

2^e Rencontre de l'énergie – 13 mai 2016

La vision des acteurs (partie 3) : les acteurs soumis à concurrence

(les utilisateurs du réseau (résidentiels, précarisés, professionnels, industriels...))

Compte-rendu synthétique des interventions

- *Introduction (F. Ghigny, CWaPE)*

M. Ghigny, Président de la CWaPE, remercie les participants pour leur présence. Il rappelle que les rencontres de l'énergie sont structurées en trois étapes :

- 1^{re} étape : une première réunion s'est tenue le 5 février 2016 lors de laquelle la CWaPE a exposé l'organisation du cycle des rencontres de l'énergie et présenté sa vision du marché de l'énergie à l'horizon 2030 ;
- 2^e étape : la seconde étape s'articule en trois séances. La première, organisée le 11 mars 2016, a permis d'exposer le point de vue des gestionnaires de réseau. Lors de la seconde session qui s'est tenue le 15 avril 2016, les acteurs soumis à concurrence, tels que les fournisseurs, les producteurs, les agrégateurs, le FSP, l'ESCO, etc. ont présenté leurs visions. Enfin, la 3^e session, soit la rencontre de ce jour, réunit, quant à elle, les utilisateurs du réseau (les consommateurs) et constitue le dernier volet consacré à la vision des acteurs ;
- 3^e étape : une troisième et dernière rencontre sera organisée en octobre prochain, après une mise au vert des membres de la CWaPE organisée au mois de septembre 2016, mise au vert organisée autour des thématiques évoquées durant ces rencontres de l'énergie. Lors de cette dernière rencontre, la CWaPE soumettra/communiquera aux acteurs du marché de l'énergie des pistes d'orientations visant à assurer une transition efficace vers les systèmes énergétiques du futur, sous forme d'une feuille de route de la CWaPE pour les prochaines années.

M. Ghigny cède ensuite la parole aux représentantes de la Fédération des CPAS.

- *Fédération des CPAS : « Les systèmes énergétiques du futur ? Quel marché de l'électricité et du gaz souhaitons-nous collectivement mettre en œuvre à l'horizon 2030 ? La vision des CPAS wallons »*

Mme Duret, Présidente de la Commission énergie (Fédération des CPAS), rappelle qu'une concertation entre les 262 CPAS de Wallonie est organisée par le biais de la Fédération des CPAS. Au sein de cette Commission énergie, 18 CPAS analysent toute une série de thématiques comme les textes légaux, les problèmes de terrain, etc.

Mme Duret expose ensuite plusieurs indicateurs qui illustrent l'état de pauvreté aux niveaux national et régional. A titre d'exemple, selon l'indicateur européen de la pauvreté (pourcentage de personnes confrontées à un des trois risques suivants : pauvreté monétaire, privation matérielle grave ou faible intensité de travail), en 2014, 21 % des personnes en Belgique présentaient un risque de pauvreté ou d'exclusion sociale. Elle ajoute que les chômeurs et les inactifs sont des catégories de consommateurs plus à risque que les autres, respectivement 63 % et 45 %, de même que les membres des familles monoparentales (51 %).

Selon l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS), la Wallonie se situe à des niveaux de pauvreté similaires à ceux du Portugal, de la Pologne ou encore de la Lettonie. Mme Wernerus (Conseiller, Fédération des CPAS) est interpellée par le contraste présent entre cette pauvreté, d'une part, et les bénéfices accumulés par les sociétés belges cotées en bourse (pour lesquelles l'Echo annonce des profits nets de plus de 18 milliards EUR en 2015), d'autre part.

Concernant la précarité énergétique, Mme Duret rappelle que le coût de l'énergie, la faiblesse des revenus mais aussi la mauvaise qualité des logements et de l'équipement électroménager constituent autant d'entraves à l'accès à l'énergie. Selon le baromètre de la précarité énergétique développée par la Plateforme de lutte contre la Précarité énergétique (gérée par la Fondation Roi Baudouin), un ménage sur cinq serait confronté à la précarité énergétique en Belgique et la Wallonie serait la Région qui présente le taux le plus élevé de ménages touchés par cette problématique en Belgique.

En rappelant que les CPAS sont les premiers témoins du processus d'exclusion des personnes les plus fragilisées/exposées, Mme Duret rappelle l'historique qui a conduit à légiférer dans le domaine des compteurs à budget (création d'un Fonds d'entraide annuel et instauration du Minilec (1985), création des commissions locales d'avis de coupure (1991), opération Mebar (1993)...). Aujourd'hui, les compteurs à budget – malgré certaines faiblesses, notamment lorsqu'ils alimentent le combustible de chauffage – constituent, selon elle, un instrument de gestion budgétaire permettant à l'URD de ne pas s'enliser dans un endettement trop important et servent en cela de rempart à l'aggravation de la situation d'un grand nombre de ménages.

