

AVIS D'INITIATIVE DE COCITER

SUR LA PROPOSITION DE DÉCRET 287_1 BIS

DE LA SESSION 2020-2021 DU PARLEMENT WALLON

(Proposition de décret 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 33bis/3 à 33bis/6)

L'approche de COCITER pour combattre la précarité énergétique

1	Présentation et fonctionnement de COCITER	1
1.1	<i>Le circuit court de l'électricité</i>	1
1.2	<i>Un « outil » accessible à tous les citoyens</i>	1
1.3	<i>Une politique de prix transparente</i>	2
1.4	<i>Pas seulement un fournisseur d'électricité</i>	2
1.5	<i>Des actions en faveur de l'efficacité énergétique</i>	2
1.6	<i>Des actions en faveur d'un public fragilisé</i>	2
2	Les conséquences d'un allongement de la procédure de recouvrement de créances	3
2.1	<i>Un endettement aggravé dans le chef des ménages en retard de paiement</i>	3
2.2	<i>La situation pour COCITER</i>	3
2.3	<i>Et le public fragilisé dans tout cela ?</i>	3
3	Les pistes à privilégier selon COCITER	4
3.1	<i>Plan de paiement</i>	4
3.2	<i>Accompagnement</i>	4
3.3	<i>Propositions</i>	4
3.3.1	<i>Au niveau des procédures</i>	4
3.3.2	<i>Agir sur la source même de la précarité énergétique</i>	4
3.3.3	<i>Concertation entre les acteurs sociaux d'accompagnement, les CPAS, les médiateurs de dettes, les GRD et les fournisseurs</i>	5

1 Présentation et fonctionnement de COCITER

1.1 Le circuit court de l'électricité

COCITER (le Comptoir Citoyen des Energies sc) est le seul fournisseur d'électricité wallon 100% coopératif. Cette coopérative est détenue par ses associés : les coopératives citoyennes de production d'énergie (59%), W-Alter (40%), et par des personnes morales impliquées dans la transition énergétique et économique (la Fondation pour les Générations futures, les Cercles des Naturalistes de Belgique, la Brasserie Coopérative Liégeoise, Les Petits Producteurs, DynamoCoop, Paysan Artisan, etc.).

COCITER est une Communauté d'énergie créée par des coopératives citoyennes (membres de la fédération REScoop Wallonie asbl) qui sont elles-mêmes des Communautés d'énergie. Les membres de ces coopératives sont donc propriétaires de leur fournisseur d'électricité. La boucle du circuit court de l'électricité est ainsi réalisée. Ce modèle inédit garantit un prix juste et une gestion transparente.

Une électricité 100% renouvelable et wallonne

COCITER propose une électricité d'origine contrôlée, issue des unités de production financées par les coopératives de la fédération REScoop Wallonie et de petites unités de production vertes wallonnes.

COCITER a remporté le Prix de l'Economie sociale pour la Wallonie en 2020, et est en tête du classement Greenpeace des fournisseurs belges d'électricité depuis 5 ans : <https://monelectriciteverte.be/>.

1.2 Un « outil » accessible à tous les citoyens

COCITER propose à tous les Wallons une électricité d'origine contrôlée.

En effet, l' «outil » mutualisé qu'est COCITER n'est pas seulement au service des personnes qui ont les moyens d'investir dans les coopératives associées, mais également au service de tout citoyen désireux de se fournir avec une électricité 100 % renouvelable d'origine contrôlée. La différence de tarif entre ces deux catégories de client est de 12 €/an soit 1 €/mois.

Cette démarche inclusive est basée sur la volonté de COCITER de toucher un large public et de devenir un point d'accroche pour une réflexion en profondeur sur la transition énergétique.

1.3 Une politique de prix transparente

Les prix pratiqués par COCITER se situent dans la moyenne du marché. Ils varient chaque mois (comme chez les autres fournisseurs) et sont liés au prix du marché ICE Endex car la responsabilité d'équilibre doit être sous-traitée étant donné la taille trop modeste de COCITER pour les contraintes actuellement imposées aux responsables d'équilibre.

COCITER ne harcèle pas la population par du démarchage téléphonique ou en porte-à-porte.

COCITER n'«achète» pas ses clients par l'intermédiaire d'organismes d'achats groupés ou de plateformes de comparaison qui n'accordent réellement d'importance qu'au prix et qui se rémunèrent entre 25 € et 30 € par contrat sans assumer les lourdes responsabilités des fournisseurs.

COCITER ne pratique pas des promotions d'accueil uniquement valables la première année de contrat pour se rattraper sur un prix élevé les années suivantes. COCITER garantit qu'à la reconduction de son contrat, le client obtient le prix du marché au même titre qu'un nouveau client. Il n'y a donc pas de contrats dormant chez COCITER.

