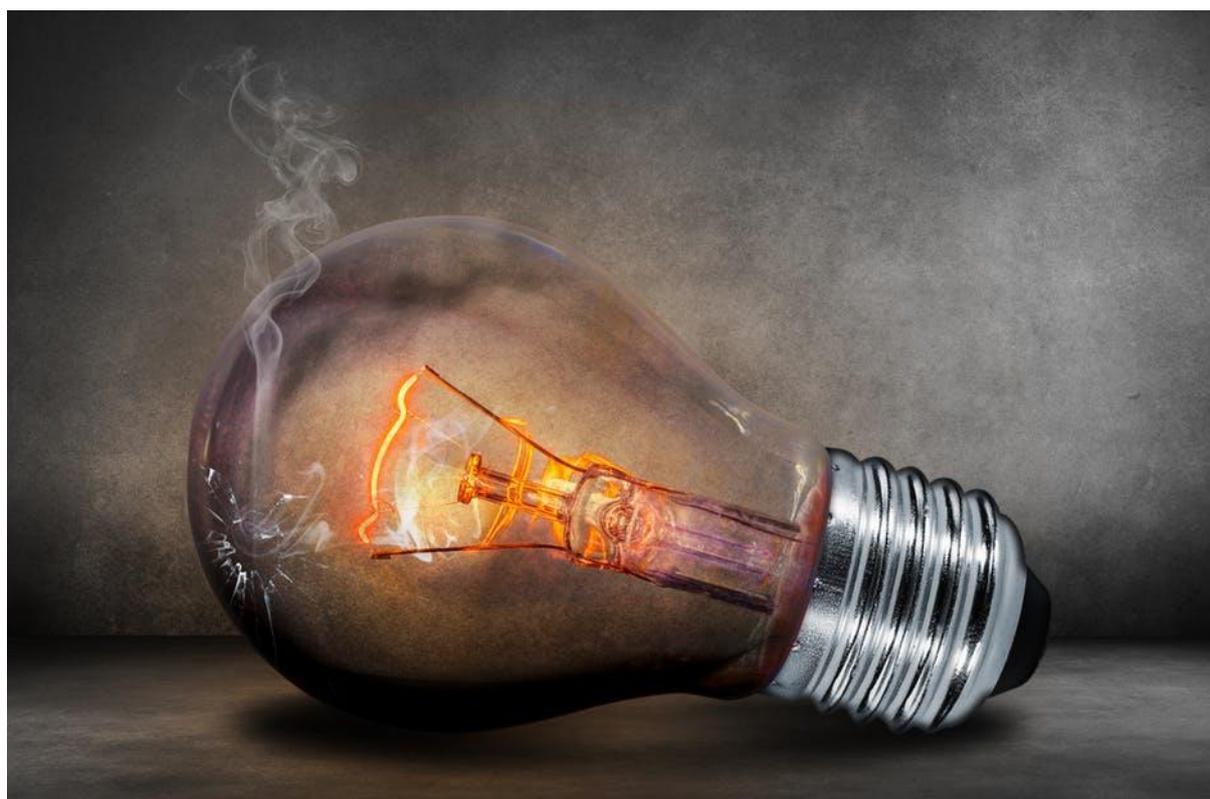


ANALYSE

FPS - 2018

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE





Rosine Herlemont,
Secrétariat général des FPS
rosine.herlemont@solidaris.be

Editrice responsable: Carmen Castellano, Place St-Jean, 1-2, 1000 Bruxelles.
Tel : 02/515 04 01



Cette analyse a été réalisée en collaboration avec Marie-Anaïs Simon sur base d'une interview réalisée pour le magazine Femmes Plurielles.

L'article 23 de la constitution belge garantit depuis plus de vingt ans à tou-te-s les citoyens et citoyennes un droit au logement décent. Pourtant, la situation se détériore d'années en années. Les crises économiques et sociales qui se succèdent, ainsi que les mesures d'austérité qui en découlent, fragilisent toujours davantage la population. ¹

Mais un logement, c'est plus que quatre murs et un toit, c'est aussi un endroit où l'on peut se chauffer, s'éclairer, cuisiner, se connecter... Pourtant, aujourd'hui encore, l'accès à l'énergie n'est pas une évidence pour tout le monde.

Comment faire changer cela ? Nous avons rencontré Aurélie Ciuti, coordinatrice du RWADE² pour mieux comprendre les enjeux de ce que l'on appelle couramment la « précarité énergétique ».

Comment expliqueriez-vous simplement ce qu'est la « précarité énergétique »?

