

QUESTION ORALE DE M. FRÉDÉRIC À M. HENRY, MINISTRE DU CLIMAT, DE L'ÉNERGIE ET DE LA MOBILITÉ, SUR « LA PROMOTION DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR ET LA RÉDUCTION DES FACTURES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Frédéric à M. Henry, Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité, sur « la promotion du changement de fournisseur et la réduction des factures d'électricité et de gaz ».

La parole est à M. Frédéric pour poser sa question.

M. Frédéric (PS). - Monsieur le Ministre, je suis déjà intervenu sur cette problématique du « surcoût des factures d'énergie ». Je rappelais, déjà en novembre dernier, que 360 000 ménages belges payaient 600 euros de trop pour leur énergie sur base annuelle, selon la CREG.

La multiplication des offres complexifie évidemment les comparaisons.

Vous l'avez indiqué lors de votre présentation : « Le meilleur moyen de diminuer la facture, c'est de diminuer sa consommation ». Certes, mais un autre moyen consiste à chercher la meilleure offre. En la matière, il existe des outils comparatifs en ligne sur les sites de la CWaPE ou de la CREG, qui permet parfois aussi l'adhésion à des achats groupés. Toutefois, il me revient du terrain qu'une frange de la population n'a pas accès à ces outils ou n'est pas au courant de l'existence de ces comparateurs.

J'avais suggéré, au niveau wallon, d'utiliser les 16 guichets de l'énergie pour promouvoir ces outils. Ceux-ci effectuent un travail remarquable, mais, malheureusement, ces espaces restent, à mon sens, méconnus de nombreux citoyens.

Ne serait-il pas opportun de lancer une campagne d'information – l'idéal serait en concertation avec les autres entités si possible –, afin d'inciter les citoyens à comparer les offres existantes ? Il est également important de rappeler qu'il est possible de le faire sans payer d'indemnité. Ainsi, ne serait-il pas opportun d'utiliser tous les supports existants au niveau wallon, les réseaux sociaux, supports papier, pour lancer une campagne d'information ? Pensez-vous développer les interactions avec les communes, CPAS, pour promouvoir notamment le travail des guichets ? Ne serait-il pas pertinent de prendre contact avec vos homologues des autres entités afin de coordonner une action en la matière ?

Mme la Présidente. - La parole est à M. le Ministre Henry.

M. Henry, Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité. - Monsieur le Député, répartis dans toute la Wallonie, les guichets de l'énergie accueillent et guident le citoyen dans les domaines touchant à l'énergie au sein de son habitat. Les guichets pourraient effectivement envisager des campagnes d'information ciblée sur l'importance pour les consommateurs de comparer les offres des fournisseurs d'énergie. Il pourrait également utiliser le canal de distribution constitué par les communes et les CPAS pour toucher au plus près des citoyens à l'aide de tout support.

Actuellement, d'autres instances, comme le SPF Économie ou le régulateur de l'énergie, prennent des initiatives en la matière. En effet, ils sont idéalement positionnés, avec une connaissance fine du marché au niveau régional et fédéral et, ayant développé leurs comparateurs, ils sont à même d'organiser des campagnes d'information et de communication basées sur des données claires et précises.

Dernièrement le SPF Économie a lancé une campagne « Osez comparer » sur le sujet en mars dernier.

Par ailleurs, l'administration wallonne, à intervalles réguliers, rappelle l'utilité de comparer les offres des fournisseurs au travers de différents canaux de communication, notamment les réseaux sociaux. Pour ce qui concerne le futur, l'arrêté du 2 mai 2019, modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 et comportant des dispositions relatives à la simplification de la facture, devrait permettre à tous les utilisateurs, dont en particulier les plus précarisés, de mieux comprendre leur consommation et les coûts liés. Plusieurs dispositions importantes entreront en vigueur dès le 1er janvier 2021. Des actions sont prévues d'ici l'année prochaine. Pour le reste, je reste évidemment tout à fait intéressé de suivre le sujet, notamment lors des auditions que vous envisagez sur ce thème. Nous verrons bien s'il y a d'autres actions utiles à mener, mais c'est vrai qu'il y a beaucoup d'acteurs et il faut voir la meilleure utilisation ou le meilleur rôle des uns et des autres pour que les citoyens s'y retrouvent.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Frédéric.

M. Frédéric (PS). - Je remercie le ministre pour sa réponse. Je constate qu'il est conscient du problème. Il me dit que des mesures vont être prises, mais 2021, c'est un peu loin.

Je suis intimement convaincu qu'une immense majorité de nos concitoyens méconnaît cette capacité de pouvoir recourir à la meilleure offre en utilisant ces comparatifs.

Je vais prendre un exemple au hasard, on n'est jamais aussi bien servi que par soi-même : moi. Après avoir essayé de retrouver un duplicata de ma facture chez mon fournisseur d'électricité, ce qui m'a pris trois jours, deux appels téléphoniques et cinq courriels à un call center situé je ne sais pas où et qui n'émettait des duplicatas que la nuit – ce que je raconte est vrai, je l'ai vécu cette semaine, je l'ai fait moi-même et j'ai fini par signer « Député, en me disant : on ne sait jamais –, j'ai mis trois jours pour avoir un duplicata. Ce n'était qu'un simple droit. Je dis cela avec humour, mais je me mets à la place des gens qui sont en difficulté, qui sont en difficulté de paiement, qui vivent ce drame au quotidien...

Mme la Présidente. - Monsieur Frédéric, je vous rappelle juste que la réplique, c'est une minute.

M. Frédéric (PS). - J'ai déjà passé la minute ?

Mme la Présidente. - Dans cet espace-temps-ci, oui.

M. Frédéric (PS). - Je vais terminer, Madame la Présidente, parce que je n'avais pas utilisé les cinq minutes en question. Je vais terminer très brièvement en disant que non seulement c'est impossible d'avoir, ou très difficile d'avoir son duplicata, mais en tous cas, quand je fais un simulateur – et je suis entièrement équipé à l'électricité, chauffage compris –, la projection confirme les chiffres de la CREG. Selon les premières estimations, je ferai, en changeant d'opérateur, une économie de 600 euros sur l'année prochaine.

Je crois qu'il est vraiment important que l'on arrive, par tous les canaux possibles, à mettre en place une information la plus complète possible pour aider nos concitoyens, en particulier les plus précarisés. Je vous remercie, Madame la Présidente.