



LE DROIT À L'ÉNERGIE  
AU CŒUR  
D'UNE TRANSITION  
JUSTE

# Mémoirendum

élections régionales et fédérales 2024

avec le soutien de la



Coordonné par le **Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (Rwadé)** et ses membres : la FGTB wallonne, la CSC, Canopea, Mouvement ouvrier chrétien, Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, les Equipes populaires, Empreintes ASBL, Solidarités nouvelles, Réseau IDée, Fédération des services sociaux, Revert ASBL et le Miroir vagabond.



LE DROIT À L'ÉNERGIE AU CŒUR  
D'UNE TRANSITION JUSTE

---

# Mémoire

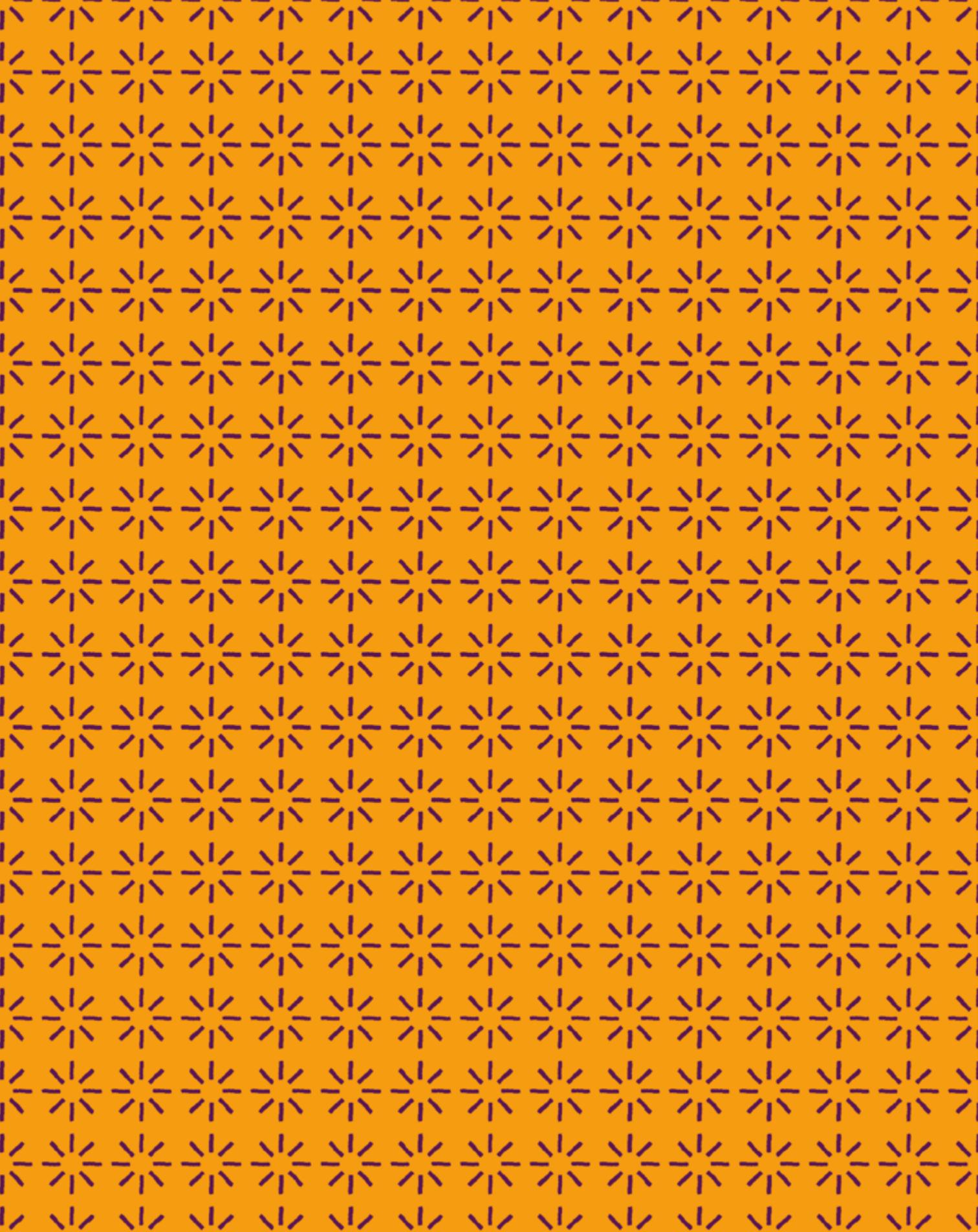
élections régionales et fédérales 2024





# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>PROPOSITIONS POUR LA WALLONIE</b>	<b>11</b>
Mettre un terme à la libéralisation, construire des alternatives plurielles et solidaires	12
Développer un plan ambitieux de rénovation du bâti	14
Interdire les (auto)coupures	16
Mieux encadrer les compteurs communicants	20
Pérenniser le soutien, la défense et la représentation des consommateur.rice.s	22
<b>PROPOSITIONS POUR LA WALLONIE ET LE FÉDÉRAL</b>	<b>25</b>
En finir avec les pratiques déloyales et illégales des fournisseurs	26
Mettre en place des tarifs justes	30
<b>PROPOSITIONS POUR LE FÉDÉRAL</b>	<b>32</b>
Réformer le tarif social	34
Sortir du Traité sur la Charte de l'énergie (TCE)	36



# INTRODUCTION

---

L'énergie est un bien vital, indispensable à chacun.e pour mener une existence digne (se chauffer, s'éclairer, cuisiner, se connecter, se laver...) et pour vivre en société (faire fonctionner les hôpitaux, les transports en commun, produire de la nourriture...).

Le droit à l'énergie découle des droits à la vie digne et au logement décent. Ces droits sont consacrés par le droit international et le droit européen des droits humains ainsi que par la Constitution belge. Pourtant, de nombreux ménages ne parviennent pas à faire valoir le droit à l'énergie. En Wallonie, près de 30% d'entre eux sont en situation de précarité énergétique<sup>1</sup>. Vivre la précarité énergétique engendre des privations significatives. Ces privations impactent le quotidien, la santé physique et mentale, les relations sociales, familiales et les situations professionnelles. Les personnes touchées ressentent de la culpabilité, de la honte. Elles n'osent plus inviter leurs proches, ne sont plus en mesure de se projeter dans un avenir. Le sens de leur vie est ainsi réduit.

Les difficultés d'accès à l'énergie ne concernent pas qu'une petite partie particulière et paupérisée de citoyen.ne.s qu'il conviendrait de protéger spécifiquement. Elles touchent une partie considérable de la population, avec des profils très diversifiés : des familles monoparentales, des travailleu.r.se.s, des personnes âgées, des propriétaires, des locataires, etc.

Ces citoyen.ne.s n'accèdent pas équitablement aux investissements qui permettent de réduire leurs consommations d'énergie. La rénovation des logements, particulièrement ceux des moins nanti.e.s,

est une urgence sociale, économique et écologique.

Parallèlement à cela, nous constatons sans cesse sur le terrain un déséquilibre de forces entre les acteurs du marché de l'énergie libéralisé et les usagers occasionnels, sans équivoque, abus et injustices que les pouvoirs publics peinent à endiguer. Trop souvent, c'est le point de vue des acteurs du marché qui fait foi et prévaut. L'objectif poursuivi par les pouvoirs publics nous apparaît régulièrement comme étant celui de défendre le marché pour le principe, sans suffisamment se questionner sur ses impacts et sa véritable plus-value pour la collectivité. La protection des consommateurs et les principes de droit pourtant fondamentaux n'apparaissent guère être une priorité.

La crise des prix de l'énergie a mis en exergue tous ces constats que formule le Rwa depuis sa création en 2004. Les mesures prises par les pouvoirs publics doivent apporter des réponses à ces constats, s'inscrire dans une perspective de droit et de protection, et non pas se limiter à la mise en place d'aides sociales partielles et conditionnées.

