

# Simplifier la facture d'énergie

## Note de synthèse

Recommandations de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique,  
gérée par la Fondation Roi Baudouin

## Contexte

En 2015, 21 % de la population belge était touchée par l'une ou l'autre forme de la précarité énergétique (Fondation Roi Baudouin 2017, Baromètre de la précarité énergétique). Il s'agit de personnes qui, soit consacrent une part trop importante de leur budget à l'énergie, soit limitent drastiquement leur consommation d'énergie. Pour ces ménages en particulier, une facture claire pourrait permettre de clarifier l'état de la dette, de vérifier l'application du tarif social ou encore de comparer les prix de différents fournisseurs et ainsi d'alléger leur budget.

Une étude récente de la Commission Européenne<sup>1</sup> montre que 41 % des clients considèrent leurs factures d'électricité comme difficiles à comprendre. Les consommateurs qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures d'énergie sont nettement moins enclins que les autres à considérer que ces factures sont claires et compréhensibles. En outre, pour de nombreux consommateurs, la facture de gaz et d'électricité est un document particulièrement obscur : factures annuelles interminables, impossibilité de retrouver certaines informations utiles, complexité des détails des coûts, multiplicité des mentions légales d'utilité variable (mentions obligatoires pour les fournisseurs).

**Pour les ménages fragilisés, cette incompréhension présage souvent d'un enlèvement administratif ou d'un non-recours à des droits tels que le tarif social et le recours au médiateur de l'énergie.**

En 2016, la plateforme de lutte contre la précarité énergétique, gérée par la Fondation Roi Baudouin, a entrepris une vaste réflexion sur la simplification de la facture. La plateforme réunit les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux, les régulateurs et des organisations qui soutiennent les ménages fragilisés, tous motivés à aboutir à une facture simplifiée. L'objectif est d'identifier les bonnes pratiques, afin de produire des recommandations pour les décideurs, tant au niveau régional que fédéral.

<sup>1</sup> Commission Européenne (2017). 2e étude de marché consommateurs sur le fonctionnement des marchés de détail de l'électricité pour les consommateurs de l'UE

## Pourquoi simplifier la facture ?

➤ **De très nombreuses personnes, précarisées ou non, ne comprennent pas leurs factures d'énergie.** Quand le consommateur prend le temps de lire et de comprendre la dizaine de pages d'une facture annuelle de gaz ou d'électricité, comprend-il réellement ce que recouvre la cotisation fédérale, la cotisation énergie verte ou encore la surcharge clients protégés ? Retrouve-t-il le prix global payé par kWh ? Retrouve-t-il les index et les numéros de compteurs sans lesquels il ne peut s'assurer que la consommation facturée est bien réelle ?

**D'une part, les factures contiennent une masse d'informations, dont certaines n'ont aucune utilité directe pour le consommateur.** Dans un document trop long, alternant les gros titres et les petits caractères, il est souvent difficile de retrouver les informations que l'on cherche. Le « détail des coûts » illustre également cette complexité : de nombreuses informations - répondant généralement à des obligations légales - n'ont aucune utilité directe pour le consommateur.

**D'autre part, certaines informations utiles pour le consommateur font défaut** sur les factures de certains fournisseurs, ou sont perdues dans les petits caractères.

Néanmoins, pour le consommateur standard, ces questions peuvent paraître aussi complexes qu'accessibles : tant que tout va bien, rien ne justifie que l'on s'en préoccupe.

**C'est quand les problèmes surviennent que la complexité de la facture se rappelle à eux. Lorsque surviennent des difficultés de paiement par exemple, il devient essentiel de pouvoir vérifier ce qui a déjà été payé ou pas, de contrôler le montant des frais administratifs et - s'il y a lieu - l'application du tarif social.** Si la consommation est inhabituellement élevée, il est important de pouvoir comprendre pourquoi et comment mieux la maîtriser, et notamment de s'assurer que cette consommation n'a pas été estimée, que les relevés de compteurs et les compteurs eux-mêmes sont justes. De plus, si l'on souhaite changer de fournisseur, il faut apprendre à décoder la facture.