Un certain nombre de mesures pourraient constituer des progrès en la matière, notamment l'élargissement de la protection des clients vulnérables, les plans de paiement raisonnables, la rénovation des logements et le renouvellement des équipements, l'augmentation du crédit de secours, la suppression des possibilités de coupure après le vendredi midi...

Vu le rôle sans cesse plus important joué par les CPAS dans le domaine de la précarité énergétique, il est noté que l'action des CPAS pourrait être plus efficace, notamment si les mesures suivantes étaient prises :

- simplification des dispositifs d'aide : accès à un tarif social pour tous les combustibles en fonction du revenu des ménages ;
- renforcement des ressources humaines des CPAS pour leur permettre de venir à bout de leurs missions.

Un grand nombre de chantiers devront être mis en place afin d'améliorer l'accès à l'énergie en 2030 (rénovation des logements, renforcement de l'accompagnement...). La réflexion sur le modèle de marché à établir à cet horizon ne peut faire l'économie de prendre également en compte les questions relatives à la précarité énergétique, et ce sans risquer de laisser 20 % de la population sur le quai.

- *RWADE : « Un droit à l'énergie durable pour tous : une réalité à l'horizon 2030 ? »*

Le Réseau wallon pour l'accès durable à l'Energie (RWADE), qui se situe à la croisée des enjeux sociaux et environnementaux, regroupe un ensemble d'organisations (sociales, environnementales, syndicales...) qui, à la veille de la libéralisation des marchés de l'énergie, ont souhaité défendre un objectif commun d'accès à l'énergie pour tous.

L'action du RWADE se structure en 2 axes principaux que sont, d'une part, le *terrain* (formations, animations, développement d'outils...), et, d'autre part, le *politique* (revendications, représentations des consommateurs résidentiels...). Le RWADE juge son rôle de représentation des consommateurs résidentiels d'autant plus important que ceux-ci, pour leur grande majorité, ne comprennent pas le fonctionnement des marchés de l'énergie. A titre d'exemple, une étude de la CREG¹ montre que la part de marché des dix produits d'électricité les plus chers pour les consommateurs résidentiels s'élève à 63 %, alors que la part de marché des dix produits les meilleurs marchés n'atteint que 3 %.

Après avoir exposé les objectifs fondamentaux et les missions du RWADE, Mme Ciuti indique que le RWADE ne représente pas seulement les consommateurs précarisés mais aussi les consommateurs peu ou mal informés au sujet du marché de l'énergie.

Tout en rappelant qu'un ménage sur cinq est en situation de précarité énergétique (voir infra), Mme Ciuti note également que :

- 19,5 % des ménages ont trop de dépenses énergétiques au regard de leur budget (2* le ratio moyen entre dépenses énergétiques et revenu disponible après déduction du coût du logement) ;
- 3,1 % des ménages se privent gravement d'énergie (précarité énergétique cachée) ;
- 7,4 % des ménages déclarent avoir des difficultés économiques à sa chauffer.

Une étude menée au Royaume-Uni établit un lien entre la notion de précarité énergétique et la santé. Cette étude montre qu'un cinquième de l'augmentation de la mortalité hivernale est directement en lien avec la précarité énergétique. En transposant ce résultat à l'échelle de la Belgique, Mme Ciuti en déduit que la précarité énergétique est, en Belgique, la cause de 1 500 décès par an.

La transition énergétique doit aussi être pensée en prenant également en compte la précarité énergétique (et sa complexité), et ne doit pas avoir pour effet d'augmenter celle-ci. Un accompagnement des ménages paraît indispensable car cela permet d'arrimer la prévention au travail curatif, de répondre à l'urgence et de fournir une aide face au dédale administratif.

¹ CREG, *Etude (F)151217-CDC-1496 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et les potentiels d'économies possibles pour les ménages, les PME et les indépendants sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel*, 17 décembre 2015.

M. Grévisse relate l'expérience du Service Energie de la Fédération des Services Sociaux (FdSS) menée sur cinq années d'accompagnement des ménages, notamment dans les domaines de l'amélioration de la compréhension du système, de la maîtrise de la consommation énergétique et d'acquisition de trucs et astuces afin d'améliorer son confort (comportement URE). A titre d'exemple, bien que cela ne soit pas sa vocation initiale, la FdSS a financé des petits investissements chez le particulier (i.e. vannes thermostatiques). Le calcul ex post des économies réalisées grâce à ceux-ci fait état d'une économie annuelle de 500 EUR par ménage concerné, ce qui – à l'échelle de leur budget – est remarquable.

