



Note d'éducation permanente
de l'ASBL Fondation Travail-Université (FTU)
N° 2014 – 14, novembre 2014
www.ftu.be/ep

La représentation des consommateurs dans les marchés libéralisés du gaz et de l'électricité

La libéralisation des secteurs du gaz et de l'électricité, intervenue en 2007 en Wallonie, a compliqué l'accès des ménages à la fourniture d'énergie, qui se sont retrouvés confrontés à de nouvelles difficultés criantes. De plus, la présence et le rôle des organisations de consommateurs dans les organes de contrôle d'hier ont été considérablement réduits dans les organes de régulation qui leur ont succédé. Aujourd'hui, la voix des citoyens, et particulièrement des plus fragiles, est peu structurée et peu exprimée dans une série de débats qui les concernent pourtant au premier chef. C'est pourquoi il est urgent d'assurer une reconnaissance et une structuration de la représentation des consommateurs, dans une perspective de défense de leurs intérêts et de leur diversité. Elle passe par la création d'un service d'appui juridique piloté par les organisations sociales et de consommateurs ainsi que par la création d'un Conseil des usagers.

VERS LA CREATION D'UN SERVICE D'APPUI JURIDIQUE

La libéralisation des secteurs du gaz et de l'électricité a donc compliqué l'accès des ménages à la fourniture d'énergie : les ménages sont ainsi passés d'un statut d'utilisateur d'un service (semi)public à celui de client, contraint de négocier leur accès à l'énergie avec des fournisseurs (qui disposent largement des moyens de maîtriser les législations en vigueur). L'organisation des marchés et les législations définissant les droits et obligations des ménages ont été modifiées en profondeur.

Les ménages se sont ainsi retrouvés confrontés à de nouvelles difficultés en matière d'accès durable à l'énergie (complexité de l'organisation des marchés, des procédures et des législations en vigueur, capacité à faire valoir ses droits...) et ils se sont tournés massivement vers les CPAS et le secteur associatif (services des mutuelles, des syndicats, associations défendant le droit au logement, AIS...),

confrontés aux-aussi à la nouvelle nécessité de maîtriser les mesures de protection des consommateurs et de disposer des ressources pour activer les procédures et recours existants.

S'il convient dès lors de renforcer le cadre légal de protection des consommateurs, il faut également leur fournir les moyens de faire usage de leurs droits. Un premier pas en ce sens serait accompli par la création d'un service d'appui juridique de seconde ligne (s'adressant principalement aux intervenants sociaux), chargé de soutenir les ménages dans leur relations conflictuelles avec leurs fournisseurs et de fournir une information générale mais aussi de développer une expertise et nourrir le débat public. Le RWADE¹ et ses organisations membres plaident d'ailleurs pour la création d'un tel service depuis plusieurs années maintenant.

Afin de structurer efficacement la représentation des consommateurs, il est essentiel que les organisations sociales et de consommateurs soient associées au pilotage de ce service, en définissent les grandes orientations et puissent être nourries de l'expertise développée par celui-ci. En effet, c'est le recueil et l'analyse d'une série de considérations de terrains qui leur permettront de développer leur expertise et de construire des propositions sur la législation existante ou de nouveaux projets en cours.

La décision du précédent Gouvernement wallon de mettre en place, via une expérience pilote de 3 ans financée par le Fonds énergie, un service d'appui juridique aux consommateurs, et de confier l'opérationnalisation de celui-ci aux organisations sociales et de consommateurs regroupées au sein du RWADE, s'inscrit ainsi tout à fait dans la vision développée ici. Il conviendra que la nouvelle majorité régionale wallonne poursuive cette expérience pilote, en parfaite complémentarité et concertation avec le service mis en place par la cellule énergie de la Fédération des CPAS ainsi qu'avec le service Médiation de la CWAPE.

A QUAND LA CREATION D'UN CONSEIL DES USAGERS EN WALLONIE ?

Comme nous l'avons déjà pointé, le rôle et la présence des organisations sociales et de consommateurs dans les organes de régulation créés suite à la libéralisation ont été considérablement réduits suite à celle-ci.

Parallèlement, ces quatre dernières années, de nombreuses consultations ont été organisées autour de la question de l'accès à l'énergie (mesures sociales sur le marché de l'électricité, tarification progressive, compteurs intelligents, etc.). Les organisations sociales et de consommateurs ont été associées à ces consultations dans des formes et des délais très variables. De plus, la participation des représentants des consommateurs à ces réunions, quand elle est sollicitée, repose sur peu de ressources, et parfois même sur du volontariat. Enfin, souvent, le rôle des organisations sociales et de consommateurs reste perçu comme celui d'un facilitateur de terrain, une fois que les décisions sont prises, plutôt que comme un véritable partenaire dans la prise de décision.