Pour les ménages fragilisés, l'incompréhension de la facture accentue donc le risque d'un enlèvement administratif et de non-recours à des droits tels que celui de bénéficier du tarif social ou de faire appel au médiateur de l'énergie. Or toutes ces informations sont encore trop régulièrement absentes, peu claires ou dispersées aux quatre coins du document. Face à ces difficultés, la simplification est apparue aux membres de la plateforme comme un impératif.

## Six enjeux fondamentaux

- Le groupe de travail « simplification de la facture » de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique a identifié 6 enjeux fondamentaux de son travail :
  - Comprendre ce qui y est détaillé (lisibilité)
  - Pouvoir vérifier un certain nombre de données telles que les index, l'application du tarif social, le caractère estimé ou réel de la consommation, le solde ouvert, le montant des frais administratifs, le nom du contrat, son type et sa durée, etc...
  - Pouvoir comparer les offres de différents fournisseurs<sup>2</sup>
  - Savoir à qui s'adresser, où trouver de l'aide ?
  - Être suffisamment concise pour rester lisible
  - Faisabilité technique, juridique et financière

## Méthodologie

- Partant de ces enjeux, le groupe a identifié un ensemble de bonnes pratiques, qu'il a synthétisé en 3 modèles de factures, tenant chacun sur un recto-verso. Loin de suggérer l'uniformisation complète des factures, ces modèles avaient essentiellement pour but de tester les propositions du groupe auprès d'un ensemble de ménages fragilisés, de travailleurs sociaux et de fournisseurs. 85 personnes ont ainsi évalué ces modèles. Les modèles ont principalement été soumis aux personnes par l'intermédiaire de travailleurs sociaux et intervenants de première ligne sur la base d'une grille d'entretien comprenant à la fois les appréciations personnelles des répondants et un test de compréhension. C'est notamment à la lueur du résultat de ces tests que le groupe de travail formule ses propositions de recommandations.

---

<sup>2</sup> La FEBEG se distancie de cet enjeu. Pour plus de détails, voir proposition 8.

## Le rôle de la plateforme

➤ La simplification de la facture est une question importante pour tous les clients, qu'ils soient en précarité (énergétique) ou non. C'est également un instrument important pour les fournisseurs dans le cadre de leurs contacts avec leurs clients. L'enjeu de la réflexion sur la simplification de la facture est donc grand.

La valeur ajoutée de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique repose sur la diversité des acteurs qui ont été amenés autour de la table et impliqués dans les travaux. Il s'agit entre autres des représentants des clients comme des fournisseurs, mais aussi d'acteurs tels que les GRD, les régulateurs, les représentants du secteur social, des académiques,...

Compte tenu de cette composition diversifiée de la plateforme, cette note ne reflète pas à 100 % des points de vue de chaque partie prenante. Il s'agit d'une **note de synthèse**, qui tente de résumer les principaux points de vue des parties prenantes. Elle comporte un certain nombre de recommandations. Les illustrations issues des différents modèles de factures sont également présentées à titre indicatif et illustratif.

En complément à cette note, un **'background paper'** plus complet est également disponible. Celui-ci contient plus de détails sur les points de vue et les propositions alternatives des différents membres de la plateforme. Ce 'background paper' est à la disposition des personnes intéressées ([publi@kbs-frb.be](mailto:publi@kbs-frb.be) - 02-500 4 555).

# Recommandations

Partant des propositions et des constats posés par le groupe de travail ainsi que des résultats des tests, les membres de la plateforme ont formulé 15 propositions de recommandations.

1. Regrouper les informations par rubrique, éviter les petits caractères
2. Regrouper les informations essentielles en première page
3. Tenir compte de la fracture numérique, éviter le tout en ligne
4. Par défaut, une seule facture pour le gaz et l'électricité
5. Simplifier le détail des coûts
6. Détailler les paiements et l'état de la dette
7. Regrouper les informations sur « Où trouver de l'aide ? »
8. Regrouper les informations utiles à la comparaison
9. Joindre un bulletin de virement pré-rempli
10. Préciser si le tarif social est appliqué ou pas
11. Afficher le caractère réel ou estimé des index
12. Afficher le nom du contrat, la durée, le type de tarif et le mode de comptage
13. Indiquer le montant des prochains acomptes
14. Expliciter les sanctions en cas de non-paiement
15. Essayer d'uniformiser une partie du contenu de la facture

## 1. Regrouper les informations par rubrique, éviter les petits caractères

### Proposition

La facture doit être subdivisée en rubriques répondant aux préoccupations des ménages.

