



Compteurs communicants – Avis du RWADE sur la modification du décret électricité 12 avril 2001

Audition – Commission du budget, de l'énergie et du climat du Parlement de Wallonie

1^{er} mars 2018

Présentation du RWADE

Créé en 2004, le RWADE est **un réseau pluraliste d'organisations** syndicales, sociales, environnementales, de consommateurs, de lutte contre la pauvreté et d'éducation permanente. Ses membres sont : le FGTB, la CSC, le MOC, Inter-Environnement Wallonie, Revert, Empreintes, Solidarités Nouvelles, les Equipes populaires, la Fédération des services sociaux, le Réseau Idée, le Réseau Wallon de lutte contre la pauvreté et le Miroir Vagabond.

Ensemble, ces organisations plaident pour un **droit d'accès à l'énergie pour tous**, indissociable du droit à un logement décent, conforme à la dignité humaine. Chacun doit avoir accès de façon continue et équitable aux énergies nécessaires pour répondre à des besoins aussi vitaux que se chauffer, s'éclairer, cuisiner, se connecter, etc. Chacun doit également avoir accès aux investissements permettant d'optimiser le rendement énergétique de son logement.

Le RWADE a construit et assis son expertise autour d'une articulation entre **ses missions de services (via notamment le projet Energie Info Wallonie) et sa mission de représentation des consommateurs**. Energie Info Wallonie, service de soutien aux travailleurs sociaux et citoyens, permet entre autres au RWADE d'entendre et de comprendre les difficultés vécues par les ménages wallons, de renforcer son expertise de terrain et, dès lors, de mieux défendre l'ensemble des consommateurs, et ce même si nous avons des attentions particulières pour les ménages précarisés.

1. Remarques préliminaires

Le RWADE constate que l'optique de déploiement telle que prévue actuellement des compteurs communicants se base sur :

- l'arrêt de fabrication des compteurs à budget
- des objectifs en terme de production décentralisée d'énergie, d'offre de services de flexibilité et de promotion de l'efficacité énergétique.

Pour le RWADE, le déploiement prioritaire des compteurs communicants (ComCo) sur le segment des compteurs à budget (CAB) constitue une aberration qu'il convient de reconsidérer. En outre, et comme souligné par la CWAPE dans son actualisation de l'étude sur les ComCo, il manque singulièrement de

projets pilotes pour évaluer l'efficacité des ComCo dans les objectifs d'URE et de flexibilité tels qu'ils sont annoncés.

2. Le segment des compteurs à budget

Rappel de l'analyse et de la position du RWADE quant aux difficultés de paiement

Quand un ménage ne paie pas sa facture de gaz ou d'électricité, on vient lui placer un CAB. Le CAB fonctionne avec un système de prépaiement par carte. Quand le ménage n'a pas les moyens de recharger cette carte au moment nécessaire, il est privé de fourniture jusqu'au prochain rechargement. Autrement dit, il est coupé. Quand un ménage refuse de manière présumée un CAB, il est également coupé sur décision du fournisseur, sans aucune décision de justice. Cela représente plus de 90.000 coupures par an. Or un consommateur peut avoir de très bonnes raisons pour justifier ce refus présumé : absence du domicile, difficulté à comprendre les courriers qui lui parviennent, problèmes de santé, difficulté de se déplacer pour recharger la carte, ou même parfois contestation de la facture. Contrairement à ce qui est souvent annoncé, le CAB n'est pas un outil de maîtrise des consommations mais de maîtrise du budget. Il n'encourage pas directement une utilisation rationnelle de l'énergie et n'explique pas comment mieux utiliser la machine à laver, il n'indique pas si l'isolation des murs est une nécessité absolue, etc. En bref, il ne remplace pas l'indispensable accompagnement social et ne permet pas aux ménages d'améliorer la salubrité ou la qualité énergétique de leur logement. Par contre, à défaut de revenus suffisants, ce qui est généralement le cas des ménages en difficulté de paiement, ceux-ci ne peuvent satisfaire leurs besoins énergétiques les plus élémentaires. Ils se retrouvent donc face à un choix : s'auto-rationner se priver, ou s'endetter sur d'autres postes de dépenses. Par ailleurs, les CAB sont souvent installés pour des dettes minimales : près de la moitié des dettes antérieures au placement du CAB en électricité sont inférieures à 250€, alors que le coût d'un CAB est d'environ 900€. Plus de 50 % des CAB sont par ailleurs rapidement désactivés. Le coût global de ce mécanisme, atteignant 26 millions d'euro en 2015 pour le secteur de l'électricité, est intégralement répercuté sur la facture des ménages wallons.