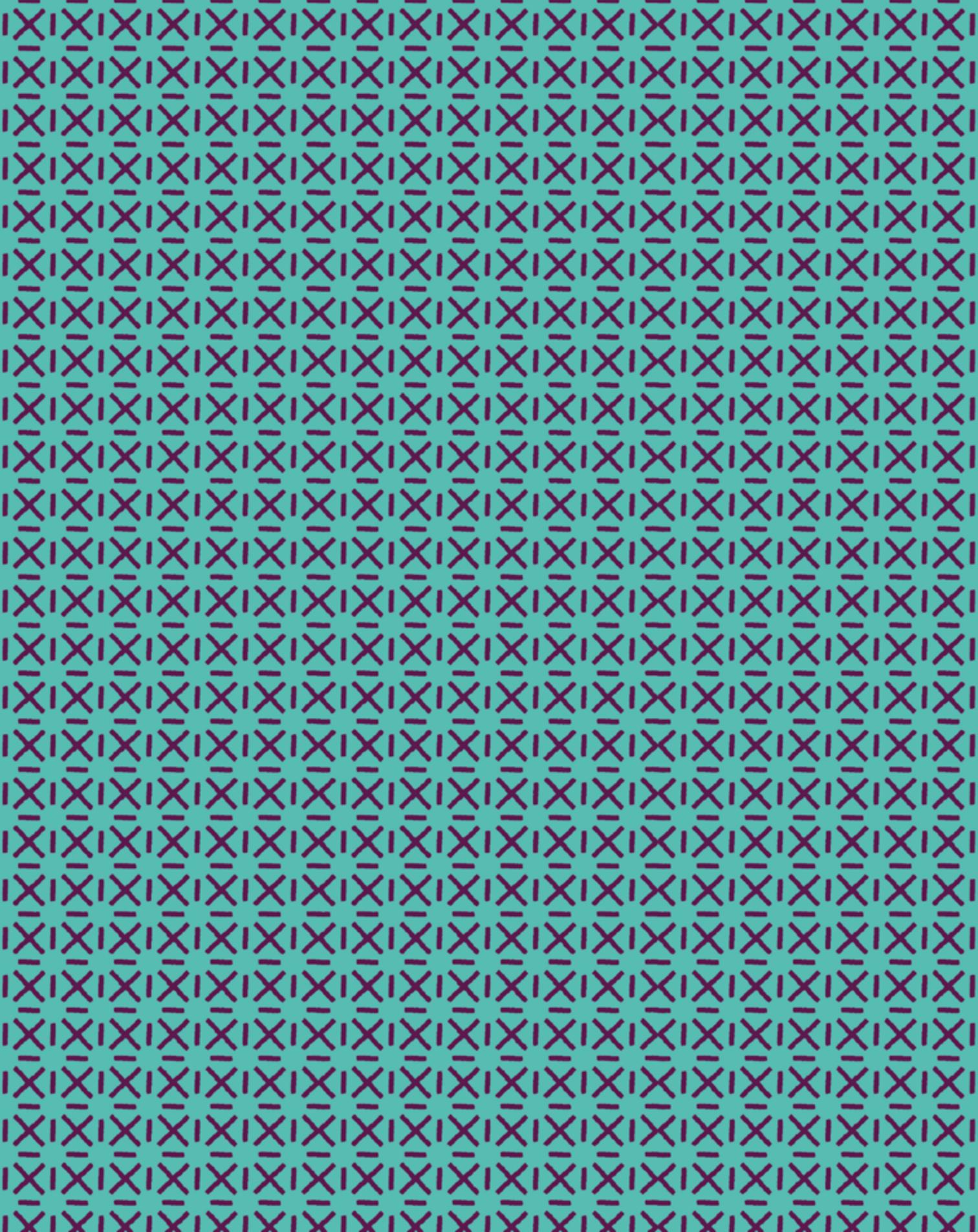
L'énergie est également un bien dont l'impact sur notre planète est gigantesque. Il est crucial d'inscrire la défense du droit à l'énergie dans une perspective de juste transition environnementale et climatique. Les enjeux et solutions de ces deux « sphères » sont interdépendantes. Les inégalités économiques et sociales créent et renforcent les inégalités environnementales, et vice versa. Il est dès lors nécessaire d'élaborer la politique climatique à partir des mesures permettant de réduire la pré-

carité et les inégalités. En aucun cas, les mesures prises pour réduire les émissions de gaz à effet de serre ne peuvent aboutir à accentuer les inégalités sociales.

Les propositions contenues dans ce mémorandum visent à apporter des réponses fortes et durables à ces enjeux, et à tracer la route d'une transition énergétique véritablement juste.



1. Être en précarité énergétique signifie être en difficulté par rapport à ses besoins en matière d'énergie, voire en incapacité d'y répondre. Selon le baromètre de la précarité énergétique de la Fondation Roi Baudouin, en Belgique, en 2021, ce sont au total 20,6% des ménages qui sont affectés par une forme de précarité énergétique. Au niveau des régions, la précarité énergétique touche 28,8% des ménages wallons, 27,4% à Bruxelles-Capitale et 14,8% en Flandre. La Wallonie est dès lors la région de Belgique la plus touchée.



# PROPOSITIONS POUR LA WALLONIE

---

# METTRE UN TERME À LA LIBÉRALISATION - CONSTRUIRE DES ALTERNATIVES PLURIELLES ET SOLIDAIRES

Avant la libéralisation, la fourniture et la distribution d'énergie étaient à charge des intercommunales, entreprises publiques créées par les communes regroupées entre elles. Une partie de ces intercommunales avaient délégué leurs missions de fourniture et de gestion du réseau à Electrabel.

La libéralisation de l'énergie a profondément modifié l'organisation du secteur. Si la situation préalable n'était pas idyllique pour la protection des consommateurs, on est passé d'une logique collective de négociation des prix et de gestion du contentieux à une logique de choix individuels. Autrefois usagers du réseau, les ménages sont devenus des client.e.s, placé.e.s dans des situations contractuelles complexes et déséquilibrées face aux acteurs du marché. L'objectif premier n'est pas de fournir un service public à la population, mais bien de maximiser les profits des entreprises de fourniture. Conséquence : les consommateur.rice.s résidentiel.le.s et les petit.e.s professionnel.le.s bénéficient très rarement des meilleurs prix. La qualité du service clientèle de la plupart des fournisseurs a toujours laissé à désirer et s'est encore fortement dégradée ces dernières années. Obtenir une réponse et la bonne information relève parfois du parcours du combattant !

---

**En Wallonie, selon la Creg<sup>2</sup>, 50% des client.e.s ont opté pour les 10 produits d'électricité les plus chers. Pour le gaz, les 10 produits de gaz naturel les plus chers représentent 57% de l'ensemble du marché.**

---

La situation s'est davantage complexifiée avec l'accroissement des offres conjointes (entretien de chaudière, thermostat « intelligent » ...) qui complexifient les comparaisons de tarifs et augmentent le risque d'être confronté à des difficultés de paiement pour ceux et celles qui y ont souscrit. Avec l'augmentation des tarifs variables à la suite de la crise des prix, il est encore plus difficile de trouver les prix les moins chers, de comprendre et d'anticiper leur évolution. Le déploiement des compteurs communicants et la tarification dynamique de l'électricité qui l'accompagnera prochainement, multipliant les tranches horaires et les tarifs associés, rendra pratiquement impossible la recherche du prix le plus bas pour les ménages.

Quoi qu'il en soit, la libéralisation des marchés de l'énergie n'a pas offert aux ménages et aux entreprises un tarif abordable pour tous.tes et un service de qualité. Elle n'a pas permis d'apporter de réponse aux défis du droit d'accès à l'énergie et de la précarité énergétique. Elle n'a pas non plus assuré une transition basée sur la sobriété, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables. Elle n'a pas permis la gestion démocratique, avec en ligne de mire l'intérêt général, de ce bien vital. Les logiques de (re)municipalisation des services publics

qui sont à l'œuvre aujourd'hui en Europe et ailleurs sont le reflet du constat d'échec des formes de privatisation qui ont eu lieu durant ces dernières décennies. Ces expériences de remunicipalisation, mais aussi les coopératives et communautés d'énergie citoyennes, offrent de nouvelles perspectives en termes de recettes publiques, d'emploi et d'économie locale.

