



ÉNERGIE :

NOUVEAU STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ



SABINE WERNERUS
Conseillère (bénéficiant d'une relecture attentive de
Chantal Duret, Présidente de la Commission Énergie)

Entré en vigueur le 10 octobre dernier, le nouveau statut de client protégé permet d'élargir les catégories d'ayant droit aux protections régionales d'accès à l'énergie en électricité et en gaz.

C'est effectivement par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020, établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19, que deux nouveaux critères d'accès au statut de client protégé régional ont été établis. Le point sur ce nouveau dispositif.

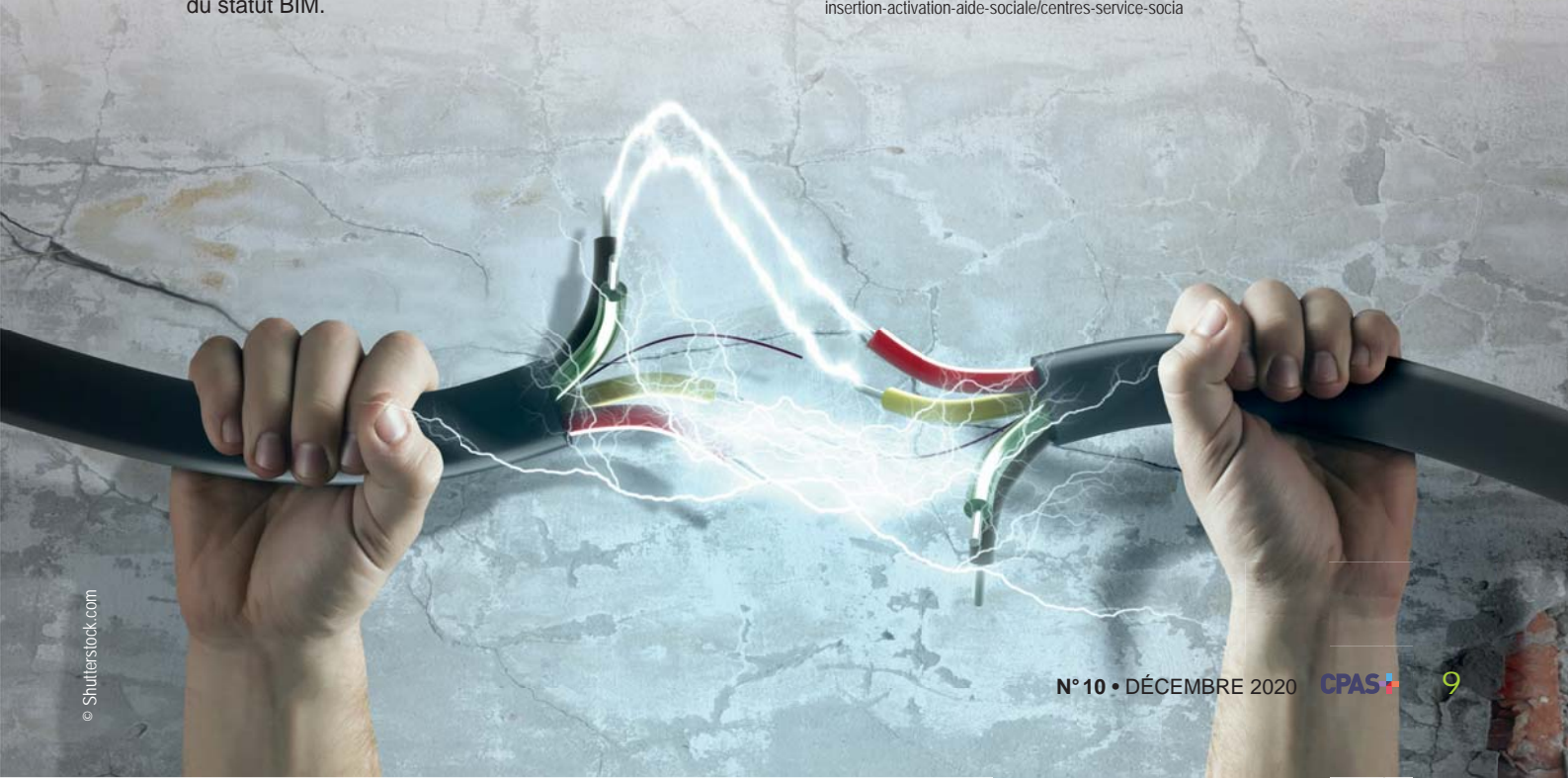
Le statut de client protégé conjoncturel

Deux nouveaux critères d'accès au statut de client protégé régional ont été établis par le Gouvernement wallon.