Les associés de COCITER voient dans cette structure un outil mutualisé destiné à apporter un service à leurs membres, et corollairement à tous les citoyens désireux de soutenir la transition énergétique. Ils n'en attendent pas un retour financier supérieur à l'inflation et souhaitent seulement que COCITER puisse porter seul ses coûts de structure- très modestes- et ses frais de fonctionnement. Les coûts informatiques sont cependant élevés, ce qui est inhérent à la complexité de la fourniture.

1.4 Pas seulement un fournisseur d'électricité

COCITER est l'outil commun mis en place non seulement pour la fourniture d'électricité mais également pour la gestion journalière des futures activités liées aux échanges d'énergie (autoconsommation collective, partage d'énergie dans le cadre d'une communauté d'énergie, vente de pair à pair). COCITER participe d'ailleurs au projet de développement et de test du concept d'échange de blocs d'énergie d'Elia (EoEB). Parmi tous les tests mis en place par Elia, COCITER est le seul qui intègre des consommateurs résidentiels.

COCITER épaulera ainsi les coopératives citoyennes, qui ne comptent pas assurer seules la gestion des volumes d'énergie échangée car leur fonctionnement repose en partie (et pour certaines, totalement) sur l'implication d'administrateurs bénévoles. Cette situation sera d'ailleurs la réalité pour presque toutes les petites CER¹ qui se créeront autour de nouveaux projets locaux.

1.5 Des actions en faveur de l'efficacité énergétique

En collaboration avec l'APERe, COCITER a créé le site de sensibilisation « Bulles d'Énergie » basé sur 52 fiches conseils agrémentées d'un dessin humoristique. 32 d'entre elles ont été préparées comme support pour une exposition itinérante. Les bulles d'énergie ont été reprises par la RTBF et le WWF.

COCITER réalise aussi actuellement un travail d'audit participatif gratuit et un accompagnement pour les acteurs culturels : Les Grignoux, Kultur A, Dynamocoop ainsi que pour les coopératives La Brasserie Coopérative Liégeoise et Paysans Artisans. Ces audits et accompagnements visent la maîtrise des consommations et la sensibilisation des usagers des lieux de travail.

1.6 Des actions en faveur d'un public fragilisé

COCITER prépare actuellement des outils d'animation destinés au public précarisé en collaboration et/ou en faveur avec des APL² tels que Habitats Service, les habitations protégées Fagnes-Ardenne et aussi des CISP³ et asbl comme Cap Terre et Couleur Café, Le Gerموir. Les animations seront programmées dès le printemps 2021.

¹ CER : Communauté d'Énergie Renouvelable

² APL : Association de Promotion du Logement

³ CISP : Centre d'Insertion Socioprofessionnelle

2 Les conséquences d'un allongement de la procédure de recouvrement de créances

Très sensible aux problèmes de précarité énergétique, COCITER est désireux de participer au dialogue avec les différents acteurs afin de réduire la précarité énergétique, mais craint de subir les effets collatéraux de mesures dont ils partagent pourtant l'objectif premier.

2.1 Un endettement aggravé dans le chef des ménages en retard de paiement

Les acteurs d'accompagnement au logement avec lesquels nous avons échangé et avec lesquels nous construisons une collaboration, n'ont pas d'avis tranchés sur l'utilisation des compteurs à budget. Ils relatent que la pose de ceux-ci est ressentie comme un échec vis-à-vis de leur travail d'accompagnement.

Les accompagnateurs et les utilisateurs pensent parfois que le prix de l'électricité est plus élevé lorsque le consommateur utilise un compteur à budget, ce qui dans le cas de COCITER est faux⁴.

Les accompagnateurs demandent de manière unanime que les fournisseurs respectent une procédure très stricte **et rapide** pour la gestion des retards de paiement afin d'éviter tout endettement supplémentaire.

Or, la procédure prévue dans la proposition de décret allonge très fortement la période de règlement des créances qui pourrait atteindre un an, et pendant ce temps le client augmente son endettement. En réalité on ne fait que reporter le problème du client en le grevant même de coûts supplémentaires (frais de rappel, de mise en demeure, d'intérêt de retard, frais d'un huissier de justice...).

2.2 La situation pour COCITER

Les conséquences pour COCITER d'une augmentation de créances douteuses et irrécupérables sont faciles à imaginer.