Par exemple :

- › Un entête reprenant le type de facture (acompte / régularisation) et le vecteur énergétique
- › Données du client (nom, adresse, code EAN,...)
- › Coordonnées de contact (« En cas de questions, difficultés de paiement ou de plainte »)
- › « Informations sur votre facture » (montant à payer, informations de paiement, montants déjà comptabilisés, prochains acomptes...)
- › Éléments constitutifs de la facture ( ou encore « Détail des coûts »)
- › « Informations sur votre contrat » (nom du contrat, durée, tarif,...)
- › ...

Il existe d'autres possibilités de découpage en rubriques. Les rubriques doivent répondre aux préoccupations des consommateurs, être clairement identifiables – par exemple de manière graphique – sur la facture, et doivent éviter de contenir des mentions en petits caractères.

### Justification

Chaque information reprise sur la facture doit avoir une utilité et une finalité claire pour les consommateurs. Si l'on ne sait pas pourquoi une information y est reprise, peut-être n'y a-t-il pas lieu de l'y reprendre : les consommateurs eux-mêmes ne comprendront d'ailleurs vraisemblablement pas non plus ce qu'ils peuvent en faire.

## 2. Regrouper les informations essentielles en première page

### Proposition

Il s'agit de regrouper en première page de chaque facture l'ensemble des informations les plus importantes pour les consommateurs, et de répondre ainsi aux questions suivantes :

- › Combien payer ?
- › Quand payer ?
- › Comment ? (virement, ordre permanent, n° de compte, communication, etc.)
- › Pourquoi ? (acompte/régularisation, gaz/électricité)
- › Où puis-je trouver de l'aide ?
- › Quelle consommation m'est facturée ?

Cette mesure va de pair avec l'uniformisation de la facture en rubriques (recommandation 1).

### Justification

L'objectif est de visibiliser au maximum les informations dont les consommateurs font le plus usage.

### 3. Tenir compte de la fracture numérique, éviter le *tout en ligne*

#### Proposition

Préserver un niveau d'information suffisant sur les factures papier, pouvant remplir les fonctions fondamentales de la facture indépendamment de toute plateforme en ligne.

#### Justification

De nombreux ménages fragilisés ne disposent pas de l'outil informatique adéquat ou des moyens de l'exploiter efficacement. Il est donc nécessaire que les fonctions fondamentales de la facture puissent être remplies par le document papier en lui-même. Cela n'empêche évidemment pas que certaines informations moins essentielles pour les consommateurs soient tenues à disposition de façon digitale.

D'autre part, il ne faut pas contraindre les fournisseurs à envoyer une version papier de la facture dès lors que le client a marqué son accord pour la recevoir en version numérique (choix libre du client).

### 4. Par défaut, une seule facture pour le gaz et l'électricité

#### Proposition

Les consommateurs devraient idéalement recevoir, par défaut, une seule facture pour le gaz et l'électricité. En pratique, cela ne peut se faire que lorsque le consommateur est fourni en gaz et en électricité par le même fournisseur, et exclusivement dans la mesure où la temporalité des relevés d'index du gaz et de l'électricité concordent.

La plateforme propose de laisser le choix au consommateur. Dans cette optique, la facture unique pourrait constituer le choix par défaut.

#### Justification

Les résultats de nos consultations montrent une préférence des consommateurs pour une facture unique, en lieu et place de factures séparées par vecteur.

Il faut néanmoins être attentif à scinder clairement les dettes relatives aux différents vecteurs énergétiques, entre autres dans les courriers relatifs à la procédure de défaut de paiement (implications sur le placement du compteur à budget etc.).