- Critère 1 - Les clients résidentiels, ou toute personne vivant sous le même toit, qui bénéficient d'une attestation de leur CPAS ou d'un service social reconnaissant une difficulté pour faire face à leurs factures d'énergie.
- Critère 2 - Les clients résidentiels en situation de défaut de paiement dans les cas suivants :
 - client, ou toute personne vivant sous le même toit, dont le revenu professionnel est impacté par la crise COVID (chômage temporaire pour force majeure en raison du COVID-19 ou pour des raisons économiques, travailleur indépendant ayant bénéficié ou bénéficiant du droit passerelle) ;
 - client, ou toute personne vivant sous le même toit, disposant d'une allocation en qualité de chômeur complet indemnisé ;
 - client ou toute personne vivant sous le même toit, disposant du statut BIM.

Pour le critère 1, c'est au CPAS ou à un service social agréé de rédiger l'attestation (dont le modèle figure en fin d'AGW et qui peut être reproduit à l'identique sur un papier vierge) reconnaissant une difficulté à faire face à ses factures d'énergie. Les Services sociaux agréés sont les centres de services sociaux listés sur le site de l'action sociale de la Région wallonne¹. Quant à la difficulté de faire face à ses factures d'énergie, sans balise précise à ce sujet et sur base des pratiques actuelles, il s'agira de vérifier que les personnes demandeuses subissent notamment une baisse de leurs revenus, une hausse de leurs dépenses (santé, vie quotidienne, nouveaux besoins liés au télétravail, à la scolarité à distance...), un budget que les dépenses énergétiques pourraient faire basculer dans un endettement etc. Bien entendu, comme le CPAS peut aider les personnes de la manière la plus appropriée, la rédaction de l'attestation peut être l'occasion d'identifier d'autres aides à apporter à celles-ci puisqu'il envisage la situation de la personne dans sa globalité.

¹ Section documents téléchargeables : <http://actionsociale.wallonie.be/insertion-activation-aide-sociale/centres-service-socia>



Après la rédaction de l'attestation, le CPAS (ou le service social ou la personne elle-même) adresse celle-ci au gestionnaire de réseau (GRD) compétent sur son territoire accompagné du formulaire de demande de fourniture conjoncturelle mis à disposition par le gestionnaire de réseau², signé par le bénéficiaire.

Pour la catégorie 2, les clients concernés peuvent adresser une demande écrite au GRD auquel ils sont raccordés, accompagnée des documents requis : pour les chômeurs temporaires pendant au moins 14 jours suite à la crise du coronavirus, pour les travailleurs indépendants bénéficiant du droit passerelle et pour les chômeurs complets indemnisés, il s'agit de l'attestation de l'organisme qui verse l'allocation. Pour les bénéficiaires de l'intervention majorée,

Les clients qui disposent déjà d'un compteur à budget et qui se trouvent en difficulté doivent passer par les CPAS ou les services sociaux agréés afin d'entrer dans la protection conjoncturelle

il s'agit de l'attestation de la mutuelle. Si le demandeur n'est pas la personne reprise sur l'attestation, il devra également communiquer une composition de ménage. Celle-ci devra soit avoir été émise dans le mois précédant la demande ou doit être postérieure à la date de l'attestation.

En ce qui concerne la preuve de la situation de défaut de paiement, le demandeur doit fournir une copie du courrier de défaut de paiement qui lui a été envoyée par son fournisseur, entre le 18 mars 2020 et le 31 mars 2021, suite à un retard dans le paiement d'une ou plusieurs factures d'énergie et par lequel le fournisseur informe qu'il va demander le placement d'un compteur à budget (CàB) au domicile. Ce courrier n'est pas un courrier de rappel ou de mise en demeure mais a été envoyé, à défaut de réaction de la part du client, à l'échéance de la mise en demeure.

Les clients qui disposent déjà d'un CàB et qui se trouvent en difficulté doivent passer par les CPAS ou les services sociaux agréés afin d'entrer dans la protection conjoncturelle.

Dès réception de la demande, le GRD est tenu de fournir le client protégé au tarif social et d'informer le fournisseur du client avec lequel le contrat sera suspendu pour une durée de 12 mois à compter de son octroi, sauf demande contraire du client concerné. Le fournisseur, de son côté, demandera au client de régler ses dettes éventuelles via un plan de paiement.