Or, les CAB ne sont nullement indispensables pour gérer les situations de clients en difficulté de paiement, comme le montre l'exemple de la Région bruxelloise, qui aborde cette question sans compteurs à budgets à moindre coût et de façon plus sociale. Le dispositif des compteurs à budget généralise le principe de la coupure de fourniture sans décision de justice, et ce été comme hiver. Cela concerne potentiellement chaque année plus de 100.000 ménages wallons en défaut de paiement pour l'électricité. Si, demain, ce prépaiement était activé à distance par le biais des ComCo, la perspective de coupure s'en trouvera renforcée, en particulier pour les citoyens qui éprouvent des difficultés financières. Avec pour conséquence l'impossibilité de mener une vie conforme à la dignité humaine: ne plus pouvoir se chauffer, vivre dans la peur perpétuelle de la coupure, ne plus pouvoir recevoir de proches, renoncer à des soins de santé ou d'autres dépenses indispensables pour recharger son compteur...

Les membres du RWADE constatent que le CAB est un outil d'exclusion sociale. Ils plaident pour une sortie des CAB et non pour leur substitution par les ComCo. Cette substitution pure et simple constituerait un déni des difficultés vécues par les ménages face aux CAB, et une obstination incompréhensible à maintenir un système coûteux pour la collectivité, non seulement en termes de coût de gestion des CAB mais également en termes humains et sociaux. Par ailleurs, et de manière générale, nous plaillons pour l'interdiction des coupures à distance et pour que toute coupure soit conditionnée à une décision de la justice de paix, seule garante du respect des droits et obligations des parties en présence.

3. L'URE

Comme souligné dans l'étude de la CWAPE, aucun projet pilote n'a été réalisé en Wallonie sur l'utilité d'un ComCo dans la mise en place de comportements d'utilisation rationnelle de l'énergie. Au contraire, les études réalisées à l'étranger montrent les limites du dispositif : en France, moins de 2 % des ménages équipés d'un linky ont activé la lecture des données de consommation ; aux Pays-Bas, les économies d'énergie générées suite au placement des ComCo sont inférieures à ce qui avait été prévu (1 % vs 3,5 %). Par contre, on y souligne l'efficacité de la réalisation de travaux économiseurs d'énergie et de l'accompagnement des ménages pour aboutir effectivement à une réduction de la consommation. Si les premiers ne sont pas liés au déploiement des ComCo, les seconds doivent en faire partie. Or le coût de cet accompagnement n'est actuellement pas budgété. L'étude d'impact réalisée en Allemagne est quant à elle beaucoup plus précise dans ses scénarios, et ne table sur des économies d'énergie notable que dans le cas des ménages gros consommateurs d'énergie (supérieur à 6000 Kwh).

En Angleterre, les enquêtes menées sur le terrain montrent également qu'il n'y a pas de relation de cause à effet directe entre un feedback (la donnée de consommation) et une prise de décision « rationnelle » des ménages (couper un appareil en veille, réduire la température du boiler, renoncer à une activité consommatrice d'énergie, éteindre les lampes, etc.). Les facteurs qui entrent en ligne de compte sont multiples : certains équipements sont nécessaires au quotidien et leur consommation ne peut pas être réduite.

Pour les membres du RWADE, aucun élément actuellement disponible ne permet d'assurer qu'une réduction des consommations d'énergie sera réalisée par le biais du seul placement des ComCo. En termes de priorisation des investissements, **il nous semble donc bien plus opportun de donner priorité aux dispositifs de rénovation du parc énergétique wallon**, ce qui implique de transférer les moyens prévus dans le plan d'investissement wallon pour le déploiement des ComCo vers le chapitre « Stratégie de rénovation énergétique ».

Par ailleurs, et comme mis en avant par la Fondation Roi Baudouin dans son étude « *Politiques d'atténuation du changement climatique et justice sociale. Analyse de trois mesures et recommandations* », **le financement par la collectivité d'un déploiement massif des ComCo qui ne bénéficierait qu'aux « gros consommateurs » disposant d'un potentiel important de réduction de leur consommation revêt un caractère fondamentalement injuste, qui doit trouver réponse dans les options de financement de ce déploiement.**

Pour atteindre effectivement les objectifs d'URE, il est indispensable de rechercher les solutions adéquates en se fondant sur une connaissance plus fine des besoins des ménages et des acteurs de terrain. Le RWADE plaide pour qu'une telle enquête soit conduite.

4. La flexibilité et le signal prix

La troisième grande finalité avancée au sujet des ComCo est la possibilité qu'ils offriront aux URD d'être « acteur sur le marché de l'énergie », via divers services de flexibilité ou de signaux prix. Cette flexibilité est présentée comme indispensable afin de ne pas voir s'amplifier le pic de consommation de 17-20h, dans la perspective de l'augmentation du nombre de véhicules électriques et de pompes à chaleur.