## 5. Simplifier le détail des coûts

### Proposition

Sur le principe, le détail des coûts sur les factures de régularisation ou de clôture - réduit à sa plus simple expression - pourrait contenir :

1. La part du coût du fournisseur qui dépend de la consommation (« *Consommation heures pleines* » et « *Consommation heures creuses* »)
2. La part du coût du fournisseur qui ne dépend pas de la consommation (« *Abonnement* » ou « *Redevances fixes/forfaitaires* »)
3. Les coûts qui sont indépendants du fournisseur (« *Coût des réseaux et surcharges* »), incluant éventuellement une distinction entre ceux qui dépendent de la consommation et ceux qui n'en dépendent pas ; le détail complet de ces coûts pourrait être obtenu sur simple demande ou via le site web du régulateur ou du fournisseur

Les coûts ponctuels tels que des *frais de rappel* seraient détaillés séparément.

Le détail des coûts contiendrait un calcul du *coût moyen de l'énergie*, coûts de réseaux et surcharges incluses, mais coûts ponctuels exclus.

Le détail des coûts de réseau et surcharges - qui ne dépend en fait que du niveau de consommation et nullement du fournisseur - est rendu disponible sur demande et en ligne (p.ex. sur les sites respectifs du régulateur et du fournisseur).

À titre d'exemple :

Détail des coûts (TVAC)			€
INTITULE	Prix Unitaire	Volume	Coût
Consommation heures pleines	0,0720 €/kWh	2.720 kWh	195,84 €
Consommation heures creuses	0,0514 €/kWh	2.240 kWh	115,14 €
Coût des réseaux et surcharges*			690,12 €
Abonnement	50,00 €/an	1 an	50,00 €
Soit un coût moyen de 0,23 €/kWh			
Frais d'ouverture de compteur	84,70 €/EAN	1 EAN	84,70 €
Frais de rappels	5,00 €/rappel	1 rappel	5,00 €
<b>COÛT TOTAL TVAC</b>			<b>1140,80 €</b>

\*Le détail des coûts de réseau est disponible sur simple demande ou en consultant le site internet [www.brugel.be/cout\\_du\\_reseau](http://www.brugel.be/cout_du_reseau)

Il est possible de différencier les coûts de réseaux et les surcharges, ou encore d'ajouter un niveau de détail aux surcharges, ceci permettant au client de comprendre de manière complète et précise ce pour quoi il paye. Un désavantage est que ceci résulte en une rubrique plus étendue.

### Justification

Le détail des coûts comprend actuellement - classiquement - 10 à 15 lignes de détail. S'y retrouvent des postes tels que « *cotisation fédérale* », « *cotisation sur l'énergie* », « *cotisation énergie verte* », « *obligations de service public* », « *coût de distribution* », « *coût de transport* », difficiles à comprendre pour les consommateurs et qui ne dépendent en fait que du niveau de sa consommation. Les informations dont les consommateurs ont besoin pour vérifier l'exactitude de ce qui leur est facturé et pour comprendre l'impact de sa consommation sur sa facture sont simples, mais souvent difficiles à retrouver. C'est sur ces informations-là qu'est axée la version la plus simple du détail des coûts.



La réduction du nombre de mentions légales issues des réglementations européennes, fédérales et régionales (entre autres sur les coûts et surcharges) sur la facture est une condition sine qua non à cette recommandation. La plateforme demande au législateur d'analyser les possibilités de simplification.

## 6. Détailler les paiements et l'état de la dette

### Proposition

Il s'agit de fournir aux consommateurs les éléments utiles et nécessaires leur permettant de comprendre, ce qu'ils ont déjà payé, ce qu'ils doivent encore payer et pourquoi. Ces éléments comprennent idéalement :

- › Les factures encore ouvertes et le solde ouvert correspondant
- › Les rappels, les factures concernées par ces rappels et le montant des frais qui y sont liés
- › « Situation en date du [...] »

Une possibilité pour atteindre cet objectif est de dresser, sur les décomptes annuels ou de clôture, un détail complet des factures envoyées et des paiements, mentionnant les dates de facturation, les montants facturés, les types de factures (intermédiaire, intermédiaire + rappel.) et les montants payés.

Une alternative plus légère est l'affichage du solde ouvert et des seules factures impayées, pour autant que les détails supplémentaires puissent être obtenus facilement.

