

LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

EVALUATION DES « DÉCRETS JUGE DE PAIX » APRÈS UN AN D'APPLICATION

COLLOQUE CWAPE – CRISE DES PRIX DE L'ÉNERGIE ET TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE

QUELLES LEÇONS ET QUELLES ÉVOLUTIONS POUR LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR WALLON?

Présenté par Stéphanie LOMBART

11/12/24



PLAN

1. Cadre légal des décrets
2. Objectifs principaux et modifications introduites par les décrets
3. Étude de la CWaPE sur les décrets
4. Constats – Données chiffrées
5. Constats – Retours de terrain
6. Recommandations de la CWaPE

1. CADRE LEGAL DES DÉCRETS DITS « DÉCRETS JUGE DE PAIX »



Décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33 bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité en insérant les articles 33 bis/3 et 33bis/4.





Décret du 06 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2022 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et remplaçant l'article 9 du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33 bis/3 et 33bis/4.

Entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

2. OBJECTIFS PRINCIPAUX ET MODIFICATIONS INTRODUITES PAR LES DÉCRETS?

PROCÉDURE EN CAS DE RETARD OU DE DÉFAUT DE PAIEMENT DU CLIENT RÉSIDENTIEL

- Meilleure information du consommateur résidentiel en cas de difficultés de paiement
- Intervention de la justice de paix avant toute coupure d'électricité et de gaz et notamment:
 - *Suite à un refus d'activation du prépaiement*
 - *Suite à une décision de coupure prise par la Commission Locale pour L'Energie (la CLE)*
- Interdiction de coupures en période hivernale (01/11-31/03)
 -  Le GRD du client est chargé de l'alimentation des clients concernés durant l'hiver.

 -  Coupures possibles (sans juge de paix) pour ILC (ex MOZA) / EOC (hors hiver) / clients non résidentiels, danger, ...

3. ETUDE DE LA CWAPE SUR LES DÉCRETS JUGE DE PAIX

METHODOLOGIE D'ÉVALUATION

- Statistiques sociales communiquées annuellement par les fournisseurs et GRD (année 2023)
- Entretiens entre novembre 2023 et juin 2024
- Acteurs interrogés
 - *Des juges de paix*
 - *Les fournisseurs commerciaux*
 - *Les GRD (fournisseurs sociaux – fournisseurs X et GRD)*
 - *La commission énergie des CPAS*
 - *Le SRME*
 - *Le RWADE*



Contexte particulier de l'année 2023 (Conséquences crise énergétique, MIG6)