Les membres du RWADE souhaitent souligner ici deux problématiques :

- **une partie considérable de la population ne pourra pas « jouer le jeu » de cette flexibilité.** Tout simplement parce que les contraintes temporelles, professionnelles et familiales des citoyens prédominent dans les choix de consommation d'énergie. Les usages les plus facilement déplaçables, dont le nettoyage du linge et de la vaisselle, le sont d'ores et déjà par les fonctions de programmation du lancement de la machine. En outre, et comme signalé par Grégoire Wallenborn lors de son audition au PW en octobre 2015, les dispositifs mis en place au moment de la conception des infrastructures sont bien plus efficaces pour déplacer une consommation (dans les cas étudiés, les pompes à chaleur) que de parier sur une adaptation du comportement une fois l'infrastructure installée. Se pose enfin la question du choix : les ménages aux revenus limités seront-ils contraints de subir cette « flexibilité » pour ne pas exploser leur budget, alors que les ménages aux revenus aisés n'auront même pas à se poser la question ?
- En ce qui concerne les tarifs, certains scénarios envisagent la mise en place de tarifs dynamiques, variant quart d'heure par quart d'heure. A charge pour la personne de suivre l'évolution des tarifs pour lancer sa machine à distance au moment le moins cher ; de s'équiper de domotique pour assurer l'automatisation du processus ; ou de confier cette mission à un opérateur externe, à condition que les ménages fassent suffisamment confiance à cet opérateur pour lui donner le contrôle de son équipement. **Or, dans le cadre du marché actuel, relativement stable et « facile » à comprendre, les ménages ne recourent pas aux contrats les plus avantageux pour eux.** Qu'en sera-t-il lorsque les tarifs seront assortis de services énergétiques ? Quel sera le balisage des pratiques de démarchage, sachant que de nombreuses situations de démarchage agressif sont encore observées sur le terrain malgré l'existence de balises légales ?

Nous plaidons pour qu'une évaluation fine de ce potentiel de flexibilité soit réalisée, et surtout que la capacité d'une solution de type « compteurs communicants » à l'activer soit précisée au regard des besoins en terme d'intégration du renouvelable et qu'une comparaison soit réalisée avec d'autres dispositifs (comme par exemple les initiatives existantes, moins coûteuses et moins intrusives, que sont les alertes SMS de certains fournisseurs, les boîtiers de prise programmable, etc.).

Le déplacement du pic de consommation de 17-20h ne repose pas sur la seule responsabilité individuelle : l'organisation collective de la vie professionnelle et sociale joue un rôle bien plus important et nécessite d'être débattue collectivement. Le RWADE plaide pour que cette responsabilité collective ne soit pas mise de côté dans les démarches à venir. Le RWADE plaide également pour un renforcement de l'encadrement des pratiques commerciales comme le démarchage.

5. Données personnelles et vie privée

Plusieurs études évoquent sans réserve les risques liés au déploiement des compteurs communicants, qui vont permettre la récolte d'informations sur les habitudes de vie des consommateurs. Ces données sont des données à caractère privé, et à ce titre il est indispensable que les ménages approuvent, de manière formelle, le transfert de ces informations, et qu'ils aient donc la possibilité de le refuser. Cette absence de transfert automatique des données est de vigueur en Allemagne, pour les ménages consommant moins de 6000 Kwh, et aux Pays-Bas, où le choix non seulement de l'envoi des données de consommation mais également du placement du ComCo, est laissé aux citoyens.

Nous plaidons donc pour que le choix d'envoyer les données fines de consommation soit laissé aux ménages, et qu'ils puissent à tout moment choisir de modifier cette diffusion.

6. Conclusion

Pour le RWADE, les éléments suivants constituent des balises essentielles au déploiement des compteurs communicants :

- La neutralité budgétaire pour les consommateurs;
- L'interdiction des coupures à distance ;
- Le conditionnement de toute coupure à une décision du juge de paix;
- La mise à disposition gratuite des données et des interfaces faciles d'accès;
- Une comparabilité et une prévisibilité des tarifs;
- Un lissage des consommations sur l'année (avec de possibles adaptations des acomptes);
- Des garanties sur le respect de la vie privée
- L'interdiction de revente des données à des fins commerciales;
- Une interdiction du démarchage

En outre, le RWADE plaide pour un déploiement segmenté, basé sur une analyse des besoins des ménages et qui vise à répondre à ceux-ci ; que ce déploiement s'accompagne de balises sérieuses en termes de protection des consommateurs et d'obligations de services publics (suppression des CAB) ; et enfin, qu'il n'amplifie pas la complexité du marché. Enfin, nous privilégions une approche collective de collecte des données, qui pourrait s'appuyer sur une collecte en fin de câble, plutôt que dans chaque habitation individuelle.