Dans ce cas, il est également nécessaire de mentionner les frais de rappel dans le détail des coûts.

À titre d'exemple :

Détail des coûts (TVAC)			€
INTITULE	Prix Unitaire	Volume	Coût
Consommation heures pleines	0,0720 €/kWh	2.720 kWh	195,84 €
Consommation heures creuses	0,0514 €/kWh	2.240 kWh	115,14 €
Coût des réseaux et surcharges*			690,12 €
Abonnement	50,00 €/an	1 an	50,00 €
Soit un coût moyen de 0,23 €/kWh			
Frais d'ouverture de compteur	84,70 €/EAN	1 EAN	84,70 €
Frais de rappels	5,00 €/rappel	1 rappel	5,00 €
<b>COÛT TOTAL TVAC</b>			<b>1140,80 €</b>

\*Le détail des coûts de réseau est disponible sur simple demande ou en consultant le site internet [www.brugel.be/cout\\_du\\_reseau](http://www.brugel.be/cout_du_reseau)

### Justification

En cas de défaut de paiement, il est généralement difficile pour le client de repérer la ou les facture(s) impayées, vérifier si les sommes réclamées sont correctes, vérifier les frais de rappel, etc.

## 7. Regrouper les informations sur « Où trouver de l'aide ? »

### Proposition

Il s'agit de regrouper dans une même section l'ensemble des informations permettant aux consommateurs d'obtenir de l'aide, en fonction des différents types de problèmes qu'ils peuvent rencontrer.

Le fournisseur est le premier point de contact en cas de questions ou difficultés.

En cas de problèmes techniques, les coordonnées du gestionnaire de réseau sont précisées. Il est également important que soit renseigné, en deuxième ligne, le service de médiation (litiges et plaintes). Le CPAS pourrait également être répertorié pour les difficultés de paiement.

À titre d'exemple :

En cas de questions, difficultés de paiement ou de plainte, commencez par prendre contact avec notre service clientèle 		
<b>Votre fournisseur</b> info@entreprisexyz 0800 22 45 45 Rue des Eclairs 77, 1000 Bruxelles <a href="http://www.entreprisexyz.be">www.entreprisexyz.be</a>	<b>Service fédéral de Médiation de l'Energie</b> <a href="https://www.mediateurenergie.be/fr">https://www.mediateurenergie.be/fr</a> 02 211 10 60 plainte@mediateurenergie.be	<b>CPAS de Bruxelles</b> (en cas de difficulté de paiement) 02 529 41 20

**En cas de panne d'électricité, contactez Sibelga au 02 274 40 66**

### Justification

La question des contacts en cas de problème est intrinsèquement liée à la résolution des problèmes eux-mêmes. Il est normal que les consommateurs puissent retrouver cette information simplement.

Concernant l'affichage des coordonnées du CPAS ce sont principalement les deux positions suivantes qui ont été avancées :

- › Réserver les coordonnées du CPAS aux seuls rappels et mises en demeure.
- › Si l'objectif est d'intervenir de manière préventive et le plus tôt possible, les coordonnées du CPAS doivent au moins être reprises sur la facture annuelle ou de clôture.

Certains participants considèrent à cet égard que cette dernière piste ne profitera pas à tous les consommateurs, mais seulement à certains d'entre eux. Pour l'implémentation de cette recommandation, les fournisseurs doivent par ailleurs avoir accès à une base de données adéquate et mise à jour des CPAS.

## 8. Regrouper les informations utiles à la comparaison

(La FEBEG ne soutient pas cette recommandation, considérant qu'il est impossible de comparer offre et facture<sup>3</sup>)

### Proposition

L'objectif est de regrouper dans une même section l'ensemble des données qui permettent aux consommateurs de comparer leur contrat en cours avec d'autres propositions.