En fait, ce terme recouvre beaucoup de réalités très différentes. Lorsqu'on parle de précarité énergétique, on désigne la difficulté à répondre à ses besoins de base au sein de son logement. Mais les facteurs menant à cette situation sont très nombreux. Souvent, dans les études qui émergent autour de du concept de précarité énergétique, on parle beaucoup du niveau de revenu. Aujourd'hui, il y a de nombreuses personnes qui ont un niveau de revenu tout à fait insuffisant. La question du prix de l'énergie revient souvent également. Et puis, la qualité du logement a clairement un impact important sur la capacité à se chauffer, s'éclairer, etc. Mais, dans les réalités qu'on rencontre, il y a des situations très variables. Par exemple, les personnes qui ne travaillent pas, qui sont à la maison, dépensent plus d'énergie que celles qui passent toute la journée au travail en dehors de leur logement. On rencontre aussi des personnes âgées qui ont des besoins plus importants en matière de chauffage ou encore des familles monoparentales, des femmes, majoritairement, qui ont des enfants en bas âge et qui doivent combiner toute une série de contraintes qui sont loin d'être accessoires. Par ailleurs, les locataires sont plus souvent dans des situations difficiles par rapport à l'énergie. En effet, le parc locatif est de moins bonne qualité et les locateurs/bailleurs sont moins incités à rénover leurs logements. Ce phénomène est accentué dans les centres urbains, parce qu'il y a énormément de locataires pour peu de logements, le rapport de force est donc relativement déséquilibré. Cette diversité de réalités rend aussi difficiles les solutions « clés sur porte » et souligne l'importance de la souplesse dans les dispositifs de soutien, d'aide et d'activation des droits.

L'accès à l'énergie devrait être un droit pour tou-te-s, est-ce vraiment le cas aujourd'hui?

¹ Voir l'étude de Julie Gillet « 12 femmes en colère » <http://www.femmesprevoyantes.be/wp-content/uploads/2017/09/Etude2017-Logement.pdf>

² Le réseau Wallon pour l'accès durable à l'énergie : <http://www.rwade.be/fr>



Même s'il est consacré dans la constitution, il est loin de l'être dans les faits, ça c'est très clair. Notre cheval de bataille au RWADE, aujourd'hui, c'est donc de voir comment le droit à l'énergie pourrait devenir un véritable droit. Le fait d'avoir décidé de libéraliser le secteur et de soumettre le gaz et l'électricité à la loi du profit rend encore plus compliqué le fait d'intervenir. On le sent très fort dans les discussions politiques que l'on peut avoir sur le sujet ! Il faudrait pouvoir protéger une série de ménages qui en ont besoin, mais en même temps, il ne faut pas trop intervenir avec le marché parce que sinon ça va poser des problèmes. Le rôle que doivent nécessairement jouer les pouvoirs publics en la matière est donc difficile à négocier!

Comment pourrait-on concrètement garantir ce droit ?

Alors, il y a du boulot ! Je dirais que la première chose, ce serait d'interdire les coupures. Aujourd'hui il y a de nombreuses personnes chez qui on vient couper le gaz ou l'électricité. Pour nous c'est tout à fait inacceptable ! Peu importe que vous soyez en mesure ou non de payer votre facture, l'énergie c'est un droit vital et personne ne doit en être privé !

En Wallonie, si vous n'avez pas les moyens de payer votre facture, très rapidement on va vous imposer ce qu'on appelle un compteur à budget. Ce compteur fonctionne sur un système de pré-paiement, vous avez donc une carte que vous devez recharger pour avoir accès à de l'énergie. Ce qui veut dire que si la carte est déchargée, *de facto* vous êtes coupés. Il y a vraiment de plus en plus de personnes qui se retrouvent à devoir utiliser ce compteur à budget et, pour nous, c'est une forme de généralisation du principe de la coupure car celle-ci arrive au moment même où vous n'avez pas les moyens sonnants et trébuchants au fond de votre poche pour recharger votre carte. C'est une forme de renoncement de la part des pouvoirs publics d'offrir un service de base à sa population puisqu'on accepte que les gens se débrouillent et ne trouvent pas de solutions, si ce n'est celle de la privation de l'énergie. Aujourd'hui, en Wallonie, quand on refuse de manière présumée le compteur à budget, on est coupé, de manière unilatérale, sans décision de justice de paix, sans qu'à un moment personne n'ait objectivé les droits et devoirs de la personne et du fournisseur qui a peut-être mal fait quelque chose.

