

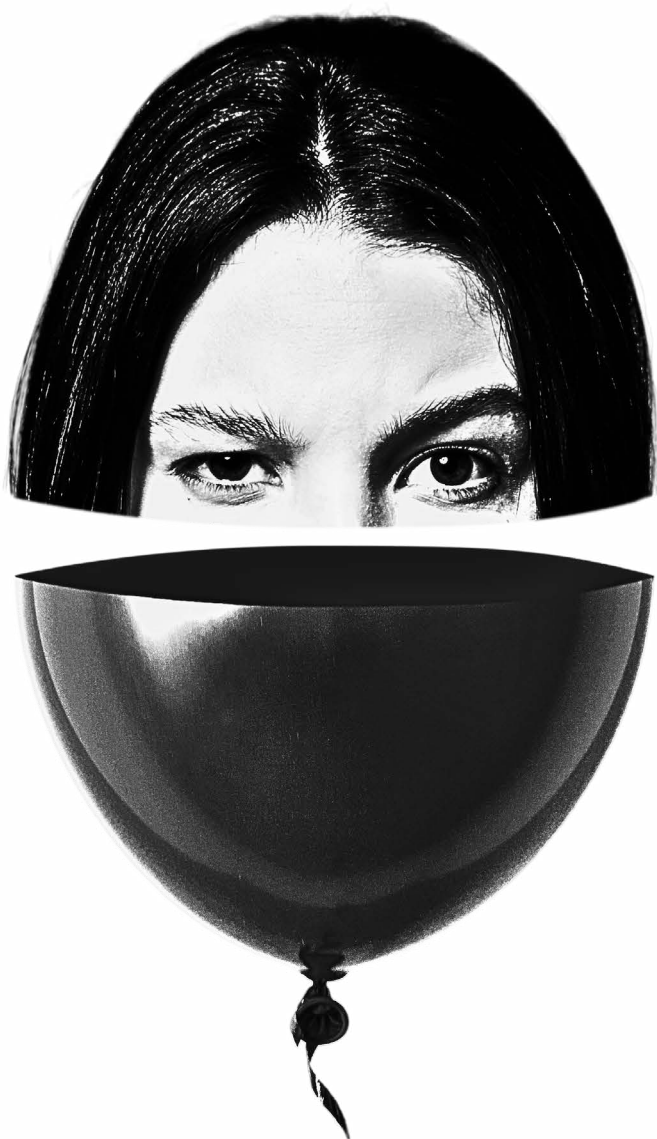
LES

FOURNISSEURS

PRIVÉS

Pourquoi ça ne fonctionne pas ?

Par Matthieu Cornélis (Rwadé)



Avec la libéralisation (2007) apparaissait une myriade de producteurs-fournisseurs sur le marché du gaz et de l'électricité. Leur mise en concurrence devait inciter les prix à baisser et la qualité de leurs services à s'améliorer. L'inverse est observé. Et certains agissements des acteurs du marché, volontaires ou non, portent de violents coups à un droit essentiel : celui de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Avant 2007 et la libéralisation du marché, la fourniture et la distribution de l'électricité et du gaz étaient à charge des intercommunales, 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 situation quasi monopolistique d'antan n'était pas idyllique. Mais la logique collective de négociation des prix et de gestion des contentieux organisait le marché. Les ménages étaient « usagers » du réseau.

L'ouverture du marché enclenche un renversement de logique : les ménages deviennent des clients. Et c'est individuellement qu'ils vont devoir négocier avec leurs producteurs-fournisseurs d'énergie.

Depuis, les situations contractuelles qui les lient aux acteurs du marché sont complexes et déséquilibrées, ce que déplore le Rwadé, qui constate quotidiennement la violence subie par les consommateurs via son service de soutien et d'accompagnement, Énergie Info Wallonie. Les ménages wallons, en particulier les plus vulnérables, traversent des situations souvent alarmantes du fait de la complexification du marché de l'énergie.

Que détecte-t-on sur le terrain qui amène le Rwadé à soutenir la création d'un modèle alternatif ?