Dans la limite des crédits budgétaires, le droit de demander la protection est ouvert jusqu'au 31 mars 2021. La mention figurant sur le modèle d'attestation signalant que « l'attestation est valable jusqu'au 31 mars 2021 » doit être comprise comme étant la date butoir jusqu'à laquelle il est possible de la délivrer. L'attestation reste valable pour un an dans tous les cas.

La protection démarre au moment de la demande sans effet rétroactif, même si l'attestation date de plusieurs mois.

Au plus tard trois mois avant la fin de l'expiration du délai de 12 mois, le GRD notifie au client la date de fin de la protection. Le client, dès lors qu'il sort de la protection, retourne automatiquement chez le fournisseur qu'il a quitté au moment de l'octroi du droit au tarif prévu selon les conditions de son contrat initial.

Attention, s'il y a changement de fournisseur durant l'année où le client a obtenu le statut de client protégé conjoncturel, il perd son droit à ce statut et donc à la possibilité de bénéficier du tarif social. Si le fournisseur cesse ses activités durant cette période, ce sont les règles en vigueur dans pareil cas qui s'appliquent (notamment la réglementation en matière de fourniture de substitution).

Notons que, tout en soutenant cette mesure³, la Fédération des CPAS s'inquiète des factures de clôture qui seront générées lors du passage du fournisseur vers le GRD et vice-versa. Si celles-ci comptabilisent les consommations hivernales (puisque établies en hiver), le décompte risque d'être important. Aussi, la Fédération a interpellé le Ministre de l'Énergie quant à la charge de travail générée pour les CPAS tant au niveau de la rédaction des attestations qu'au niveau des potentielles Commissions locales pour l'Énergie (CLE) visant à octroyer l'aide hivernale pour ces nouveaux clients protégés. Nous rencontrons prochainement le Ministre Philippe Henry pour aborder ces éléments et solliciter un monitoring précis de la mesure. Le cas échéant, nous insisterons pour que cette charge de travail complémentaire donne lieu à un soutien des CPAS en termes de ressources humaines notamment.

D'autres éléments impliquent notre vigilance comme les nouvelles mesures à prendre dans le cadre du re-confinement pour les usagers de CàB. La dette générée par l'application du tarif zéro sur les CàB, entre le 18 mars 2020 et le 30 juin 2020, reste à solder sans compter sur les déboires techniques liés à la manipulation de la technologie vieillissante des CàB. C'est forte de cette expérience que la Fédération contribue aux travaux en cours permettant la mise en œuvre de mesures protectrices pour les ménages au moment du confinement mais également à son issue. À l'heure de rédiger ces lignes, il semble que plusieurs mesures seront accessibles au public en difficulté : des avances sur la consommation, la possibilité de désactiver le CàB le temps du confinement (attention, pour les clients protégés, la désactivation implique une perte de l'accès potentiel au secours hivernal et à la fourniture minimale garantie) et l'assouplissement des règles relatives aux CLE⁴.

Prolongation de l'utilisation des moyens du PAPE 2019 - 2020 jusqu'au 31 mars 2021

Par ailleurs, l'Arrêté du 24 septembre dernier prolonge, en son article 8, le PAPE 2019 - 2020 jusqu'au 31 mars 2021. Cela signifie que les actions des CPAS prévues dans le cadre de ce PAPE peuvent avoir lieu jusqu'au 31 mars prochain. Cette disposition ne modifie en rien la tenue du rapport d'activités (PAPE - Tuteur énergie) rédigé sur base annuelle et pour lequel chaque CPAS concerné recevra un lien lui permettant, en janvier prochain, de compléter ses données en ligne. ■

² Chaque GRD propose son formulaire :

- ORES : <https://www.ores.be/particuliers-et-professionnels/clients-protoges-conjoncturels>
- RESA : <https://www.resa.be/fr/clients-protoges/les-clients-protoges-conjoncturels/>

³ La Fédération avait déjà contribué à ce projet en 2011, voir : CWaPE, étude d'évaluation concernant « les mesures sociales applicables en Région wallonne », on line : [file:///C:/Users/swe/Downloads/Etude-d-valuation-concernant-les-mesures-%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/swe/Downloads/Etude-d-valuation-concernant-les-mesures-%20(5).pdf)

⁴ De nombreuses informations sont accessibles sur le site de la CWaPE (notamment les pages : <https://www.cwape.be/?dir=2.6> et <https://www.cwape.be/?dir=2.4.01>) ainsi que le site de notre Fédération (notamment via la page : <http://www.uvcw.be/actualites/2,129,1,0,8709,9.html>).