Concernant la production d'énergie renouvelable, la libéralisation montre également ses limites. Le modèle émergent de production décentralisée (via le développement des communautés d'énergie, de l'autoconsommation et de l'autoproduction), n'est pas une émanation du marché mais découle plutôt d'une volonté politique et (surtout) citoyenne de réappropriation des modes de production. Comme le souligne EPSU, les politiques qui promeuvent et subventionnent les énergies renouvelables ont été rendues possibles non pas grâce à la libéralisation du marché mais parce qu'elles en ont été protégées<sup>3</sup>.

Pour le Rwadé, les pouvoirs publics ne peuvent pas continuer à laisser au marché la responsabilité de préserver les ressources, d'assurer la transition et de gérer l'accès des ménages à l'énergie. Ils se doivent de la reprendre en main pour, à terme, se réapproprier la gestion de ce bien de service public et sortir l'énergie des logiques de marché.

---

**2.** Commission de régulation de l'électricité et du gaz, *Composition des portefeuilles de produits par fournisseur et potentiel d'économies pour les particuliers sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel*, mars 2023, [www.creg.be](http://www.creg.be)

**3.** European public service union, *L'échec de la libéralisation de l'énergie* (p5) : « L'UE a permis aux énergies renouvelables d'être exemptées des règles relatives aux aides d'État et d'être déployées dans le cadre d'accords commerciaux en dehors du marché », [www.epsu.org](http://www.epsu.org)

## NOS PROPOSITIONS

- Viser la réappropriation par les pouvoirs publics de la fourniture et de la production de l'énergie ;
- Soutenir les pouvoirs locaux et les projets citoyens en faveur de la réappropriation publique et collective de la fourniture et de la production d'énergie ;
- Donner une impulsion politique ambitieuse au développement du modèle des coopératives et des communautés d'énergies en garantissant la participation des personnes précarisées à ces initiatives, à mettre en place en priorité au sein des parcs de logements publics et des quartiers populaires ;
- Créer un fournisseur-producteur public piloté par la Région wallonne avec un contrôle citoyen. Celui-ci fournirait de l'énergie non-fossile aux bâtiments publics et aux consommateurs résidentiels, aurait des pratiques commerciales compréhensives, humaines et transparentes, proposerait un service client physique et accessible et tiendrait compte des besoins des ménages plus vulnérables. Ses choix feraient l'objet d'une transparence démocratique, y compris quant aux sources d'approvisionnement privilégiées ;
- Veiller à ce que les alternatives à la libéralisation s'inscrivent dans une perspective de solidarité entre les citoyens, notamment en termes de financement du réseau et des politiques publiques.

# DÉVELOPPER UN PLAN AMBITIEUX DE RÉNOVATION DU BÂTI

La rénovation énergétique est une urgence sociale, économique, écologique et sanitaire. Contribuer aux objectifs à atteindre à l'horizon 2050 passe par une très forte amélioration de la performance énergétique, à travers des moyens considérables à mobiliser que ce soit pour protéger les logements du froid ou de la chaleur.

Un logement insuffisamment isolé est l'une des causes majeures de la précarité énergétique. Et le mal logement a également de forts impacts en termes de santé. L'investissement consenti dans l'amélioration du parc immobilier, en commençant

là où les besoins sont les plus criants, produit des effets bénéfiques substantiels en termes de santé publique et est même rentable pour la collectivité<sup>4</sup>.

Les soutiens publics doivent être prioritairement alloués à l'aide et à l'accompagnement des ménages qui, sans ceux-ci, ne pourraient pas envisager la rénovation de leur logement. Actuellement, le système de soutien public se compose essentiellement de primes qui ne profitent pas à ces populations. Il implique en effet une capacité financière pour avancer le coût des travaux à réaliser et il est extrêmement complexe à activer. Les prêts à taux zéro nécessitent, quant à eux, une capacité de remboursement dont bien des ménages ne disposent pas.

---

4. Eurofound, *Inadequate housing in Europe: Costs and consequences*, 2016, [www.eurofund.europa.eu](http://www.eurofund.europa.eu)



*Il y a douze ans, Tanguy et sa famille sont entrés dans un logement social à Jambes. Un bel appartement, qui plus est avec un balcon dont ils ont profité dès leur emménagement au printemps. Mais une fois l'automne arrivé, c'est devenu une autre affaire. L'humidité qui s'est invitée dans leur logis a fortement dégradé leurs conditions de vie. La société de logement social n'a pas souhaité assainir les lieux. C'est Tanguy, lorsqu'il a quitté les lieux, qui a dû prendre à sa charge les frais de la remise à neuf des murs : 1.300 euros.*



**ÉCOUTEZ LE TÉMOIGNAGE DE TANGUY**



*Dominique loue une ravissante ferme brabançonne. Son logement a cependant d'importants défauts... C'est une passoire énergétique, et le système de chauffage, des convecteurs électriques à accumulateurs, date des années 80. Son propriétaire a investi dans des panneaux solaires pour compenser les mauvaises performances énergétiques de l'habitat qu'il met en location. Mais ceux-ci dysfonctionnent, n'ayant aucun rendement. Résultat : Dominique reçoit une facture de près de 10.000 euros pour 18 mois de consommation. Elle n'a qu'une option : déménager*



**ÉCOUTEZ LE TÉMOIGNAGE DE DOMINIQUE**

## NOS PROPOSITIONS

- Octroyer un financement public de l'entièreté du montant des travaux de rénovation énergétique aux ménages qui sont dans l'impossibilité de les financer et un préfinancement à ceux qui sont en mesure de les rembourser ;
- Développer un plan de rénovation massif, ambitieux et ciblé sur les logements les plus énergivores, en travaillant en réseau, à l'échelle des quartiers, tout en veillant à toucher et à accompagner les ménages plus difficilement atteignables ;
- Interdire de façon pérenne l'indexation des loyers des logements à faible performance énergétique ;
- Élaborer un dispositif d'encadrement des loyers intégrant le critère de performance énergétique et visant à la fois l'établissement de loyers raisonnables et la valorisation des travaux de rénovation consentis par les bailleurs ;
- Soutenir les nouvelles formes de logement (coopératives de logement, habitat léger, cohabitations...) qui représentent des alternatives intéressantes au mal-logement ;
- Individualiser les droits sociaux (pour favoriser ces nouvelles formes de logement, éviter un appauvrissement rédhibitoire des personnes, rendre possible et favoriser des formes de solidarités collectives mises à mal par le statut de cohabitant et réduire les consommations énergétiques) ;
- Adopter les recommandations du Pacte Logement-énergie de la coalition Climat et du Pacte Logement-Energie pour les portefeuilles plats du RWLP dans l'élaboration du plan de rénovation massif.

## INTERDIRE

### LES (AUTO-) COUPURES

En Région wallonne, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution ne peuvent plus priver arbitrairement d'énergie un ménage en retard de paiement.<sup>5</sup> Ces coupures sont dorénavant conditionnées à une décision du juge de paix. Seul celui-ci peut imposer le prépaiement à un ménage qui s'y est opposé. Malgré cet important premier pas, les coupures restent possibles et nombreuses en Wallonie. L'augmentation des situations de non-renouvellement de contrats à durée déterminée et de résiliation de contrats à durée indéterminée observées ces derniers mois fait craindre que les fournisseurs recourent, comme à Bruxelles, à d'autres moyens pour obtenir une résiliation de contrat en évitant la procédure devant le juge de paix (recours aux « *End of Contracts* » et aux Moza).

