

## Mesures sociales – énergie – eau (COVID)

### Le contexte, les risques identifiés et les écueils à éviter :

- **La crise sanitaire nécessite un accès à l'eau et à l'énergie pour tous.** Se confiner et suivre les règles d'hygiène nécessitent un accès à un logement chauffé, éclairé, connecté à internet et disposant d'un accès à l'eau (froide et chaude) suffisant.
- Certains ménages **ont perdu ou vont perdre leurs sources de revenus.**
- Certains ménages conservent leurs sources de revenus mais **vont voir leurs dépenses exploser** (demande en énergie et en eau, factures de télécoms, dépenses en soins de santé, ...).
- Certains ménages, dépourvus de facilités de paiement en ligne, ne pourront pas payer leurs factures du fait du nonaccès aux guichets bancaires : **la fracture numérique pourrait accentuer l'endettement.**
- Les **mécanismes déjà en place de non-recours** risquent de s'accroître entre autre avec la fermeture de différents services, les injonctions à rester chez soi et à ne pas surcharger les services de première ligne, le stress lié à la pandémie et au confinement, l'isolement social (même temporaire) accru.
- Les **difficultés de paiement et de gestion de budget ne s'arrêteront pas en même temps que le confinement et/ou la fin de la crise sanitaire**, il faut donc penser les mesures (en tout cas certaines d'entre elles) à plus long terme (jusqu'à un an après la sortie de crise, quand on parle d'énergie/eau c'est la temporalité).
- Il faut **éviter qu'à la sortie de crise** :
  - o les ménages se trouvent soudain face à des factures impayables, avec des frais de récupération de la dette très augmentés, en conséquence de la période allongée de non-paiement.
  - o les coupures soient toutes effectuées de manière systématique, dès la fin du confinement.
  - o les services sociaux soient débordés et saturés de demandes.
- Le plus possible, il faut travailler sous **forme d'aide automatique**, sur la base de la banque carrefour par exemple. Le premier réflexe politique pourrait être de reléguer la responsabilité de l'aide aux CPAS, sur la base d'une demande volontaire des ménages, ce qui ne nous semble pas être la mesure la plus pertinente :
  - o De nombreuses personnes ne parviennent pas à franchir les portes du CPAS.
  - o Les services du CPAS sont déjà saturés en temps normal, la sortie de crise s'annonce déjà compliquée en termes de gestion de la demande.
  - o De manière générale, l'aide du CPAS doit rester résiduaire.

## Les leviers d'action possibles :

### Agir sur les revenus ET sur les dépenses pour garantir de pouvoir garder une vie conforme à la dignité humaine:

#### Publics concernés :

- Evidemment : les personnes concernées par une diminution de revenus (chômage économique pour une certaine durée par ex) .
- ! à ne pas oublier : les personnes dont les revenus sont déjà faibles (RIS, chômage, ...) et qui voient leurs dépenses augmenter avec le confinement (ex: une famille dont les enfants ne vont plus à l'école: chasses d'eau 100% à la maison - et ce n'est pas une dépense compressible).
- ! aux indépendants, à ne pas oublier dans les mesures d'aide s'ils ne peuvent bénéficier des aides automatiques.
- ! aux personnes sans-papiers, souvent exclues de toutes les aides. Elles payent leurs factures d'énergie et ne peuvent pourtant pas bénéficier des mesures de protection en cas de problème.

#### Mécanismes : quelques idées

- Augmenter les revenus (des ménages à bas revenus) par un chèque qui a l'avantage de concerner les compteurs individuels/collectifs. Mais qui peut avoir le désavantage de ne pas être utilisé si les gens ne comprennent pas comment l'utiliser.
- Un abattement fiscal pour les moyens revenus fragilisés.
- Réduire la dépense (m3 gratuit, réduction des taxes, ...).
- Etendre temporairement l'octroi du tarif social à tous les bénéficiaires du statut BIM (par exemple). Tenir compte des statuts mais aussi du revenu.
- Augmenter structurellement le montant du Fonds Vande Lanotte.
- Renouvellement automatique du statut de client protégé (suppression de l'obligation de confirmer une fois/an le fait d'être toujours dans les conditions pour bénéficier du statut de client protégé).
  - Accroître l'attractivité de ce statut en soumettant le tarif social régional à une TVA de 6 % voire de 0 %
  - Inaugurer l'automatisme du bénéfice du statut de client protégé pour les bénéficiaires du statut BIM ayant accumulé plus de 3 échéances de factures impayées
  - Lancer une large campagne d'information sur l'existence de ce statut, et doter les CPAS et services sociaux de moyens suffisants pour accompagner les personnes couvertes par ce statut

L'automatisme des mesures doit être combinée avec la possibilité d'entrer un formulaire simple pour bénéficier des aides, avec l'accompagnement ou non d'un service social. Il est important de multiplier les portes d'entrée.

Il est intéressant de signaler que la Plate-forme de lutte contre la Précarité énergétique de la FRB a publié ses recommandations le 2 avril 2020 et qu'elles abondent dans le même sens. La composition de cette Plate-forme – réunissant des acteurs aussi divers que la FEBEG, les fédérations de CPAS, les régulateurs, les GRD, les associations,...)<sup>1</sup> – fait de ses productions un « minimum commun dénominateur » de normes en dessous duquel il ne faudrait pas descendre.