4. CONSTATS – DONNÉES CHIFFRÉES

4.1. NOMBRE LIMITÉ DE DOSSIERS INTRODUIIS DEVANT LA JUSTICE DE PAIX EN 2023

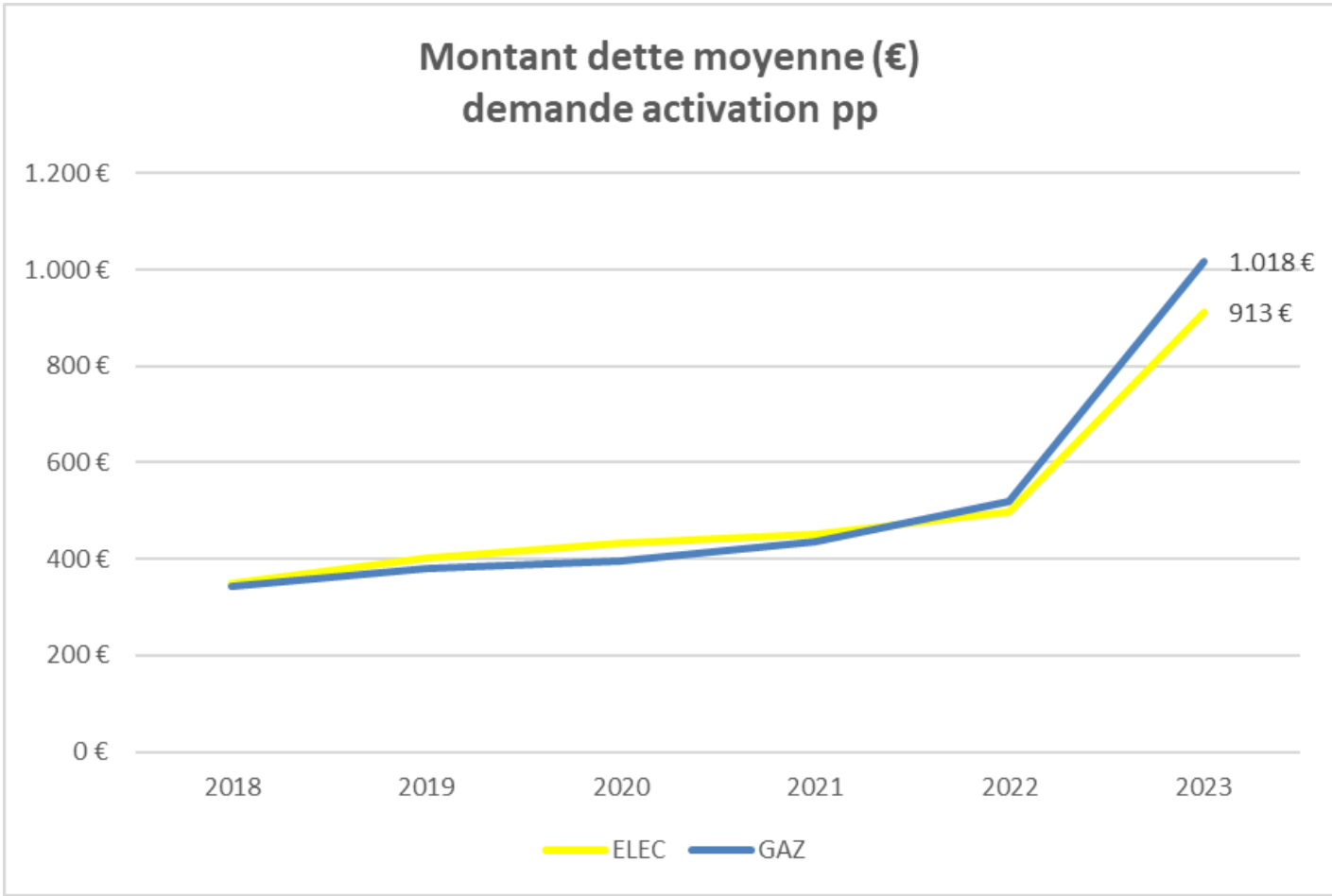
- *Un seul fournisseur commercial*
- *282 dossiers*
- *29 jugements définitifs en 2023*
- *26 jugements rendus par défaut (90%)*



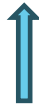
4. CONSTATS – DONNÉES CHIFFRÉES

4.2. AGGRAVATION DE LA DETTE MOYENNE DU CLIENT

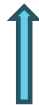
- Aggravation de la dette moyenne du client au moment de la demande ET de l'activation du prépaiement entre 2022 et 2023



Montant de la dette moyenne au moment de la
demande d'activation du prépaiement
(évolution entre 2022 et 2023)