La structure de COCITER est volontairement légère pour favoriser la proximité et le dialogue avec ses clients. Depuis mi-2019, COCITER a dû engager un mi-temps qui se consacre aux clients en retard de paiement pour parvenir à limiter les créances irrécupérables. Ce mi-temps représente à l'heure actuelle plus de 17 % des coûts salariaux. L'augmentation des dettes induite par l'allongement de la durée du traitement des impayés et la disparition de tout sentiment d'urgence dans le chef des personnes en retard de paiement, réduira l'efficacité de ce travail à peau de chagrin.

COCITER, lauréat du Prix de l'Economie sociale 2020 en Wallonie, a jusqu'à présent fait le choix de ne pas poser des barrières financières en amont pour ses clients : elle ne conditionne pas la souscription d'un contrat à la détention d'une part de coopérateur.

Si la proposition de décret entre en vigueur, l'allongement de la procédure de recouvrement de créances contraindra COCITER à se protéger d'une augmentation des créances irrécupérables qui l'impacterait lourdement. La seule solution envisageable pour COCITER sera alors d'exiger des garanties à tous les clients qui ne sont pas membres d'une coopérative associée.

COCITER devra ainsi mettre un terme à sa politique d'ouverture et d'accès facile au seul outil de fourniture coopératif en Wallonie.

2.3 Et le public fragilisé dans tout cela ?

L'allongement de la procédure de recouvrement de créances, hormis la garantie d'être alimenté sans restriction, n'est certainement ni un avantage ni une aide adéquate pour le public fragilisé. En effet, durant ce délai le client augmente son endettement sans pour autant que le problème sous-jacent trouve un début de solution (maîtriser sa consommation d'énergie, accéder à un coût de l'énergie moindre, apprendre à gérer son budget).

Le report assez loin dans la procédure, de l'incitation à conclure un plan de paiement via le CPAS, constitue par ailleurs une disposition bien moins performante qu'une démarche volontaire et précoce du client qui se prend en charge et conclut un plan de paiement avec son fournisseur.

Ajoutons que les clients fragilisés ne sont pas les seuls concernés. Les délais, échéances et procédures prévues dans la proposition de décret avant d'en arriver à l'activation de la fonction de prépaiement, donnent l'illusion d'un permis de consommer sans modération et sans conséquence. Ils lèvent une des dernières barrières à la fraude que nous observons malheureusement de plus en plus souvent : la mise en place rapide du prépaiement.

⁴ Nous ne pouvons pas nous prononcer en ce qui concerne les autres fournisseurs, mais certains contrats prévoient des frais supplémentaires dès que des courriers papiers doivent être envoyés au client

3 Les pistes à privilégier selon COCITER

3.1 Plan de paiement

COCITER plaide pour l'instauration d'un dialogue entre client et fournisseur. Le premier réflexe des clients en difficulté est de demander un plan de paiement qui est obligatoirement accordé par le fournisseur lorsque la proposition est raisonnable. Cette possibilité d'un arrangement entre consommateur et fournisseur doit être privilégiée.

3.2 Accompagnement

COCITER plaide pour l'introduction, pour le public fragilisé, d'un incitant à être réactif pour se faire accompagner. L'incitant doit permettre à ce public de déclarer sa situation pour éviter l'accumulation de dettes et de frais inutiles.

3.3 Propositions

COCITER propose :

3.3.1 Au niveau des procédures

- a) Donner la possibilité aux fournisseurs d'envoyer la mise en demeure et la mise en défaut de paiement par courrier postal simple en plus d'un courrier électronique. Ce n'est qu'en cas d'absence de réaction dans les 10 jours de l'envoi de la mise en défaut de paiement par courrier simple, qu'un courrier recommandé de mise en défaut de paiement devrait être envoyé.

En effet, le courrier simple est nettement moins onéreux qu'un envoi recommandé. De plus, nous remarquons que beaucoup de personnes réagissent rapidement aux mises en demeure car elles sont pour la plus grande majorité des clients la conséquence d'un oubli. Pour les clients en difficulté de paiement et malheureusement aussi pour les fraudeurs, un courrier recommandé n'est pas suivi de réaction et n'est très souvent pas même réceptionné ni récupéré au bureau de poste. Ces courriers retournent au fournisseur.

- b) Mettre en place d'une plateforme gérée par un organisme centralisé public, destinée à servir de base de données pour valider les échanges de courrier pour les mises en défaut. Ceci garantit une traçabilité des échanges à l'instar de la technologie block chain.
- c) Lorsqu'un client est en difficulté, il doit pouvoir faire appel rapidement à un organisme social d'accompagnement à définir (CPAS, service de médiation de dettes, service d'accompagnement, ...). Cet organisme doit pouvoir lui proposer la mise en place d'un plan de paiement adapté, et la mise en place d'un mécanisme copié sur la formule du **bail glissant**.