---

**En 2022, selon la Cwape<sup>6</sup>, il y a eu, en Wallonie 4.734 coupures en électricité et 2.710 en gaz :**

- pour refus de placement d'un compteur à prépaiement : 1.952 coupures en électricité et 1.102 en gaz ;
- suite à une procédure de déménagement problématique : 2.244 coupures en électricité et 1.399 en gaz ;
- dans le cadre d'une fin de contrat : 202 coupures en électricité et 69 en gaz ;
- suite à une fraude prouvée : 130 coupures en électricité et 33 en gaz ;

- suite à une perte de statut de client protégé : 206 coupures en électricité et 117 en gaz.

Les coupures étaient, toutes causes confondues, en forte augmentation par rapport à 2021 (33,4% en électricité et 22,9% en gaz).

Ces chiffres ne tiennent pas compte des auto-coupures auxquelles sont confrontés les ménages, lorsqu'ils ne sont pas en mesure de recharger leur compteur à prépaiement.

La Cwape ne précise pas le nombre d'auto-coupures, mais il ressort des données communiquées que, **en électricité**, parmi les ménages ayant un compteur à prépaiement actif :

- près d'1 ménage sur 5 (19,5%) a subi 1 ou 2 auto-coupures ;
- près d'1 ménage sur 5 (18,9%) a subi entre 3 et 10 auto-coupures ;
- 8% a subi plus de 10 auto-coupures.

Donc près de la moitié des ménages avec un compteur à prépaiement actif (46,5%) a subi au moins 1 auto-coupeure.

**Pour le gaz :**

- près d'1 du ménage sur 8 (12%) a subi 1 ou 2 auto-coupures ;
- près d'1 ménage sur 5 (18,8%) a subi entre 3 et 10 auto-coupures ;
- 5,9% a subi plus de 10 auto-coupures.

Donc **36,7% des ménages avec un compteur à prépaiement actif a subi au moins 1 auto-coupeure.**

---

Le plus souvent, le défaut de paiement ne résulte pas d'un manque de responsabilité des ménages dans leur consommation d'énergie mais d'une insuffisance de ressources et d'un manque d'efficacité énergétique du logement. Il arrive aussi qu'il y ait des problèmes lors des relevés de compteurs.

En cas de retard de paiement et de pose d'un compteur à prépaiement, on accepte qu'un ménage soit coupé parce qu'il n'est pas en mesure de (pré)payer sa consommation, sans lui permettre de lisser le coût de sa consommation sur l'année. Cela représente une entrave grave à la dignité humaine, et donc au droit international et au droit européen des droits humains. Les ménages ne sont plus en mesure de se chauffer, de s'éclairer, de préparer des repas, de se laver, ou sont tenus de sacri-

fier d'autres postes de dépenses (soins de santé, loyer, activités sociales...) pour assurer une consommation minimale d'énergie. Ces situations entraînent des conséquences dramatiques sur tous les pans de leur vie.

---

**5.** Déc. 17 février 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 et 33bis/4, M.B., 24 février 2022 et Déc. 6 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2002 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 33bis/3 et 33bis/4, M.B., 7 novembre 2022.

**6.** Commission wallonne pour l'énergie (Cwape), *Rapport annuel spécifique, Exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau* (pp. 53 et svtes), 2022



*Félicité vit à Liège avec son garçon de trois ans. Un courrier de son gestionnaire de réseau de distribution (GRD) lui parvient : elle utiliserait de l'électricité de manière frauduleuse. Elle a pourtant un fournisseur, à qui elle adresse tous les mois un ordre permanent. Elle appelle son GRD qui l'informe que tout est en ordre. Mais, quelques mois plus tard, sa situation n'est toujours pas régularisée : son contrat doit encore être enregistré par son fournisseur dans le système. Conséquence : elle est coupée en électricité durant huit jours.*



**ÉCOUTEZ LE TÉMOIGNAGE DE FÉLICITÉ**

## NOS PROPOSITIONS

- Interdire toute coupure en gaz et en électricité exceptées les situations où la sécurité l'exige ;
- Désactiver les compteurs à budget et les compteurs communicants avec fonction de prépaiement.

### Dans l'attente d'une interdiction généralisée :

- Interdire la coupure de gaz et d'électricité pour raison d'impayé auprès des publics les plus vulnérables (dont les familles monoparentales, personnes âgées, familles avec enfants, personnes handicapées et/ou malades chroniques...);
- Interdire au fournisseur social de demander la coupure au juge de paix en cas de non-paiement du client (cela prive le client protégé régional de son droit au tarif social) ;
- Mieux encadrer le recours aux moyens détournés d'interrompre la fourniture (procédure Moza, recours au « *End of contract* ») ;
- Obliger les fournisseurs à accorder des plans de paiements raisonnables qui tiennent compte de l'évolution des réalités budgétaires et des besoins des ménages pour leur permettre de vivre conformément à la dignité humaine ;
- Permettre un recours en cas de désaccord sur le caractère raisonnable du plan de paiement proposé par l'entreprise de fourniture à un ménage ;
- Définir des mesures ambitieuses pour améliorer l'efficacité énergétique des logements des ménages en précarité énergétique afin d'apporter des réponses structurelles aux ménages en difficulté de paiement.



## MIEUX ENCADRER

## LES COMPTEURS

## COMMUNICANTS

Le remplacement des compteurs électromécaniques par des compteurs communicants semble être devenu inévitable. Ils offriraient plusieurs avantages : distribution gérée à distance, compteurs relevés à distance, limitation de la puissance des compteurs selon l'offre du réseau... Dans leur sillage, apparaîtront des tarifs « dynamiques » censés faciliter l'intégration de la production d'énergies renouvelables en déplaçant la consommation aux moments de pics de production. Les données de consommation étant plus accessibles, elles susciteraient, auprès des usager.e.s, des comportements d'utilisation rationnelle de l'énergie, et donc une réduction des consommations.

Mais les ménages consomment de l'énergie selon des éléments de contexte et structurels : une maison aux piètres performances énergétiques ne sera pas améliorée du fait du placement d'un compteur communicant. Un père ou une mère ne quittera pas son emploi en heures creuses pour préparer le repas du soir sous prétexte que le coût de l'énergie est plus bas. La flexibilité que requiert cette technologie est un jeu difficile à jouer, duquel de nombreux consommateur.rice.s sont exclu.e.s. En effet, ces compteurs peuvent être bénéfiques à celles et ceux qui sont dotés d'appareils dits « intelligents ». Or, ce

sont davantage les ménages aisés qui en disposent. En 2022, seuls 14% des Belges utilisaient des applications « intelligentes » pour la gestion de leurs énergies (éclairage, thermostat...), dont nettement plus avec un revenu élevé (22% des ménages du 5<sup>e</sup> quintile) que faible (7% des ménages du 1<sup>er</sup> quintile).<sup>7</sup>

Dans ce contexte, et quand on sait que la fracture numérique fait déjà des dégâts, comment les ménages plus précaires pourraient-ils réellement profiter des opportunités que ces compteurs offrent peut-être aux plus nantis ? Malgré les craintes que soulèvent les compteurs communicants (menaces d'intrusion dans la vie privée, risque de collecte des données de consommation à des fins commerciales, atteinte au droit à l'énergie vu la réalisation à distance d'actes techniques lourds de conséquences sur la dignité humaine comme les opérations de limitation de puissance, de coupure ou d'activation du prépaiement, digitalisation des services, complexification considérable des formules tarifaires privant le consommateur.rice de la possibilité de poser encore un choix éclairé et d'agir un minimum sur la facture...), ils semblent être considérés comme la pierre angulaire de la transition énergétique. Et l'objectif des autorités est maintenu : tous les ménages wallons devront en être équipés d'ici 2030. Il est dès-lors important d'en encadrer l'utilisation.