Donc interdire les coupures et les auto-coupures (celles qu'on s'inflige à soi-même quand on ne recharge pas son compteur), c'est vraiment un élément qui est fondamental ! Certes, c'est du court terme, parce que cela ne répond pas à d'autres problèmes de fond, mais cela protège au moins les ménages qui en ont besoin. Chaque année, on constate plus de 9000 coupures, en été comme en hiver, que l'on soit client protégé ou non.

Qu'est-ce que cela signifie être client-e protégé-e ?

Les clients protégés sont une catégorie de personne que les pouvoirs publics ont décidé de protéger, en lien avec leurs statuts. Il existe des clients protégés fédéraux (revenus d'intégration sociale, statut d'handicapé, personne bénéficiant de la GRAPA³) ou régionaux pour d'autres statuts. Ce statut n'est pas encore actuellement attribué selon un niveau de revenu. Cela veut dire qu'on peut, par exemple, être

³ Garantie de revenus aux personnes âgées



chômeur de longue durée et ne pas en bénéficier. Il est donc important de pouvoir travailler sur le critère de revenu. Le principal avantage de ce statut, c'est l'octroi d'un tarif social qui est le moins cher du marché. C'est une mesure à laquelle nous sommes très attachés parce qu'elle évite de pénaliser les usagers avec des tarifs trop élevés pour eux parce qu'ils ont mal choisi leurs fournisseurs.

Est-ce que le choix du fournisseur est un enjeu d'accès à l'énergie pour tous ?

On se rend compte que les personnes qui ont des difficultés à comprendre le marché sont beaucoup plus nombreuses que ce que l'on peut imaginer. Moi-même je ne passe pas mon temps à aller consulter les offres sur internet pour trouver le fournisseur le plus intéressant et gagner 15€. Il y a une étude du régulateur fédéral (la CRAIG) qui montre que 63% des clients ont les 10 offres les plus chères du marché, alors que 3% des clients seulement arrivent à aller chercher les 10 offres les moins chères. Ce qui montre à quel point, collectivement, on y perd !

Est-ce que la rénovation est pour vous une solution également ?

Tout à fait ! Il y a une étude d'*Eurofound*, une agence tripartite de l'Union européenne qui montre qu'en Belgique, si les pouvoirs publics décidaient d'investir massivement dans la rénovation des 10% de logements en moins bon état, en moins de trois ans, il y aurait un retour de bénéfice juste au niveau des soins de santé. Donc, même d'un point de vue économique, les pouvoirs publics ont tout intérêt à investir dans les logements ! Aujourd'hui, toutes ces personnes qui tombent malade parce qu'elles vivent dans des logements insalubres qui sont froids et humides coûtent également à l'état. On plaide donc pour des investissements publics qui demandent une approche politique un peu plus transversale. Ce cloisonnement entre politique du logement et de la santé est problématique et on devrait essayer de créer plus de ponts entre les deux.

En ce qui concerne la politique, on a l'impression qu'il y a de nombreuses décisions qui sont prises par des ingénieurs, des techniciens et des acteurs du marché (investisseurs ou fournisseurs) sans que les citoyens n'aient pu faire part de leurs attentes. On se retrouve dans un monde énergétique très techniciste qui ne se rend pas compte d'une série de réalités et d'enjeux du quotidien. Il y a donc des enjeux de démocratisation de l'énergie aussi dans la participation citoyenne à l'élaboration et à l'évaluation de la politique d'énergie publique. Cela pourrait permettre à une série de choses d'avancer.

Comment les consommateurs peuvent-ils faire porter leurs voix ?

En nous rejoignant par exemple (rires). Nous avons récemment réalisé un travail de participation citoyenne avec notre réseau (notamment avec le RWLP⁴ et Empreintes⁵) dont l'objectif est de partir du vécu des personnes (sans se limiter à cela) et de co-construire ensemble des propositions politiques. On a par exemple organisé un événement à Namur durant lequel on a présenté toute une série de revendications et rencontré le précédent ministre de l'énergie. Je pense que ce sont des initiatives comme ça, et il y a plein d'autres associations qui en mènent, qui peuvent vraiment alerter les pouvoirs

⁴ Réseau wallon de lutte contre la pauvreté. <http://www.rwlp.be/>

⁵ L'asbl Empreintes inscrit son action dans l'éducation relative à l'environnement. <http://www.empreintes.be/>



publics sur le fait que les citoyens se sentent concernés et ont des solutions à proposer. On est aussi parfois impressionné par la manière dont de nombreuses personnes, qui ont par ailleurs pas mal de difficultés pratico-pratiques dans leur quotidien pour s'en sortir, ont envie de s'investir dans une logique citoyenne et ont de vraies idées qui peuvent réellement porter leurs fruits. Je pense qu'il faut qu'on pousse aussi les pouvoirs publics à mieux les entendre.