Il existe 2 alternatives principales en la matière :

- › Soit on visibilise l'ensemble des informations permettant aux consommateurs de comparer le contrat en cours avec d'autres contrats sur la base des fiches tarifaires (c'est cette option qui est illustrée ci-dessous)
- › Soit on visibilise l'ensemble des informations que les consommateurs devront encoder dans les comparateurs des régulateurs régionaux et dans le CREG scan, ainsi qu'une référence à ces outils

Informations utiles pour la comparaison des contrats/fournisseurs		
<b>Consommation :</b> 2.720 kWh (heures pleines) 2.240 kWh (heures creuses) sur 365 jours	<b>Prix de l'énergie* :</b> 0,0720 €/kWh (heures pleines) 0,0514 €/kWh (heures creuses)	<b>Prix de l'abonnement :</b> 50,00 €/an
*TVA comprise, hors prélèvements publics et coûts de réseau		

Un regroupement des informations utiles à la comparaison avec les informations sur le contrat (voir recommandation 12) pourrait à la fois permettre une comparaison sur base des fiches tarifaires et rassembler les informations à encoder dans les simulateurs.

**Améliorer les comparateurs** - En complément de la présente proposition, plusieurs membres de la plateforme demandent une amélioration des comparateurs pour intégrer le contrat en cours à la comparaison.

### Justification

La facture est à la fois la principale voie de communication entre fournisseurs et consommateurs, et le document auquel les consommateurs se réfèrent quand il est question de prix. Il est donc naturel de s'en servir également pour diffuser les informations qui peuvent leur permettre de comparer leur contrat et leur prix avec les autres contrats.

Il faut néanmoins bien indiquer que la consommation facturée n'est pas en soi une donnée utile pour la comparaison, compte tenu du fait qu'elle ne correspond pas nécessairement à une année complète, que le montant de la facture dépend entre autres du moment où sont relevés les index et que la concurrence ne joue que sur une partie minoritaire de la facture.

<sup>3</sup> La FEBEG motive sa position comme suit : (1) Une facture n'est pas une bonne base pour comparer des offres. Elle s'étend souvent sur plus d'une année calendrier (impact sur les tarifs de réseaux et la taxe, quotas de certificats verts,...), (2) Une facture (données du passé) n'est pas une offre (avenir). En principe, seule la consommation est nécessaire pour faire une simulation, (3) Il est conseillé d'effectuer les simulations sur les sites officiels des régulateurs. Une argumentation plus complète est fournie dans la note de fond.

## 9. Joindre un bulletin de virement pré-rempli

### Proposition

Beaucoup de fournisseurs joignent à leur facture un bulletin de virement pré-rempli. Il s'agit là d'une bonne pratique, à recommander.

### Justification

Le bulletin de virement pré-rempli constitue un signal visuel clair pour les clients. Ils savent ainsi ce qu'ils doivent payer et selon quelles modalités.

L'évolution technologique peut - à terme - rendre moins utile ce bulletin de virement pré-rempli, mais actuellement ça reste un outil important pour un grand nombre de personnes ayant opté pour des factures papier.

## 10. Préciser si le tarif social est appliqué ou pas

### Proposition

Il s'agit d'indiquer systématiquement (sur toutes les factures) si le tarif social est appliqué ou non, par exemple dans une rubrique « Information sur votre contrat ». Il est p.ex. possible d'afficher une mention « tarif social » qui est barrée en cas de non-application, ou une case à cocher « tarif social » qui est cochée en cas d'application ou encore d'inscrire en toute lettre « le tarif social est/n'est pas appliqué ». Quoiqu'il en soit, il est essentiel que la mention soit clairement visible.

A titre d'exemple :

Informations sur votre contrat	
Type de contrat :	Energie 123
Durée du contrat :	3 ans, jusqu'au 16 mars 2016
Tarif :	Mono-horaire – Bi-horaire   Fixe – Variable – <u>Tarif social</u>

### Justification

À l'heure actuelle, il est difficile voire impossible de vérifier sur facture l'application du tarif social. En règle générale, l'application du tarif social est automatique. Néanmoins, cette automaticité fait défaut dans 10 à 20 % des cas, de sorte que les ménages qui y ont droit doivent alors en faire la demande explicite. L'affichage systématique permettrait aux ménages qui en bénéficient d'en être pleinement conscients, et d'éviter l'inutile recherche du contrat le moins cher.