---

<sup>1</sup> <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20200402AJEnergyPov>

Trois de ses recommandations sont intéressantes ici :

**Recommandation n°3** : « Objectiver la possibilité **d'élargir les catégories de bénéficiaires du tarif social, tout en évaluant la méthodologie suivie pour compenser les fournisseurs** »

**Recommandation n°8** : « La Plateforme appelle à **mettre fin au gel de l'indexation du Fonds Gaz et Électricité et à revoir le mécanisme d'indexation existant, afin de refléter l'évolution réelle des besoins** ».

**Recommandation n°20** : « Octroyer automatiquement le statut de client protégé »

### **Interdiction des coupures, prévention des risques socio-sanitaires**

**Publics concernés** : tous les ménages.

- La mesure devrait valoir pour toute coupure : suite à décision du JP, suite à fin de contrat, MOZA, etc.
- La mesure est à prolonger jusqu'au moins le 30 septembre 2020. Les ménages ont besoin de temps pour pouvoir réajuster leur budget ou trouver les aides appropriées.
- La mesure doit faire l'objet d'une décision officielle du gouvernement tant pour l'eau que pour l'énergie.
- La mesure doit faire l'objet d'une communication claire et massive pour s'assurer que le message est passé auprès de tous les ménages, réduire le niveau de stress et les sollicitations des services de 1<sup>ère</sup> ligne.
- Maintien de l'ouverture des fontaines publiques.
- Interdiction des « end of contract » lorsque le client n'a plus de dette (et ce pour éviter une surcharge administrative).
- Instaurer le retrait généralisé des limiteurs de puissance en ce que ce dernier augmente les tensions vexatoires d'un quotidien en confinement et que sa pertinence est tellement mise en cause de toute part, que sa suppression devrait, en tout état de cause, être prochainement décidée .

Notons ici la **Recommandation n°22** de la Plate-forme de lutte contre la Précarité énergétique de la FRB: « Analyser les moyens de supprimer le limiteur de puissance. **La Plateforme doute de l'utilité d'une telle sanction et demande d'analyser les moyens de supprimer le limiteur de puissance** ».

Et la **Recommandation n°23** : « Trouver des alternatives aux coupures pour « end of contract » »

### **Souplesse dans le paiement des factures**

**Publics concernés** :

- Les personnes qui sollicitent elles-mêmes un plan de paiement.

- Les services sociaux au sens large. Si on doit s'attendre à un débordement des CPAS, autant que les portes d'entrées soient multiples. Les services de médiation de dettes ont un agrément. Les services sociaux de 1e ligne sont aussi reconnus par la Cocom et la Cocof. Le CASE peut être l'acteur de soutien, réaliser des guides à cet effet et communiquer avec les différents services.

Les personnes doivent pouvoir étaler leurs paiements, même au-delà de la facture de régularisation, et négocier un plan de paiement raisonnable.

Les services sociaux assurent aujourd'hui une partie du rôle des banques : les personnes ne disposant pas d'internet ou de la compréhension des outils de home banking se rendent dans les services sociaux pour y trouver de l'aide. Ces démarches prennent du temps et peuvent retarder le paiement de la facture.

En eau, la facture mensuelle papier pour les personnes ne disposant pas d'un ordinateur devrait pouvoir être demandée, au moins pour cette année.

La problématique du relevé d'index doit également être abordée. Puisque le GRD ne se déplace pas sur place, les ménages devraient pouvoir entrer leurs index via internet ou un n° de téléphone gratuit. Une souplesse devrait également être accordée pour le délai de relevé d'index, afin d'éviter au maximum les factures sur la base d'index estimés. Un effort particulier de communication devra être opéré envers les ménages qui n'auraient pas relevé leurs index.

Citons ici la Recommandation n°9 de la la Plate-forme de lutte contre la Précarité énergétique de la FRB : « Faciliter l'intervention des CPAS et services de médiation de dette dans la conclusion d'un plan de paiement ».

Il est précisé que « lorsqu'un ménage se retrouve malgré tout en défaut de paiement, il faut lui apporter une aide et **optimiser les procédures**. La Plateforme conseille entre autres aux fournisseurs d'orienter le ménage vers le CPAS ou vers un service de médiation de dette agréé en cas de désaccord sur un **plan de paiement** ».

Nous prôtons également la suppression des frais de rappel et de mise en demeure

### **Mise en place d'un correspondant solidarité**

Chez Vivaqua mais aussi chez les fournisseurs d'énergie, les sociétés de logements sociaux, les télécommunications.

L'idée est d'avoir au moins un interlocuteur formé et informé des mesures spécifiques mises en place. Ce correspondant est chargé de s'assurer que les mesures d'aide spécifiques sont connues au sein de son organisme, notamment du service clientèle.

Il est la personne de contact privilégiée des services de 1<sup>ère</sup> ligne, via un numéro et un mail qui leur est communiqué.

Il est chargé d'évaluer l'adéquation des mesures avec les difficultés rencontrées par les personnes faisant appel à son expertise.