L'AUGMENTATION

DES PRIX

La promesse principale de la libéralisation du marché aux citoyens consistait en une diminution des prix grâce à un jeu de concurrence entre les acteurs. Promesse non tenue, comme le constatait en 2022 le régulateur fédéral de l'énergie (CREG) dans une étude². Pour un client résidentiel, le prix total moyen a augmenté de 83,71% pour l'électricité et de 58,38% pour le gaz entre 2007 et 2021. (Ce n'est qu'en petite partie dû à l'inflation, qui est estimée à 28% sur la même période.)

Le prix de la molécule d'énergie, plutôt stable jusqu'en 2021, est devenu très volatil et a conduit à des explosions de prix durant la crise de 2022. Outre ces augmentations extrêmes du prix de la molécule, la facture d'énergie comporte aussi les frais de réseau et diverses taxes que les autorités régionales et fédérales perçoivent pour financer la transition énergétique et le soutien aux énergies renouvelables, les tarifs sociaux... Ces postes ont gonflé et expliquent en partie les montants élevés des factures d'énergie en Belgique.

Mais il convient d'être nuancé : on a en fait privatisé les activités qui permettaient de dégager une marge bénéficiaire alors que les activités non rentables, comme la gestion des réseaux de transport et de distribution, sont restées dans les mains des pouvoirs publics, qui ne disposent plus depuis la libéralisation des profits réalisés sur la fourniture. Le coût de la gestion des réseaux est donc intégralement supporté par la collectivité, avec en prime une marge bénéficiaire pour les actionnaires des entreprises de gestion des réseaux, à savoir les communes pour la distribution. Nous sommes perdants en tant que consommateur mais aussi en tant que citoyen. Par ailleurs, les différentes taxes/contributions permettent de financer des mesures dont certaines sont absolument indispensables pour garantir un accès de tous à l'énergie (l'exemple le plus frappant étant le tarif social). Leur financement via une imposition juste plutôt que via la facture pourrait amener davantage d'équité.

Autre erreur des défenseurs de la libéralisation : les autorités et les acteurs du marché prêtaient aux consommateurs la capacité d'analyser le marché et d'opter pour le contrat le plus adapté à leur situation. Or, les citoyens peinent à identifier les tarifs les plus avantageux tant les offres commerciales sont difficilement compréhensibles et difficilement

comparables avec le contrat en cours. Encore selon la CREG, seule une minorité des citoyens y parviennent : « En Wallonie, 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%. »³ Cette réalité illustre aussi l'opacité des offres commerciales. Opacité qui ne va faire qu'accroître avec le développement des tarifs dynamiques (des tarifs qui changeraient plusieurs fois par jour selon les pics de production et de consommation).

Mentionnons les bouleversements socio-politiques importants tels que la crise du Covid, la guerre en Ukraine... On l'a vu, à partir de 2022, ces événements ont impacté fortement la définition des prix de la molécule. Ils ont aussi révélé à quel point les pouvoirs publics sont démunis en termes d'action directe sur les tarifs. Nous n'avons aucune garantie sur les évolutions futures et ne sommes nullement à l'abri d'autres soubresauts.

DES COUPURES

Les personnes jouissent-elles d'une connexion durable au réseau de gaz et d'électricité ? Non. 4.512

coupures de compteurs avaient lieu en Wallonie en 2023 et 2.356 en gaz.

Les ménages concernés ne sont plus en mesure de se chauffer, de s'éclairer, de préparer des repas, de se laver, ou sont tenus de sacrifier d'autres postes de dépenses (soins de santé, loyer, activités sociales...). Ces situations entraînent des conséquences dramatiques sur tous les pans de leur vie.

Le plus souvent pourtant, 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, d'un manque d'efficacité énergétique du logement, ou même, bien souvent, d'erreurs ou de non-respect de la législation de la part des fournisseurs ou des GRD⁴.

Face au défaut de paiement, le prépaiement de l'énergie est la solution soutenue par de nombreux acteurs du marché. Est-elle la bonne ? Vivre dans des conditions décentes reste conditionné aux moyens financiers des ménages. Plus de sous ? Plus de jus. C'est ce qu'on appelle les auto-coupures. Parmi les ménages qui prépaient leur électricité, 21% en ont fait l'expérience une fois ou plus, 17% entre 3 et 10 fois, et 8% y ont été confrontés plus de dix fois. En ce qui concerne le gaz, ces chiffres sont respectivement de 18%, 18% et 4,7%.