83,9 %



96,3%



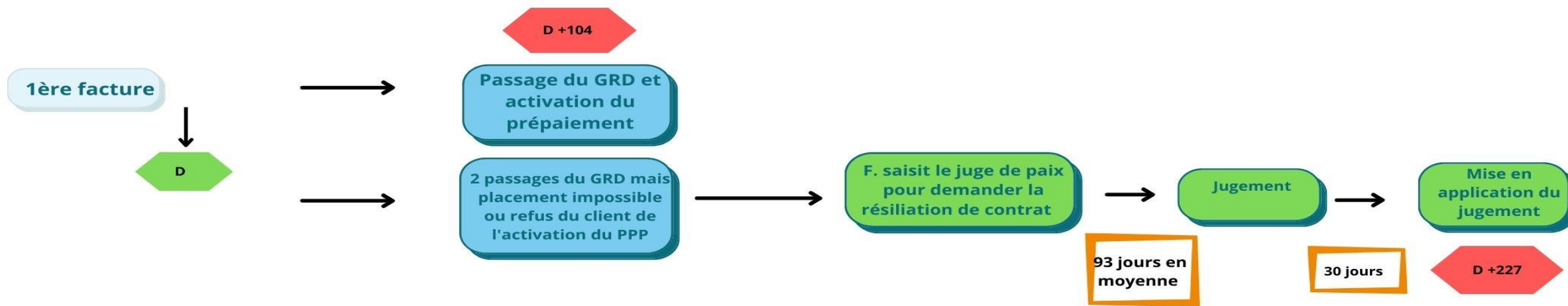
4. CONSTATS – DONNÉES CHIFFRÉES

4.3. AUGMENTATION DE LA DUREE MOYENNE DE LA PROCEDURE DE RETARD ET DE DÉFAUT DE PAIEMENT

Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement avant le 01/01/2023

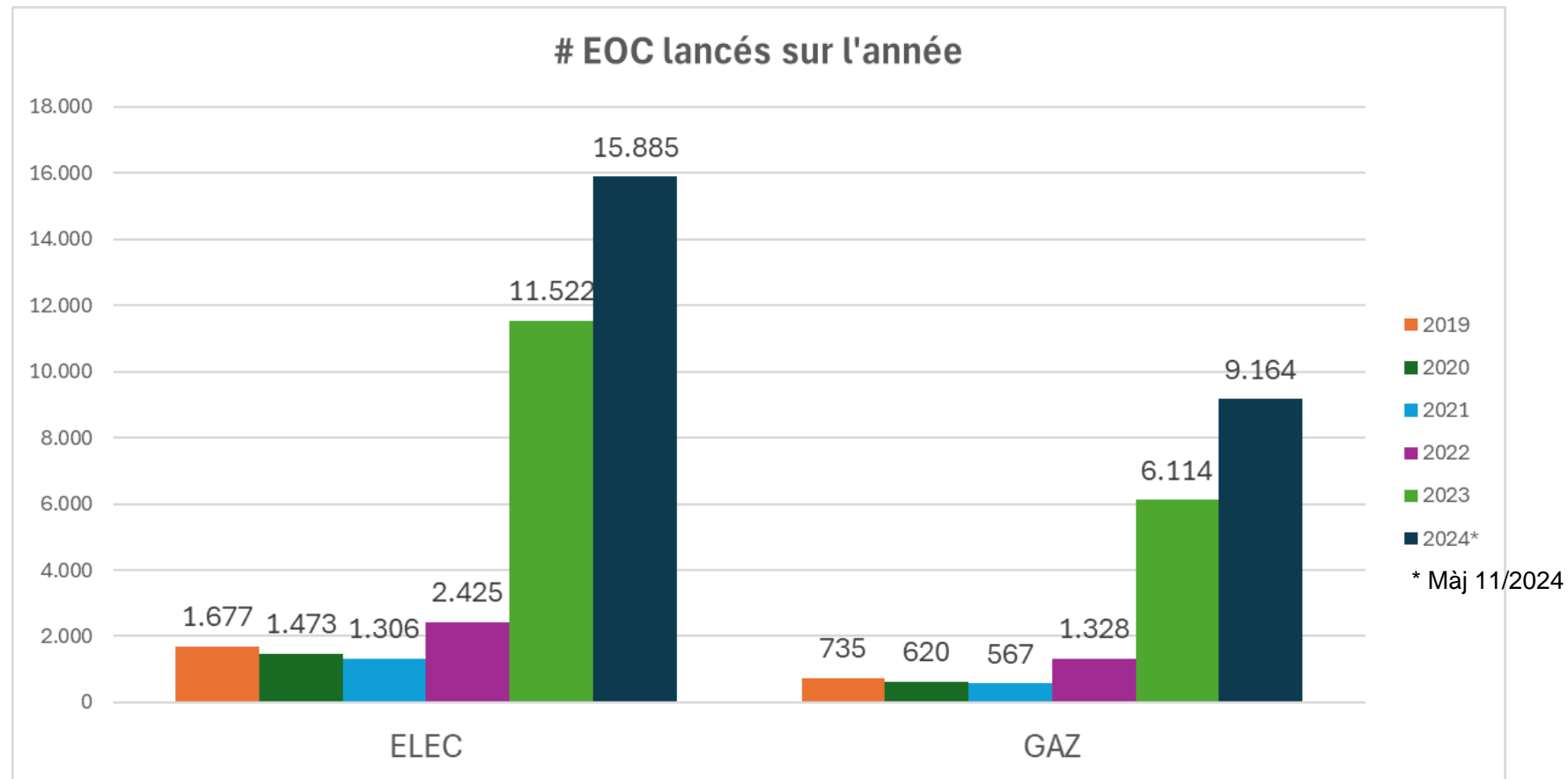


Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement après le 01/01/2023 - décret JDP