---

<sup>7</sup>. Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs (AB-REOC), *Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société (étude)*, 2022

## NOS PROPOSITIONS

- Interdire les coupures, les limitations de puissance et l'activation du prépaiement à distance ;
- Désactiver par défaut la fonction communicante du compteur. Elle peut être activée/désactivée gratuitement à la demande, sans répercussions pour le/la citoyen.ne sur l'accès à l'intégralité de ses données de consommation. Les conséquences de cette activation doivent être explicitées aux consommateur.rice.s ;
- Maintenir un lissage annuel du coût de la consommation par défaut (avec facturation des acomptes mensuels basés sur une estimation de la consommation annuelle) et n'autoriser la tarification dynamique que pour les ménages qui en font la demande explicite par écrit ;
- Considérer les problèmes d'électro-sensibilité et leur impact sur la santé des personnes ;
- Anticiper, monitorer et apporter des réponses aux difficultés engendrées par la digitalisation, comme l'aggravation de la fracture numérique et de ses conséquences en termes d'exclusion. Il faut notamment assurer l'accès des personnes en fracture numérique aux données reprises sur le port client par exemple ;
- Garantir la sécurité des données récoltées et le respect de la vie privée et familiale, notamment en définissant de manière exhaustive dans les décrets les actes que le GRD peut poser à distance et en conditionnant la lecture, l'exportation ou le traitement des informations d'un compteur communicant par un tiers à l'accord écrit du citoyen, accord qui ne serait valable que pour un temps déterminé, des données déterminées et une utilisation déterminée.

# PÉRENNISER LE SOUTIEN, LA DÉFENSE ET LA REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEUR.RICE.S

À la suite des crises du Covid 19 et de la hausse des prix, les ménages sont sujets à une précarisation croissante.

Dans ce contexte, les montants des impayés ont augmenté, tout comme les appels à l'aide aux services sociaux et la complexité des situations que ceux-ci doivent traiter. La digitalisation des services clientèles des fournisseurs les rend difficilement joignables. Les services sociaux doivent se battre pour que les réglementations protectrices des droits des consommateur.rice.s soient respectées par les acteurs du marché, les violations n'étant quasi jamais sanctionnées.

Dans le même temps, les choix politiques en matière d'énergie sont souvent présentés comme relevant de questions techniques, réservées aux experts. Pourtant, ils ont une forte incidence sur la vie privée, familiale, sociale et professionnelle des citoyen.ne.s. Les citoyen.ne.s doivent pouvoir se saisir de cette matière complexe pour construire et formuler leurs points de vue. Pour que ces points de vue puissent être entendus dans l'espace public au même titre que ceux des acteurs du marché, des moyens sont nécessaires afin de pouvoir les collectiviser et les représenter dans les différents lieux de décision.

Le service d'appui Energie Info Wallonie (EIW) a été mis en place par le Rwadé en 2014. EIW outille et accompagne les intermédiaires sociaux et les citoyen.ne.s dans leurs questions/problèmes en matière d'accès à l'énergie. EIW alimente les avis du Rwadé et lui permet par conséquent de construire avec ses membres des observations pertinentes nourries des réalités de terrain.

Énergie Info Wallonie répond à une demande en hausse constante. Durant la crise des énergies débutée en 2021, le service d'aide a traité un nombre record de consultations. Celle-ci a révélé le désespoir et la solitude des consommateur.rice.s face à leurs fournisseurs d'énergie et/ou leurs gestionnaires de réseau de distribution (GRD).

2019 : 465

2020 : 801

2021 : 1.047

2022 : 2.314 consultations

**« En tant que petits consommateurs, on est confrontés à des grosses structures qui se font beaucoup de sous, qui sont politisées, qui sont dirigées par différentes têtes et on ne sait plus vraiment à qui s'adresser. Honnêtement, on se sent dépourvu de toute action possible. On est vraiment laissés à l'abandon. »**

**« Vraiment un tout grand merci pour votre aide précieuse et rassurante. Malgré le fait que je sois, je crois, édu-**

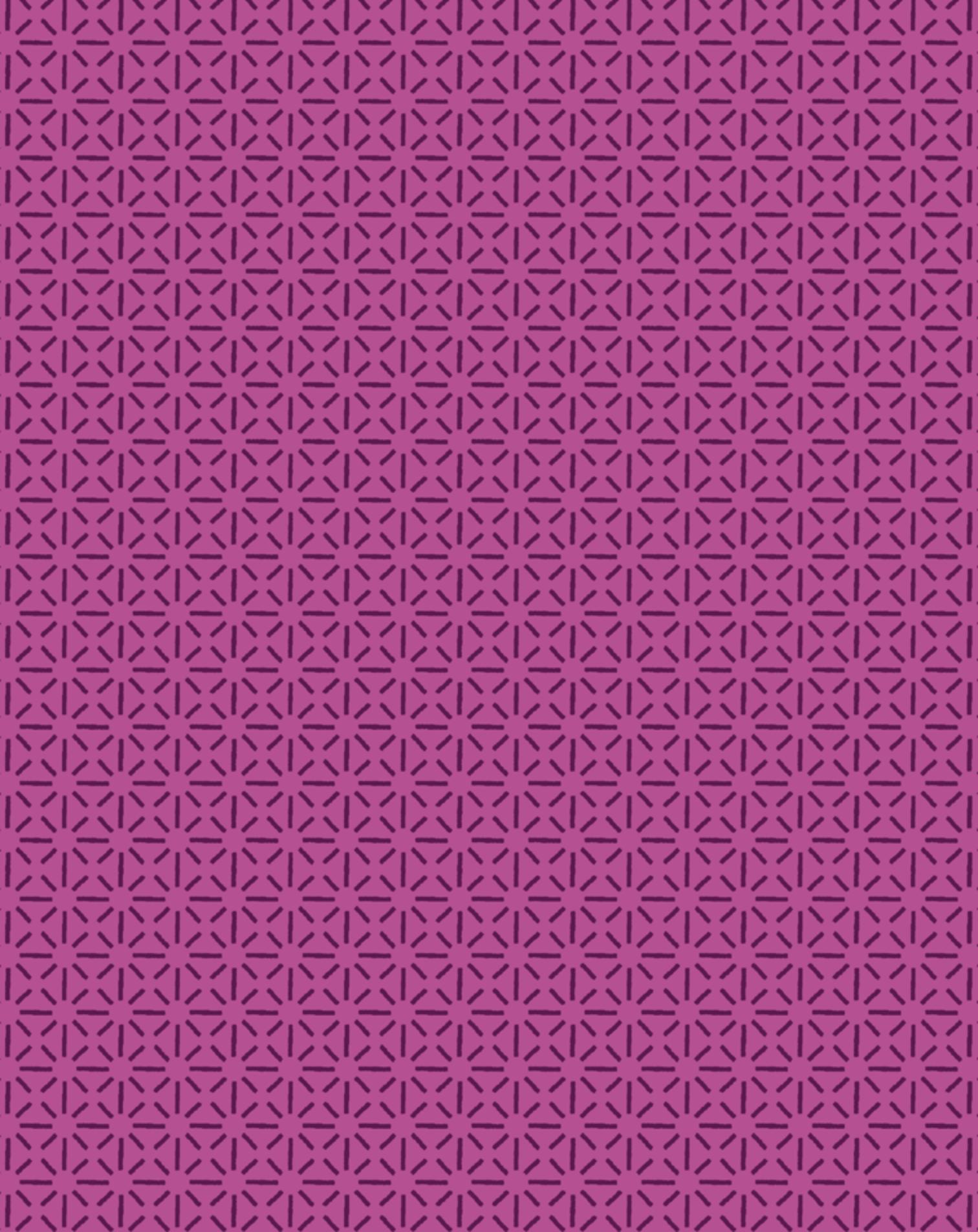
***quée et diplômée, je trouve qu'il est difficile de s'y retrouver dans les factures et autres documents opaques des fournisseurs d'énergie. »***

***« Le plan de paiement est approuvé. Je vous remercie beaucoup pour le bon travail que vous avez fait, parce que depuis deux mois, je n'arrive pas à trouver une solution malgré les nombreux appels et les communications que mon assistante sociale avait eus avec mon fournisseur. »***

---

## NOS PROPOSITIONS

- Financer structurellement le service EIW qui aide les citoyen.ne.s et intermédiaires sociaux qui les accompagnent, à mieux comprendre le marché de l'énergie, à connaître et faire respecter leurs droits ;
- Financer structurellement le Rwadé pour garantir dans le temps la représentation des usager.e.s wallon.ne.s.
- Soutenir le travail en réseau des acteurs de terrain à l'échelle locale en vue de permettre aux ménages de se tourner vers le service avec lequel ils se sentent le plus à l'aise. Les moyens des services sociaux et la diversité de ceux-ci doit être assurée, pour que les citoyen.ne.s puissent se faire accompagner par celles et ceux avec lesquels ils se sentent en confiance, pousser la porte qui leur semble la moins difficile à ouvrir, et que leur pouvoir d'agir soit renforcé.
- Pérenniser le travail des tuteurs d'énergie et financer les CPAS pour qu'il y ait un tuteur par CPAS ;
- Soutenir les associations d'éducation permanente et d'éducation à l'environnement qui mènent un travail collectif de réappropriation de l'énergie.