Nous constatons donc que les conditions ne sont actuellement pas réunies pour permettre au Gouvernement d'entendre la voix des citoyens, et particulièrement des plus vulnérables, sur une série de questions qui les concernent pourtant au plus près.

Et pourtant, l'organisation même de diverses consultations et l'invitation récurrente des organisations sociales et de consommateurs, ainsi que l'affirmation de la CWAPE selon laquelle elle doit pouvoir entendre les différents acteurs du marché de manière équilibrée pour mener à bien ses missions, illustrent la pertinence et la nécessité d'une structuration de la représentation des consommateurs en Wallonie.

1 Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie.

C'est pourquoi nous estimons nécessaire de créer un Conseil des Usagers en Wallonie, dotant les consommateurs d'un organe structuré et reconnu qui représente et défend leurs intérêts, et au sein duquel les différents représentants des consommateurs² pourraient construire ensemble des avis et une représentation solide.

A l'instar de son homologue bruxellois, il aurait la mission de produire une série d'avis relatifs à des questions qui concernent directement le droit d'accès durable à l'énergie pour les consommateurs résidentiels : protection des consommateurs, mesures sociales, procédure en cas de difficulté de paiement, etc.

La mission dévolue à ce conseil implique, on l'aura compris, une composition qui laisse une large place aux représentants des consommateurs résidentiels dans leur diversité. Les autres acteurs du marché doivent également être présents dans ce Conseil afin que l'expertise des représentants des consommateurs soit renforcée par ces échanges.

Quelle que soit la composition finalement retenue, il importe pour le moins que les représentants des consommateurs soient en mesure de faire vivre ce lieu et d'y avoir une participation active. Cet objectif passe par la mise à disposition de moyens financiers et humains leur permettant de développer une expertise et de donner aux citoyens la capacité de se saisir de l'expertise construite, afin qu'ils soient en mesure de nourrir et porter une parole citoyenne autour des enjeux énergétique, ce qui est loin d'être le cas à l'heure actuelle.

Ce qui est prévu par le décret récemment adopté relatif au marché régional de l'électricité, c'est la création d'un Conseil général, regroupant l'ensemble des acteurs du marché (Gestionnaire de réseau, fournisseurs, producteurs, pouvoirs publics et associations sociales et de consommateurs) et où les représentants des consommateurs au sens large sont très minoritaires (2 représentants des consommateurs résidentiels, 2 représentants syndicaux et 1 représentant des associations environnementales), soit 5 membres sur 24, comme l'a souligné la CWAPE dans son avis sur le projet de décret.

La composition de ce Conseil s'éloigne donc largement de ce que apparaît nécessaire pour combler le manque actuel en matière de reconnaissance et structuration de la représentation des consommateurs. Et cela alors que les autres acteurs du marché disposent quant à eux largement des moyens financiers, humains et techniques de faire entendre leur voix dans les différents débats³.

A défaut de la création de ce Conseil des usagers, modifier la composition du Conseil général afin de permettre à davantage de représentants des consommateurs, notamment précarisés, d'y avoir voix, permettrait déjà de rééquilibrer un tant soit peu la balance en faveur de ceux-ci.

Anaïs TRIGALET

² En ce qui concerne la composition, le Gouvernement pourrait s'inspirer de la composition du Conseil de la consommation, organe consultatif fédéral qui a notamment pour mission d'octroyer le statut d'organisations de consommateurs ; parmi celles-ci figure notamment les organisations syndicales, les mutuelles, la Ligue des familles, etc. Afin de représenter les consommateurs dans toute leur diversité, certaines associations non reconnues comme organisations de consommateurs, mais spécialement active en matière de droit à l'énergie ou au logement décent (RWADE, RWLP, Solidarités Nouvelles, IEW...) pourraient également être présentes, de même qu'un représentant du Conseil supérieur du logement.

³ En reportant *in fine* les coûts de cette représentation sur la facture des consommateurs !

Protection de la propriété intellectuelle : la FTU utilise le système de licences et de partage des connaissances Creative Commons <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.fr>



Les notes d'éducation permanente sont mises à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage à l'Identique 3.0 non transposé](#).
Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à gvalenduc@ftu-namur.org.

**FTU – Association pour une
Fondation Travail-Université**

Rue de l'Arsenal, 5 – 5000 Namur
+32-81-725122
Chaussée de Haecht, 579 – 1030 Bruxelles
+32-2-2463851

Site éducation permanente : www.ftu.be/ep
Site recherche : www.ftu-namur.org

Éditeur responsable : Pierre Georis



Avec le soutien de la Communauté française / Fédération Wallonie Bruxelles