Quel poids l'énergie représente-elle dans le budget d'une famille aujourd'hui ?

Selon l'étude SILC EU 2011⁶, les 10 % des ménages les plus pauvres, consacrent 13,2 % de leur revenu à l'énergie domestique contre 3 % pour les 10 % des ménages les plus riches.

Comment pouvoir alléger ce poids à l'échelle d'une famille ?

Le premier réflexe c'est de vérifier si on peut bénéficier d'un tarif social qui permet de faire diminuer la facture. Au niveau fédéral, il y a eu une automatisation de l'accès à ce droit, mais parfois il y a encore des erreurs donc ça vaut vraiment la peine de vérifier si l'on se trouve dans l'une de ces catégories.

Si le tarif social n'est pas appliqué, ça vaut la peine de faire une comparaison des différents tarifs, pour voir s'il n'y a pas un fournisseur qui est plus intéressant. Et pour cela, on a aussi créé un service qui s'appelle « énergie info Wallonie » (à Bruxelles il y a « *infogazelec* ») et qui est là pour répondre aux consommateurs afin de les soutenir dans ce genre de démarches.

Dans « l'accord du consommateur » qui est un accord entre les fournisseurs et le gouvernement fédéral, il est prévu que les fournisseurs puissent proposer la meilleure offre de leur panel aux consommateurs, mais dans les faits ce n'est pas du tout appliqué à chaque fois. Il est donc nécessaire d'entreprendre une vraie démarche de comparaison or, les tarifs changent tous les mois.

Quand on a les moyens, la question de la rénovation des logements, nous l'avons évoquée, est évidemment centrale.

Une facture d'énergie c'est relativement complexe, comment apprendre à la décrypter afin de pouvoir la contredire si elle s'avère incorrecte ?

C'est un gros enjeu parce que c'est la porte d'entrée par laquelle une famille entre en contact avec son fournisseur. Il y a une série d'impositions légales et d'éléments qui doivent figurer sur une facture et qui font qu'elle s'allonge en permanence. Il y a un travail qui se mène au niveau de la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique sur la question de l'uniformisation de ces factures. Dans certaines conversations bilatérales qu'on a pu avoir avec certains fournisseurs, on pouvait sentir qu'ils n'étaient pas tout à fait preneurs. Le fait d'avoir un modèle unique de facture avec le fournisseur pourrait déjà aider parce qu'une fois qu'on en a compris une, on peut toutes les comprendre ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

⁶ <http://ec.europa.eu/eurostat/fr/web/microdata/european-union-statistics-on-income-and-living-conditions>



Le premier élément à vérifier sur une facture, c'est la question des index (ce sont les petits chiffres qui tournent sur le compteur et qui comptabilisent la consommation de gaz ou d'électricité), dans la facture de régulation, il y a la mesure de la consommation réelle (car les factures mensuelles sont des factures d'acompte). Il s'agit donc d'être bien attentifs à ce que les index soient les bons (mais cela demande d'avoir été faire les relevés dans sa cave) parce que si la facture est basée sur un index incorrect, tout peut être faussé.

Le deuxième élément important à vérifier, c'est la prise en compte des acomptes qui ont déjà été versés. Ces acomptes doivent être décomptés de la facture finale.

Pour le reste, il faut être attentif aux tarifs en tant que tels. Si vous êtes client protégé, vérifiez bien que la mention « tarif social » apparaisse.

Lorsque l'on se pose une question sur une facture, le mieux c'est de contacter un acteur social (CPAS, *Infogazelle* ou Energie info Wallonie), car ces structures peuvent vérifier que tout est correct et également en profiter pour éventuellement vous réorienter vers un fournisseur plus intéressant. En effet, le choix du fournisseur le plus intéressant dépendra vraiment de ce que l'on consomme sur l'année. Le moment de la facture de régularisation est donc le meilleur pour réévaluer son choix de fournisseur.

Comment protéger les consommateurs ?