Le RWADE, au contraire de la Fédération des CPAS, préconise la fin du prépaiement. Le RWADE recommande également la détermination d'acomptes adaptés, le calcul du tarif social basé sur un critère de revenu et de qualité du logement, une prise de décision en matière de coupure par le juge de paix (car il est le mieux à même d'objectiver les droits et devoirs des fournisseurs) et le remplacement de la coupure par le limiteur de puissance.

Le RWADE souligne également l'urgence à réduire les consommations notamment en améliorant considérablement la qualité des logements.

En ce qui concerne le compteur communicant, le RWADE soulève quelques questions quant au coût que son déploiement représentera pour le consommateur, les risques que ces compteurs feront peser en matière sociale (ex.: coupure à distance), la garantie de la vie privée et la nécessité d'impliquer les consommateurs afin de maximiser les bénéfices dont on peut raisonnablement attendre de son déploiement.

Enfin, Mme Ciuti cite une série de mesures/enjeux que le RWADE soumet à la réflexion en vue d'assurer une transition énergétique démocratique (i.e. test d'appauvrissement et de genre, interdiction du démarchage, comparabilité et prévisibilité des tarifs...).

- *Febeliec : « La vision des consommateurs industriels »*

M. Van Bossuyt (Febeliec) rappelle que la Febeliec a pour mission de représenter les grands consommateurs industriels belges. Les membres de la Febeliec représentent 50 % de la consommation d'électricité et de gaz en Belgique. En Wallonie, ses membres représentent 50 000 emplois et plus de 34 milliards de chiffre d'affaires.

M. Van Bossuyt insiste particulièrement sur le fait que l'industrie représente une source de solutions pour l'avenir. A titre d'exemple, l'industrie wallonne a amélioré de manière importante son efficacité énergétique dans le cadre des accords de branche de 1^{re} génération, et poursuit aujourd'hui ses efforts dans le cadre des accords de branche de seconde génération.

Cependant, le coût de l'approvisionnement énergétique pèse beaucoup sur la compétitivité des entreprises intensives en énergie. Or, selon M. Van Bossuyt, l'étude Deloitte (commandée par la Febeliec) sur la comparaison entre les prix de l'énergie observés en Belgique et chez les pays voisins, actualisée en 2016, montre que les entreprises wallonnes paient 7 à 18 EUR/MWh de plus que la moyenne des prix de l'électricité observée dans les pays/régions voisin(ne)s. En outre, les estimations de la Febeliec montrent que la tendance devrait se poursuivre, voire se renforcer, d'ici 2020.

Selon M. Van Bossuyt, la question du bouquet énergétique à l'horizon 2050, dont on évoque qu'il se composera pour 80 % d'énergie renouvelable, est intimement liée à la question des technologies à promouvoir, à celle de leurs surcoûts par rapport au prix du marché et enfin au maintien de la compétitivité de l'industrie wallonne. Il rappelle également que la question du tout/tous au réseau doit être résolue en gardant à l'esprit que les réseaux fermés de distribution, de même que les lignes directes, sont basés sur une réalité technique, industrielle, économique, et pour un grand nombre de cas, historique.

Quant au débat relatif à la structure tarifaire, la Febeliec ne s'oppose ni au terme capacitaire, ni au terme volumétrique. Selon M. Van Bossuyt, c'est le paramétrage qui permettra d'assurer une optimisation entre les deux termes. Le respect du principe de la cascade (dégressivité en fonction du niveau de tension et de la puissance) lui semble également essentiel, de même que la transparence entre, d'une part, les coûts réseau et, d'autre part, les coûts associés aux obligations de service public.

En guise de conclusion, M. Van Bossuyt rappelle :

- le rôle important de l'industrie dans le cadre des solutions à développer en vue de promouvoir une transition énergétique efficace. A titre d'exemple, il cite la contribution, qu'il convient de promouvoir, du potentiel de flexibilité de la demande industrielle wallonne en vue de réduire les coûts du système électrique ;
- la disponibilité de l'industrie à mener un dialogue visant à construire l'avenir, par exemple au sein d'un Conseil consultatif en Wallonie à mettre, le cas échéant, en place à cette fin.