“ Je me suis dit : tu t’es fait avoir

**Renée,
démarchée
par son propre
fournisseur
d’énergie**

La maison de Renée se trouve en bord de chaussée, à Gosse-lies. 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. Sans invitation, elle pénètre dans la maison, et force la main de Renée, qui cède et signe un nouveau contrat. « Vu son attitude dominatrice, je n’ai plus su rien dire. J’ai signé le contrat. Je n’ai pas un caractère à me laisser faire et là, rien. Quand elle est partie, le temps de m’en remettre, je me suis dit : tu t’es fait avoir. » Les démarcheurs, engagés par le propre fournisseur d’énergie de Renée, sont parvenus à lui faire signer un contrat à tarif variable.



Acteurs de terrain, partenaires sociaux... détectent un nombre croissant de pratiques déloyales et illégales opérées par des entreprises de fourniture et de distribution d’énergie : démarchage abusif, augmentation unilatérale des acomptes, facturation de frais illégaux, manque de transparence lors des renouvellements de contrats, rupture unilatérale de contrats à prix fixes, refus d’octroi de plans de paiement, envois tardifs de factures de régularisation, conditions générales illégales...

La majorité des citoyens ne réalisent pas forcément qu’ils sont victimes de pratiques déloyales. Et lorsque c’est le cas, ils 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.

Lorsqu’elles aboutissent, les plaintes débouchent sur des recommandations qui ne sont pas juridiquement contraignantes.

C’est-à-dire qu’un fournisseur ou un gestionnaire de réseau de distribution qui ne se conforme pas à ses obligations vis-à-vis d’un consommateur jouit d’une impunité. Tandis que le consommateur, s’il manque à ses obligations, se voit appliquer la procédure de défaut de paiement et des frais supplémentaires.

Les interprétations du régulateur wallon (Cwape) et du Service régional de médiation pour l’énergie semblent être de plus en plus éloignées de la protection des consommateurs et s’accommodent trop souvent des interprétations des acteurs du marché pour s’éloigner de principes de droit pourtant fondamentaux.

Du côté du médiateur fédéral (et oui, on ne fait pas simple en Belgique !), en 2022, 26.920 plaintes ont été introduites, contre 9.088 en 2021. 4.234 plaintes concernent la disponibilité des services clientèle. Le service aux consommateurs reste largement perfectible.

UN ÉCHEC La libéralisation des marchés de l'énergie n'a pas offert aux ménages et aux entreprises un tarif abordable pour tous 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 a encore moins 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.

Un modèle alternatif doit être pensé. Par exemple, la création d'un fournisseur-producteur public piloté par la Région wallonne avec un contrôle citoyen. Ses objectifs : fournir de l'énergie non fossile aux bâtiments publics et aux consommateurs résidentiels, adopter des pratiques commerciales compréhensives, humaines et transparentes, proposer un service client physique et accessible, accompagner les ménages plus vulnérables...

1. Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie.
2. *Étude relative aux composantes des prix de l'électricité et du gaz naturel*, CREG, 2 juin 2022.
3. 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
4. Gestionnaires de réseau de distribution.

“ C'était à chaque fois de nouveaux interlocuteurs

Nicolas, laissé dans le vent

Nicolas est attentif aux économies qu'il peut réaliser en comparant en ligne les tarifs des fournisseurs. En septembre, il change de fournisseur et signe un nouveau contrat. Son ancien fournisseur a six semaines pour lui adresser une facture de clôture... qui n'arrive pas. C'est fâcheux, car selon ses calculs, Nicolas peut prétendre à un remboursement de plus de 1.000 euros. Par mail, par téléphone, il tente de contacter le service clientèle pour régulariser la situation. « C'était à chaque fois de nouveaux interlocuteurs à qui je devais tout réexpliquer. Je me suis senti démuné : j'étais dans mon bon droit et je n'obtenais pas de réponse. » Énergie Info Wallonie, le médiateur régional et Nicolas persévèrent. Et obtiennent, neuf mois plus tard, la facture de régularisation et le remboursement.