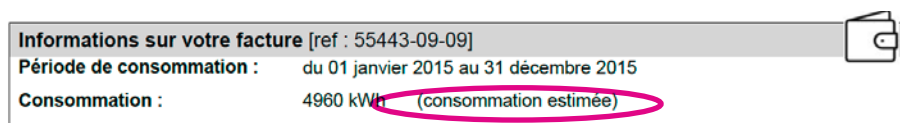
De nombreux participants considèrent également qu'il est important de mentionner la période d'application du tarif social (ou la période pour laquelle le droit est ouvert).

## 11. Afficher le caractère réel ou estimé des index

### Proposition

Il est proposé d'indiquer le caractère estimé des index et donc de la consommation en toutes lettres dans la section détaillant la consommation et dès la première mention de la consommation facturée.

À titre d'exemple :



Informations sur votre facture [ref : 55443-09-09]

Période de consommation :	du 01 janvier 2015 au 31 décembre 2015
Consommation :	4960 kWh (consommation estimée)

Le terme « consommation estimée » est entouré d'un ovale rouge dans l'image.

### Justification

Les consommateurs dont les index ont été estimés s'exposent soit à payer davantage que nécessaire, soit à une régularisation douloureuse lorsque le gestionnaire de réseau obtiendra un relevé réel des compteurs. Si les consommateurs ont conscience de l'existence de l'estimation, ils pourront en tenir compte (responsabilisation du consommateur) et éventuellement régulariser leur situation ou demander au fournisseur une adaptation des acomptes.

Cette recommandation nécessite évidemment que les GRD transmettent cette information aux fournisseurs.

## 12. Afficher nom du contrat, durée, type de tarif et mode de comptage

### Proposition

Il s'agit d'indiquer systématiquement le nom du contrat, sa durée, son échéance, le type de tarif (fixe/variable) et le mode de comptage (mono/bi horaire).

Ces informations peuvent p.ex. trouver leur place dans une rubrique « Informations sur votre contrat ». Les vecteurs énergétiques concernés et les éventuels services annexes pourraient également être ajoutés à la rubrique

Il est également possible de grouper le nom du contrat, sa durée, le type de tarif et le mode de comptage avec les informations utiles pour la comparaison (voir recommandation 8).

A titre d'exemple :

Informations sur votre consommation		
N° de compteur : 75432	Index relevé au 01 jan 2015	Index estimé au 31 déc 2015
Heures pleines	[3][2][2][6][0]	[3][4][9][8][0]
	Consommation = 2.720 kWh sur 365 jours	
Heures creuses	[7][4][1][2][0]	[7][6][3][6][0]
	Consommation = 2.240 kWh sur 365 jours	

## Justification

Le nom du contrat, le type de contrat, sa durée et sa date d'échéance et la possibilité de changer de contrat sans frais (moyennant un préavis) sont des informations de base, nécessaires entre autres pour retrouver la fiche tarifaire, pour comparer et pour savoir quand il sera nécessaire de changer de contrat (ou de reconduire).

Quand un client change de type de tarif, il est nécessaire de mentionner les périodes d'application de ces différents tarifs.

Les services annexes (par exemple entretien de la chaudière par le fournisseur) peuvent éventuellement être mentionnés dans cette section, mais doivent faire l'objet d'une facturation séparée.

# 13. Indiquer le montant des prochains acomptes

## Proposition

Il est proposé d'indiquer le montant des prochains acomptes sur le décompte annuel ou de clôture.

Le client doit par ailleurs pouvoir obtenir - sur demande - le calcul détaillé de ses acomptes.

## Justification

Suite à une régularisation, le montant des acomptes est susceptible de changer. En affichant le montant des nouveaux acomptes, le fournisseur permet aux consommateurs de mieux anticiper et d'éviter les malentendus.

## 14. Expliciter les sanctions en cas de non-paiement

### Proposition

Il s'agit de détailler la procédure en cas de non-paiement.

Il existe 2 alternatives principales en la matière :

- › Mentionner à chaque facture les informations relatives à la première étape en cas de non-paiement, à savoir l'envoi du rappel et les frais éventuels de ce rappel. Les rappels et mises en demeure fourniraient ensuite une information plus complète sur la suite de la procédure et les sanctions.
- › Se limiter à une information précise sur les sanctions en cas de non-paiement lors des rappels et mises en demeure.