- **Débat et discussion**

M. Devuyt (Médiateur fédéral) fait part des observations suivantes :

- le système énergétique, composé d'une multitude d'acteurs (fournisseurs, GRD, GRT, régulateur...), est déjà fort complexe. Il s'interroge dès lors sur l'opportunité d'ajouter à cette complexité de nouveaux intervenants ;
- l'ordre des rencontres de l'énergie, où la parole a d'abord été donnée aux gestionnaires de réseau, ensuite aux fournisseurs et enfin seulement aux consommateurs, témoigne selon lui du caractère mineur du rôle laissé au consommateur qui ne peut finalement exercer son action qu'au travers du choix du tarif de son fournisseur ;
- quant à l'évolution de la technologie, il rappelle que celle-ci n'a pas vocation à être démocratique (seule une minorité de consommateurs la possède et la maîtrise) et qu'elle ne peut fournir de réponses adéquates à l'ensemble des problèmes sociaux susceptibles de se présenter. A défaut de cela, il estime que le recours à la justice de paix demeure une solution à préconiser car elle permet au juge de paix de trancher, en son âme et conscience, des litiges tout en tenant compte de la diversité des paramètres – financiers, psychologiques... – intervenant dans le débat.

M. Vanlerberghe (Infor GazElec) interroge la CWaPE sur son enquête en cours relative à l'utilisation du compteur à budget et sur le coût systémique qui lui est associé. M. Ghigny note que les compteurs intelligents pourront, à l'avenir, remplir cette fonction et permettront également de modifier à distance la puissance fournie. A l'avenir, il ne devrait donc pas y avoir un surcoût spécifique associé aux compteurs à budget.

M. Baudhuin (Eni G & P) estime quant à lui que les présentations effectuées lors de cette journée étaient assez spécifiques puisqu'elles concernaient soit l'accès à l'énergie du ménage précarisé, soit le consommateur industriel. Il s'interroge sur les raisons qui justifient l'absence dans le panel d'orateurs d'une fédération/représentation du consommateur résidentiel *lambda*. En réponse, M. Ghigny précise que les orateurs ont été sélectionnés parmi ceux qui ont accepté de participer à la démarche des Rencontres de l'énergie. Les organisations contactées par la CWaPE n'ont pas toutes répondu favorablement à son invitation. En outre, M. Ghigny rappelle que la CWaPE, sans qu'elle ne puisse être considérée comme représentative du consommateur *lambda*, dispose également de son expérience propre, notamment grâce au retour qu'elle reçoit des consommateurs via son centre d'appels. Mme Bailly (de l'asbl « Passeurs d'énergie ») ajoute que son asbl, dont la vocation est de constituer un réseau de consommateurs qui échangent sur leurs expériences et de fournir une aide à la compréhension du système de l'énergie, a été contactée en vue de fournir une contribution aux rencontres de l'énergie. Cependant, du fait d'un conflit d'agenda, l'asbl Passeurs d'énergie n'a pu y répondre favorablement.

M. Deblcq (FEBEG) précise les observations suivantes :

- le choix du consommateur n'est pas uniquement une question de prix, mais peut également se reposer sur d'autres aspects, par exemple la qualité du service ;
- le client est central dans les positions/revendications que la FEBEG défend ;
- il existe une réelle nécessité d'entamer une réflexion sur la transparence et la compréhension de la facture, et ce d'autant plus que le système est en pleine mutation et que le contexte de fourniture d'énergie s'oriente de plus en plus vers un package (kWh + services). De plus, vu la part de plus en plus faible prise par le coût de la commodité dans la facture du consommateur, il y a lieu de s'interroger sur l'intérêt de maintenir la facture énergétique comme outil de référence pour assurer le financement de certaines politiques.

M. Ghigny est également d'avis que le client est au centre des préoccupations de différents acteurs du marché et que le choix du fournisseur ne se limite pas uniquement au prix de la facture énergétique.

Pour clôturer la séance, M. Ghigny énumère un certain nombre de messages évoqués durant cette session, en particulier :

- simplification administrative (non seulement de la facture mais aussi du nombre d'intervenants) ;
- transparence du système ;
- vision commune du futur pour utiliser au mieux les moyens ;
- pas de discrimination entre consommateurs ;
- accompagnement des ménages (guidance énergétique) ;
- évolution technologique claire et transparente (éviter les pièges) ;
- quid des compteurs à budget gaz ?
- mise en garde par rapport aux coupures à distance (risque de déficit d'accompagnement).

Pour clôturer, M. Ghigny remercie les participants pour leurs interventions et rappelle que les conclusions qu'en tireront les différentes directions de la CWaPE seront communiquées lors de la dernière rencontre organisée en octobre 2016. M. Ghigny présente également les différents directeurs de la CWaPE qui ont assuré, avec d'autres membres de leurs équipes, une présence et une écoute attentive durant les quatre journées des Rencontres de l'énergie.

* *
*