4. CONSTATS – DONNÉES CHIFFRÉES

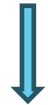
4.4. RECOURS ACCRU À LA PROCÉDURE D'END OF CONTRAT (EOC) (FIN DE CONTRAT)



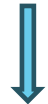
4. CONSTATS – DONNÉES CHIFFRÉES

4.5. ÉVOLUTION DES COUPURES ENTRE 2022 ET 2023

- Diminution effective du nombre total de coupures



- 2%



- 12,3%

- Les raisons des coupures ont changé

- Diminution de 100% du nombre de coupure suite à un refus d'activation du prépaiement
- Augmentation de près de 500 % du nombre de coupures suite à une procédure d'EOC

5. CONSTATS - RETOURS DE TERRAIN

5.1. LOURDEUR, COMPLEXITE ET IMPRECISIONS DE LA PROCEDURE

- *Travail administratif lourd et disproportionné au regard des résultats obtenus*
- *Difficultés d'organisation (délai ?)*
- *Augmentation de la longueur de la procédure* → *aggravation dette du client*
- *Mode d'introduction du dossier (requête >< citation)*
- *Difficultés de certains juges de paix face à la complexité du marché de l'énergie*
- *Très peu de retours des formulaires d'informations à joindre aux courriers*
- *Intérêt discutable du recours au jdp dans certains cas (perte statut protégé - Fx)*
- *Place CPAS audience ?*

5. CONSTATS - RETOURS DE TERRAIN

5.2. DÉRESPONSABILISATION DU CONSOMMATEUR

- *Absence de réaction du client - absence aux audiences*
- *Augmentation du refus de l'activation du PP (ou peur du compteur communicant ?)*

5.3. CONTOURNEMENT DE LA PROCÉDURE VIA L'EOC

5.4. PRUDENCE ACCRUE DE CERTAINS FOURNISSEURS

- *Lors de la conclusion du contrat*
- *Lors de la négociation de plan de paiement raisonnable*

5. CONSTATS - RETOURS DE TERRAIN

Nécessité d'améliorations

- Réforme complète et /ou simplification et amélioration de la procédure / des textes
- Communication plus efficace (consommateurs concernés perdus → informer les consommateurs → agir (éviter non-recours au droit))
- EOC
 - L'information doit arriver au consommateur → agir

6. RECOMMANDATIONS DE LA CWAPE

- LES DÉCRETS JDP N'ONT PAS PERMIS D'ATTEINDRE LES OBJECTIFS
- PRIVILÉGIER DES MESURES DE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ
- NÉCESSITÉ DE GARDER UN ÉQUILIBRE DU MARCHÉ

FOURNISSEUR

Trop de contraintes pour le fournisseur commercial -

Risques:

- ↳ Exode des fournisseurs
- ↳ Diminution des offres
- ↳ Commodity plus élevée



CONSOMMATEUR

Une procédure de défaut de paiement mal calibrée ou trop complexe pour le consommateur

Risques:

- ↳ Aggravation de la dette du client
- ↳ Risques de privation pour le client en grande précarité
- ↳ Décrochage du marché/ non recours au droit

6. RECOMMANDATIONS DE LA CWAPE

- REFORME DES DÉCRETS ET SIMPLIFICATION DES TEXTES/ PROCÉDURES
- CHOIX DU PRÉPAIEMENT COMME OUTIL + PROTECTIONS ADDITIONNELLES FACILITÉES PAR LE COMPTEUR COMMUNICANT
- VALEUR AJOUTÉE DE LA JUSTICE DE PAIX EN CAS DE LITIGE
- INFORMER - ÉVITER LE NON RECOURS AU DROIT
 - Sur les compteurs communicants
 - Sur les possibilités de recours en cas de litige (via le SRME, l'OMBUDSMAN, les juges de paix)
 - Sur les conséquences des EOC
- TRAVAIL PRÉVENTIF
 - Privilégier les plans de paiement – Discussions à poursuivre
 - Améliorer la place des CPAS

MERCI POUR VOTRE AIMABLE ATTENTION