Je pense qu'en plus de ce que l'on a déjà mentionné, il est important de règlementer le démarchage. Aujourd'hui, il y a encore beaucoup de personnes qui se font démarcher de manière très agressive. Par exemple, j'ai récemment reçu un mail d'une dame qui m'explique qu'elle avait reçu la visite d'un fournisseur d'énergie qui disait que c'était le propriétaire qui l'avait envoyé pour vérifier le compteur. Si elle refusait, elle devrait s'arranger avec lui et elle perdrait l'avantage de 100€ qu'elle gagnerait en changeant de fournisseur. Un autre démarcheur a raconté à une dame de plus de 70 ans que si elle changeait pour aller vers un plus petit fournisseur comme elle pensait le faire, elle allait devoir changer tous ses fils et tous ses tuyaux ce qui lui coûterait des milliers d'euros... Ils ont une imagination incroyable quand il s'agit de raconter les pires mensonges et de désinformer complètement les consommateurs. Par ailleurs, face à un démarcheur, il y a des personnes pour qui c'est très difficile de dire non. En plus, vous n'avez plus la possibilité de comparer, vous êtes face à une offre que vous acceptez ou que vous refusez.

Au niveau européen, il y a eu une décision de la Cour de justice européenne qui empêche a priori les Etats membres de purement et simplement interdire le démarchage. Par contre, ce qu'on a constaté c'est que, par exemple, en Angleterre, le régulateur a fait payer aux fournisseurs qui faisaient du démarchage abusif des amendes extrêmement salées. Un fois que vous avez payé une somme pareille, vous arrêtez de faire du démarchage parce que ce n'est plus rentable.

En attendant qu'une démarche de ce type puisse être prise, nous avons créé une campagne qui s'appelle « stop démarchage » avec une brochure d'information et des autocollants que l'on peut



apposer devant chez soi pour interdire aux démarcheurs de venir. S'ils décident malgré l'autocollant de vous contacter, il est possible de porter plainte auprès du SPF économie, le démarchage étant alors considéré comme abusif.

Conclusions

Si les FPS ont estimé nécessaire d'aborder la thématique de la précarité énergétique c'est d'abord parce que nous nous opposons à l'immobilisme politique et au néolibéralisme qui tend à faire passer l'austérité pour inéluctable. Un monde plus juste, solidaire et inclusif, est possible, et nous nous battons pour une société qui ne laisse personne sur le côté.

Nous voulions à travers cette analyse, mettre en avant des pistes et des revendications pouvant permettre de résorber le phénomène de la précarité énergétique qui fragilise de nombreuses-eux consommatrices-teurs et plus particulièrement des femmes.

Les femmes sont en effet davantage exposées à la précarité que leurs congénères masculins. Comme nous l'évoquions en 2010 dans notre étude « Sur la corde raide »⁷ cela se justifie notamment par les discriminations subies par les femmes sur le marché du travail : inégalités salariales, carrières interrompues, travail à temps partiel, secteurs moins bien rémunérés, plafond de verre, etc. Cela s'explique également par leur situation familiale : en 2010, on comptait 9,3 % de ménages monoparentaux en Belgique, avec une femme à la tête de près de 83 % d'entre eux. Or, en Wallonie, une famille monoparentale sur deux vit sous le seuil de pauvreté.

C'est dans un premier temps au niveau du rôle des pouvoirs publics que nous pensons qu'il est nécessaire d'agir. Nous considérons que soumettre le gaz et l'électricité à la loi du profit en libéralisant le secteur est une atteinte aux droits fondamentaux de la population.

Nous nous positionnons contre les coupures et auto-coupures afin de protéger les ménages qui y sont confrontés.

Nous souhaitons également que le critère de revenu soit pris en considération pour l'octroi d'un statut de « client-e protégé-e » afin qu'un tarif social puisse être appliqué à tous les usagères-ers dans le besoin.

Nous estimons également urgent d'investir massivement dans la rénovation des logements en moins bon état ce qui éviterait de nombreuses maladies liées à l'insalubrité. Ceci doit être pensé dans une approche politique transversale qui commencerait par créer davantage de ponts entre politiques de logement et de santé.

Enfin, et parce que nous considérons que l'écologie doit reposer sur la satisfaction des besoins sociaux, les droits des citoyens, l'épanouissement des individus et la sauvegarde de notre environnement, nous

⁷ <http://www.femmesprevoyantes.be/wp-content/uploads/2017/05/Etude2010-sur-la-corde-raide.pdf>



pensons opportun de considérer le développement de l'énergie renouvelable comme une solution. Systématiser ce type d'énergie permettrait de limiter l'impact des augmentations du prix des énergies fossiles sur les consommatrices-eurs.