# PROPOSITIONS POUR LA WALLONIE ET LE FÉDÉRAL

---



Les problématiques développées dans les deux points suivants sont liées aux réglementations et aux compétences fédérales et wallonnes, tout comme les réponses qui peuvent leur être apportées.

## **EN FINIR AVEC LES PRATIQUES DÉLOYALES ET ILLÉGALES DES FOURNISSEURS**

Les acteurs de terrain détectent un nombre croissant de pratiques déloyales et illégales opérées par des entreprises de fourniture et de distribution : démarchage abusif, augmentation unilatérale des acomptes, facturation forfaitaire des redevances, manque de transparence lors des renouvellements de contrats, rupture unilatérale de contrats fixes, refus d'octroi de plans de paiement, envois tardifs de factures de régularisation, conditions générales illégales, rectification à la hausse et a posteriori des consommations facturées remontant plus de deux ans en arrière... Il arrive de plus que les services-clientèle de certains fournisseurs et des distributeurs d'énergie, déjà difficilement joignables et inaccessibles physiquement (bien que 46% de la population belge soit en situation de précarité énergétique), délivrent des informations erronées ou désavantageuses aux citoyen.ne.s.

---

Les plaintes introduites auprès du Médiateur fédéral ont littéralement explosé en 2022 (26.920 plaintes contre 9.088 en 2021)<sup>8</sup>, dont voici quelques chiffres<sup>9</sup> :

### **Pratiques de vente**

1.650 plaintes au Médiateur fédéral

### **Disponibilité des services clientèle**

4.234 plaintes au Médiateur fédéral

### **Démarchage abusif, non-respect de l'Accord Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz**

4.719 signalements concernant le secteur de l'énergie encodés à l'Inspection économique

---

La détérioration des services clientèles et une augmentation des conflits avec les fournisseurs ont coïncidé avec les augmentations de prix de l'énergie.

Ces plaintes ne constituent qu'une partie très minoritaire des pratiques illégales subies par les citoyen.ne.s. La majorité de ces dernier.ère.s ne réalisent pas forcément qu'ils.elles sont victimes de pratiques déloyales. Et lorsqu'ils.elles le constatent, ils.elles ne sont pas toujours en mesure d'identifier les voies de recours ou de mobiliser le courage de déposer plainte. Lorsqu'une plainte est déposée auprès des

services de médiation (régional et fédéral), les délais de réponse sont longs, voire très longs.

Par ailleurs, les interprétations du régulateur wallon (Cwape) et du Service régional de médiation pour l'énergie nous semblent être de plus en plus éloignées de la protection des consommateur.rice.s et s'accommodent trop souvent des réalités/interprétations des acteurs du marché pour s'éloigner de principes de droit pourtant fondamentaux.

Les plaintes débouchent sur des recommandations, qui ne sont pas juridiquement contraignantes. Bien souvent, lorsqu'un fournisseur ou un gestionnaire de réseau de distribution ne se conforme pas à ses obligations vis-à-vis d'un.e consommateur.rice, il jouit d'une impunité, contrairement au consommateur.rice qui se verra appliquer la procédure en défaut de paiement en cas de retard. La plupart du temps, les règles organisant le marché de l'énergie ne sont pas assorties de sanction envers les acteurs professionnels. Et lorsqu'une possibilité d'interpellation ou de sanction existe, elle est rarement appliquée.

---

**8.** *Ibid.* Entre 2010 et 2021, le nombre de plaintes introduites est toujours resté inférieur à 10.000.

**6.** Service de Médiation de l'Energie, *Rapport d'activités*, 2022, [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)

## NOS PROPOSITIONS

- Instituer des sanctions effectives et dissuasives en cas de manquement des acteurs du marché à leurs obligations lorsqu'elles ne sont pas prévues (exemple : retard dans la facturation) et les appliquer fermement lorsqu'elles existent.

### Pour ce faire :

- prévoir l'obligation pour l'Inspection économique d'appliquer les sanctions prévues par le Code de droit économique en cas de constat de pratique commerciale déloyale ou abusive interdite ;
  - octroyer les moyens à la justice de poursuivre pénalement les acteurs du marché coupables d'infractions au Code de droit économique, en cas de renvoi du dossier par l'Inspection économique au Parquet ;
  - prévoir l'obligation pour les régulateurs d'avertir et de sanctionner les acteurs du marché en cas de manquement avéré à leurs obligations aux dispositions des lois, des décrets et de leurs arrêtés d'exécution ;
  - prévoir une indemnité au bénéfice de la personne en cas de violation du fournisseur de ses obligations régionales ou fédérales (par exemple, une erreur de facturation, un retard de facturation, un refus de proposition de plan de paiement raisonnable...);
  - charger le régulateur de publier un rapport sur les manquements constatés et la suite qu'il y a réservée.
- Contraindre les fournisseurs à disposer d'un service client physique et accessible ;

- Contraindre les fournisseurs à établir des contrats distincts pour la fourniture d'énergie et les offres conjointes (entretien de chaudière, thermostat intelligent...);
- Rendre les dispositions de l'Accord *Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz* applicables à tous les fournisseurs et non uniquement aux signataires de cet accord, en les intégrant dans le Code de droit économique ;
- Octroyer aux organes de médiation régional et fédéral (SRME, SME) les moyens nécessaires au traitement des plaintes dans un délai plus court, et exiger d'eux une plus grande indépendance vis-à-vis des acteurs du marché, une meilleure prise en compte des réalités des usager.e.s, ainsi qu'une plus grande proactivité en matière de contrôle du respect de la législation par les autres acteurs du marché de l'énergie ;
- Créer un cadre légal permettant au SME de représenter les citoyens dans des actions en réparation collective face aux fournisseurs d'énergie ;
- Mieux encadrer l'élaboration du *Market implementation guide (MIG)* et d'autres arrangements techniques entre fournisseurs et GRD, pour que ceux-ci respectent la réglementation, qu'ils n'empêchent pas la mise en place d'une meilleure protection des citoyen.ne.s et qu'ils ne permettent pas aux fournisseurs d'échapper aux sanctions applicables à des pratiques commerciales déloyales, du type *mystery switch*<sup>10</sup>.



*La maison de Renée se trouve en bord de chaussée, à Gosselies. Chaussée qu'empruntent, ce jour-là, des démarcheurs. Renée éconduit le premier : elle tient à garder le contrat fixe qui la protège des hausses de prix des énergies. Puis vient sa collègue, plus dominatrice. Sans invitation, elle pénètre dans la maison, et force la main de Renée, qui cède et signe un nouveau contrat. Les démarcheurs, engagés par le propre fournisseur d'énergie de Renée, sont parvenus à lui faire signer un contrat à tarif variable.*



**ÉCOUTEZ LE TÉMOIGNAGE DE RENÉE**

---

**10.** Sous le MIG 4, lorsqu'un fournisseur avait repris un point de fourniture sans être en mesure de prouver le consentement du client.e (« fournisseur kidnappeur »), il devait assumer de coût de la consommation entre le mystery switch et la reconnaissance du switch par le fournisseur impacté. Le MIG 6 change cela, mettant à charge du consommateur.ice le coût de cette consommation. Il fait ainsi disparaître la sanction du fournisseur kidnappeur, qui pouvait dissuader le fournisseur de reprendre un point de fourniture sans consentement du client.e.