### Justification

Informers les consommateurs et éviter l'enlisement administratif. La procédure doit être expliquée de manière claire et transparente.

Idéalement, la mention doit être identique à l'ensemble des fournisseurs et réfléchi de manière à être bien comprise par le consommateur. En fonction des Régions, lorsqu'une procédure différente est appliquée par fournisseur social, il y a lieu d'expliciter cette procédure de manière distincte pour les fournisseurs sociaux.

## 15. Essayer d'uniformiser une partie du contenu de la facture

### Proposition

Le choix du contenu et de la disposition précise de la facture relève – au moins en partie – de la liberté commerciale des fournisseurs. La plateforme considère cependant qu'il y a lieu de se mettre d'accord sur la structure et les informations essentielles reprises dans la facture.

Plusieurs alternatives existent :

- › Uniformiser le vocabulaire et définir un ensemble d'informations qui doivent impérativement se retrouver dans le document
- › Uniformiser le vocabulaire et la structure de tout ou d'une partie de la facture, sans uniformiser le lay-out
- › Uniformiser complètement la première page, à l'exception de quelques zones libres pour le fournisseur
- › Uniformiser complètement la facture, à l'exception de quelques zones libres pour le fournisseur.

La FEBEG propose pour sa part de simplifier la facture autant que possible et de la limiter aux informations les plus essentielles (p.ex. sur un A4). Les détails pourraient alors être obtenus sur demande ou dans l'espace client en ligne.

## Justification

La complexité des factures d'énergie est un obstacle à la compréhension. Néanmoins, le changement de facture à chaque changement de fournisseur l'est également. En outre, l'hétérogénéité des factures peut également faire obstacle au changement de fournisseur lui-même et au choix éclairé du consommateur. Une uniformisation pourrait, par conséquent, permettre une compréhension aussi uniforme et aussi large que possible, tout en favorisant la transparence et le bon fonctionnement du marché.

## Conclusion

**Les présentes recommandations ont pour objectif de simplifier la facture et de la rendre à la fois plus compréhensible pour le consommateur.**

Cet exercice de simplification nécessite de tenir compte de la complexité des marchés de l'énergie eux-mêmes. À titre d'illustration, la période couverte par le décompte annuel, p.ex., n'est généralement pas concordante avec celle du contrat, en raison du moment où sont relevés les index par les GRD et de la possibilité de changer de fournisseur à tout moment. La facture couvre donc souvent plus qu'une année calendrier, ce qui a une influence sur les taxes et tarifs de réseaux. La complexité de la facture elle-même résulte pour une grande partie des mentions légales obligatoires (plus de 100 mentions obligatoires dans les différents textes de loi européens, fédéraux et régionaux). De toute évidence, la simplification nécessitera donc de coordonner les différentes législations régionales/fédérales/européennes et de supprimer (si possible) les obligations peu ou inutiles.

Il se pourrait par ailleurs que l'évolution technologique rende à terme certaines recommandations moins utiles. Ainsi, le bulletin de virement pré-rempli pourrait un jour être rendu obsolète par la généralisation de l'E-banking et la fin de la facture numérique. De même, la différence entre facture d'acompte et de régularisation pourrait elle-même perdre de son sens grâce aux compteurs digitaux. Néanmoins, avant la généralisation des évolutions technologiques, les recommandations répondent à de réels problèmes.

Les fournisseurs sont étroitement impliqués dans cet exercice de simplification. La mise en œuvre d'une facture simplifiée doit donc être financièrement réalisable pour eux et un délai de mise-en-œuvre suffisant doit leur être accordé.

**Rappelons que la valeur ajoutée de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique repose sur la diversité des acteurs qui ont été réunis autour de la table et impliqués dans les travaux de la plateforme.** Il s'agit entre autres de représentants des clients comme des fournisseurs, mais aussi d'acteurs tels que les GRD, les régulateurs, les représentants du secteur social, des académiques,...

**Au vu de l'investissement important de l'ensemble des parties prenantes du groupe de travail nous espérons vivement que ce document aidera les responsables politiques dans leurs travaux.**