Nous voyons ce mécanisme de la façon suivante :

- Le fournisseur s'engage à accorder un tarif préférentiel **sans marge sur le prix de la commodity, l'abonnement et la contribution aux énergies renouvelables** pendant une durée d'une année et reçoit en retour une garantie de paiement de la part de l'organisme d'accompagnement ;
- Le client reçoit également un prix préférentiel pour la partie distribution et transport ainsi que les taxes et cotisations régionales ;
- Pour assurer sa mission, l'organisme d'accompagnement reçoit une garantie de la RW pour faire face aux risques d'impayés. Le financement de cette mission pourrait être assuré comme décrit au point 3.3.2.c) ;
- Dans ce mécanisme, le principe de la cascade est suspendu, les GRD et Elia portent leur part du risque d'impayé pour les créances d'avant la mise en place du plan d'accompagnement.

3.3.2 Agir sur la source même de la précarité énergétique

COCITER par son ADN est acteur de la transition énergétique et vise la démocratisation du secteur de l'énergie tout en se voulant un levier de résilience et d'avancées sociétales.

COCITER doit toutefois, comme tout acteur du marché, tenir compte des coûts réels de toute la chaîne de l'énergie, depuis sa production jusqu'à sa facturation en passant par son transport et sa distribution. Elle doit déjà consacrer pas mal de ressource à la gestion des OSP⁵ dont les tarifs sociaux en particulier. Le coût interne de la gestion de la procédure des compteurs à

⁵ OSP : obligations de service public

budget revient déjà actuellement beaucoup plus cher que le montant de la marge opérationnelle qui est calculée par client.

Une politique sociale adressée aux plus fragiles mais mal adaptée peut facilement mettre un fournisseur tel que COCITER à genoux.

COCITER plaide donc pour des mesures qui s'attaquent au prix de l'électricité et surtout aux causes multiples de la précarité énergétique :

a) Efficiences énergétiques et performances énergétiques

- Relever rapidement (dans les 36 mois) les standards énergétiques des immeubles en location avec l'obligation d'un PEB au minimum de classe D, et interdire à très court terme (12 mois) les chauffages électriques directs pour les logements en dessous d'un certificat de classe B.
- Mettre en place à l'attention des propriétaires qui mettent leur immeuble en location, des mesures fiscales basées sur des incitants forts (prêts à taux zéro, avantages fiscaux, primes, ...) pour favoriser une amélioration importante des performances et de l'efficacité énergétiques de cet immeuble. En effet, le public précarisé de retrouve souvent locataire d'une passoire énergétique.

b) Diminution des coûts indirects de la facture d'électricité

- Diminution de la cotisation de provisionnement nucléaire en phase avec l'arrêt des centrales.
- Outils et plateformes pour le rechargement rapide des compteurs communiquant avec option de prépaiement : par virement, application sur smartphone, achat de cartes dans les commerces à l'instar des abonnements de téléphone.

c) Encouragement de mesures permettant de renforcer les acteurs de terrains (organismes sociaux d'accompagnement)

- Envisager de répliquer l'abandon de la décimale sur les factures de décompte annuel d'électricité, à l'instar de l'abandon dans les commerces des pièces de 1, 2 et 5 cents. Ces cents seraient mis à la disposition des acteurs de terrain.
- Favoriser fiscalement les micro-dons (démarche volontaire de clients sans difficultés financières) sur les factures. Ce système permet au client du fournisseur de faire un cadeau de 1 c€/kWh, qui sont mis à disposition d'acteurs de terrain. Il a été mis en place par le fournisseur coopératif français Enercoop et Energie solidaire : <https://www.energie-solidaire.org/>
- Mettre à disposition les volumes d'électricité non utilisée par les prosumers dans un fond de précarité destiné à l'accompagnement et à financer les garanties nécessaires au mécanisme copié du *bail glissant* décrit ci-avant. En effet, la production excédentaire annuelle des prosumers sert actuellement aux gestionnaires de réseau pour la compensation des pertes réseaux qui sont mutualisées sur tous les consommateurs (résidentiels et professionnels). Une prise en compte globale de tous ces volumes et leur valorisation permettrait de générer des moyens supplémentaires pour les acteurs d'accompagnement.
- Voter un budget régional spécialement dédié à la lutte contre la précarité et l'amélioration des performances énergétiques.

3.3.3 Concertation entre les acteurs sociaux d'accompagnement, les CPAS, les médiateurs de dettes, les GRD et les fournisseurs

Les solutions doivent être concertées, il est assez navrant de constater qu'il n'y a pas de lieux de concertation permanents sur un sujet qui touchent autant de personnes en Wallonie. Au lieu d'une guerre des tranchées, il est important de trouver et mettre en œuvre les solutions qui seront portées par le plus grand nombre d'acteurs possibles.