## METTRE EN PLACE

## DES TARIFS JUSTES

Les tarifs doivent garantir le caractère abordable de l'énergie à toutes et tous. Or, le prix de l'énergie reste pourtant une des principales causes de la précarité énergétique. La crise des prix des énergies a mis en grande difficulté un nombre encore plus important de ménages à faibles revenus et issus de la classe moyenne. Elle a montré à quel point les pouvoirs publics sont démunis en termes d'action directe sur les tarifs.

On attend des consommateurs qu'ils comparent leurs tarifs et présume qu'ils bénéficieront dès lors des tarifs les plus avantageux. Or, comme le souligne la Creg, le régulateur fédéral, seule une minorité des citoyen.ne.s y parviennent. Les complexifications attendues avec l'avènement des tarifs dynamiques risquent d'aggraver encore la situation des ménages en difficultés.

---

**En Wallonie, selon la Creg<sup>11</sup>, les 10 produits d'électricité les moins chers occupent seulement une part de 15% du marché et les 10 produits de gaz naturel les moins chers représentent une part de 17%.**

---

Les tarifs d'énergie sont composés de nombreuses taxes. De nouvelles contributions, comme la taxe carbone liée au nouveau marché du carbone européen ETS 2, vont encore y être ajoutées. Il est pourtant bien documenté que les politiques de tarification du carbone sur le transport routier et les bâtiments produisent des effets régressifs de répartition et affectent proportionnellement plus les ménages à faibles et moyens revenus que les ménages à hauts revenus. Et ce, parce que les foyers à faibles revenus dédient une partie plus importante de leurs dépenses aux frais liés à l'énergie. Ce nouveau système risque donc de mener à une augmentation des inégalités et de la précarité énergétique.

De nombreuses études ont démontré que d'autres facteurs influencent bien davantage les comportements de consommation que les signaux tarifaires, comme l'organisation des temps sociaux. En effet, l'organisation collective de la vie professionnelle et sociale joue un rôle bien plus important et nécessite d'être débattue collectivement.

Les politiques tarifaires doivent donc pleinement jouer leur rôle pour protéger les ménages contre de futures hausses déraisonnables des prix et assurer à chacun.e un accès durable à l'énergie.

---

<sup>11</sup>. Commission de régulation de l'électricité et du gaz, *Composition des portefeuilles de produits par fournisseur et potentiel d'économies pour les particuliers sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel*, 2023, [www.creg.be](http://www.creg.be)

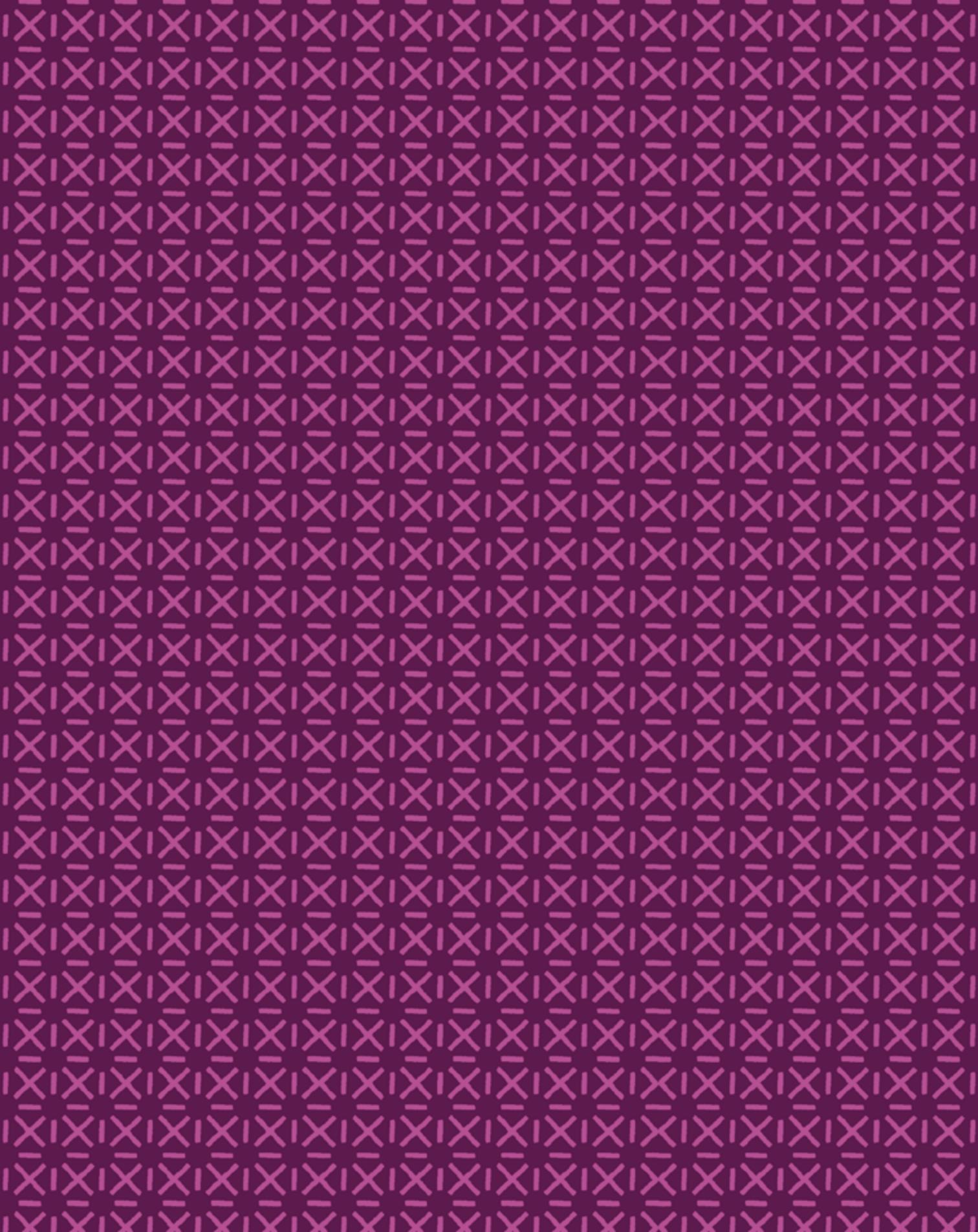
# NOS PROPOSITIONS

## À long terme :

- Octroyer gratuitement une tranche vitale, ou de base, d'électricité à tous les ménages wallons. Cette tranche permettrait d'alléger la facture des ménages à petits revenus et de garantir un prix raisonnable pour une consommation moyenne. Elle devrait permettre à toutes et tous de vivre conformément à la dignité humaine. Un tel dispositif pourrait être financé par une imposition juste, c'est-à-dire basée sur les revenus de chacun.e, y compris les personnes morales et en particulier les producteurs et fournisseurs ;
- A cet objectif de justice sociale se joint celui de consommer raisonnablement en fonction des ressources. Des débats démocratiques collectifs sont à organiser sur les usages encouragés pour les individus et la collectivité, les usages à proscrire et sur les plafonds, les maxima de consommation qui pourraient être instaurés ;
- A terme, dans une perspective de sortie de la libéralisation, les pouvoirs publics reprendraient la main sur la formation des tarifs et les encadreraient, pour qu'ils soient plus justes, transparents et abordables.

## À court terme :

- A minima, mettre en place un mécanisme de blocage des prix pour les périodes de crise, à financer par une taxation sur les profits réalisés par les multinationales du secteur de l'énergie. Des entreprises productrices d'énergies renouvelables et nucléaire ont en effet bénéficié de profits inouïs pendant la crise avec l'explosion des prix, sans augmentation de leurs coûts de production ;
- Mettre en place des alternatives fiscales justes au prélèvement sur les factures d'énergie pour financer les mesures publiques (obligations de services publics et autres) et le réseau de distribution, pour garantir que tous les ménages et les entreprises y contribuent selon leurs revenus ;
- Dans le cadre de l'implémentation de la taxe carbone sur les bâtiments et le transport (ETS 2), veiller à une juste redistribution des recettes vers les ménages à faibles et moyens revenus, notamment à travers la rénovation énergétique des logements, tout en ayant une attention particulière à la problématique du non-recours aux droits.



# PROPOSITIONS POUR LE FÉDÉRAL

---

## REFORMER LE TARIF SOCIAL

Le statut de client protégé qui ouvre le droit au tarif social contribue efficacement à la lutte contre la précarité énergétique. Il permet d'octroyer une protection aux ménages en difficulté vivant dans des logements mal isolés, s'appliquant à l'entière consommation de leur consommation.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2023, le SPF Economie chiffrait à 1 million les contrats avec droit au tarif social en électricité et 675.000 en gaz. En 2020, avant l'élargissement temporaire (de 2021 à juillet 2023) du droit au tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM), on comptait 522.000 contrats en électricité au tarif social et 322.000 pour le gaz en Belgique. En termes de nombre de ménages bénéficiant du tarif social (un ménage peut avoir plusieurs codes EAN), on est passés de 425.000 ménages protégés à plus de 948.000 entre les premiers trimestres de 2020 et 2023<sup>12</sup>. Malheureusement, à la suite de la perte du tarif social au 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour les BIM n'ayant pas d'autre statut ouvrant ce droit, plus de 500.000 ménages ont dû reprendre un contrat commercial, alors que les prix sur le marché restent élevés.

La manière dont est organisé le statut de client protégé pose un problème en ce sens que ce statut est accordé sur la base de la nature des revenus des ménages, non sur leur montant. Cela crée des inégalités de traitement puisque des ménages aux revenus équivalents voire inférieurs à ceux de ménages bénéficiant du tarif social n'y ont pas droit. Par ailleurs, certaines per-

sonnes répondent aux critères pour bénéficier du tarif social mais en sont privées du seul fait qu'elles habitent dans des immeubles chauffés par une chaudière commune (hors logement social chauffé au gaz), ou parce qu'elles sont non-domiciliées, étudiantes, gens du voyage...

---

### *Un accès inégal au tarif social*

**Unia<sup>13</sup>, institution publique indépendante qui lutte contre les discriminations et qui défend l'égalité des chances, a traité plusieurs signalements en matière d'accès au tarif social. Certaines personnes se sont vu refuser le tarif social :**

- o en raison de la nature de leurs revenus,
- o parce qu'elles consomment de l'énergie là où elles ne sont pas domiciliées,
- o parce que l'octroi du tarif social n'est pas automatisé,
- o parce qu'elles n'ont pas de compteur individuel,
- o parce qu'elles ne maîtrisent pas les complexités administratives, qui plus est lorsque les services sont digitalisés.

---

Le financement du tarif social est également à l'origine d'inégalités entre les citoyens.ne.s. Celui-ci est assuré par une accise fédérale spéciale perçue auprès des ménages et qui est proportionnelle aux volumes d'énergies consommés. Les ménages qui auto-consomment sont dès lors avantagés par rapport à ceux qui vivent dans des passoires énergétiques.

## NOS PROPOSITIONS

- Maintenir le droit au tarif social pour les catégories existantes de bénéficiaires en y incluant à nouveau les ménages « BIM revenus » ;
- Automatiser l'accès au BIM et donc au tarif social BIM ;
- Sans préjudice du maintien de l'octroi existant lié aux statuts sociaux, établir un critère de revenu ouvrant aussi le droit au tarif social en prévoyant un mécanisme de paliers dégressifs pour éviter les effets de seuil (pour les ménages ayant un revenu supérieur au revenu équivalent aux montants octroyant le droit au BIM revenu) ;
- Ouvrir le droit au tarif social aux locataires de logements gérés par une société immobilière de service public ou une agence immobilière sociale et autres logements assimilés chauffés par une chaudière collective fonctionnant à l'électricité ;
- Prévoir une compensation automatique pour les personnes qui ne peuvent pas faire valoir leur droit au tarif social du fait d'une absence de compteur individuel, qui soit applicable pendant la même durée que le droit au tarif social, donc jusqu'à la fin de l'année civile pendant laquelle le droit s'est ouvert ;
- Appliquer le tarif social aux structures collectives d'accueil et d'hébergement de personnes précarisées ;
- Accompagner les bénéficiaires du tarif social dans les dispositifs de rénovation énergétique.

---

**12.** Commission de régulation de l'électricité et du gaz, *Neuvième rapport de monitoring concernant l'extension de l'application des tarifs sociaux électricité et gaz naturel aux bénéficiaires de l'intervention majorée* (p5), 2023, [www.creg.be](http://www.creg.be)

**13.** Myria, Unia, Service de lutte contre la pauvreté, *Avis relatif au tarif social*, 2023, [www.unia.be](http://www.unia.be)

## SORTIR DU TRAITÉ SUR LA CHARTE DE L'ÉNERGIE

Né dans les années 90', le Traité sur la Charte de l'énergie (TCE) devait assurer l'approvisionnement de l'Occident en énergies.

D'une part, il offre des garanties plus explicites et précises que les règles de l'OMC en ce qui concerne le transport/approvisionnement en matière énergétique.

D'autre part, ce Traité octroie des protections exagérées aux investisseurs étrangers. En effet, le mécanisme de règlement des différends entre investisseurs et Etats (ISDS) contenu dans le Traité permet à un investisseur étranger d'attaquer l'Etat qui contrevient à ses investissements devant un tribunal d'arbitrage privé, ce qui fait obstacle à la prise de mesures ambitieuses de la part des Etats membres de l'Union européenne afin de faire face aux défis environnementaux et sociaux posés par la transition énergétique et à la limitation de notre dépendance aux énergies fossiles.

Plusieurs états qui ont porté des politiques de transition énergétique pour sortir de l'énergie fossile et des mesures à caractère social se sont vus poursuivis par des entreprises privées sur la base de cette disposition. Ils ont été condamnés à payer plus de 50 milliards d'euros à titre de dédommagement aux multinationales.

En septembre 2021, la Cour de justice de l'UE estimait incompatible avec le droit européen la possibilité, pour des investisseurs privés européens, de poursuivre des Etats de l'Union devant des tribunaux d'arbitrage privés. En juin 2023, la Commission européenne prenait position : la seule option viable était de s'accorder entre états-membres sur un retrait coordonné du Traité.

---

### 2009

**Allemagne >< Vattenfall, géant suédois de l'énergie**

**En cause :** normes imposées à une centrale électrique au charbon

**Issue :** assouplissement, par le gouvernement local, des règles qui devaient protéger la biodiversité

### 2017

**Italie >< Rockhopper, compagnie pétrolière et gazière britannique**

**En cause :** moratoire interdisant toute nouvelle opération pétrolière et gazière en mer adriatique

**Issue :** 184 millions d'euros de dommages et intérêts pour Rockhopper

---

## NOS PROPOSITIONS

- Extraire la Belgique des états parties au Traité sur la Charte de l'énergie ;
- Evaluer l'impact sur la Belgique de la sortie du TCE sur sa sécurité d'approvisionnement ;
- Accompagner la sortie de la Belgique du TCE d'une politique commerciale qui maintienne et renforce le niveau actuel de sécurité d'approvisionnement/transport énergétique ;
- Neutraliser la clause de survie du Traité, qui prévoit que les investissements réalisés avant le retrait d'un Etat continueront à être protégés pendant 20 ans, après sa sortie.

