

07 fév 2024 -08:27

Primes énergie : le Médiateur fédéral demande que des leçons soient tirées des nombreux problèmes rencontrés lors de la mise en œuvre des différentes mesures énergétiques

Entre la fin de l'année 2022 et décembre 2023, le Médiateur fédéral a enregistré pas moins de 1700 plaintes concernant les primes énergie. Jamais auparavant, il n'avait reçu autant de plaintes concernant une même problématique en relativement peu de temps. Des leçons doivent être tirées des nombreux problèmes rencontrés lors de la mise en œuvre des différentes mesures énergétiques. C'est pourquoi le Médiateur fédéral a rédigé un rapport complet. Il remet aujourd'hui son rapport d'enquête au Parlement « *les mesures gouvernementales ne doivent pas manquer leurs objectifs et chaque citoyen doit obtenir ce à quoi il a droit.* » affirme Jérôme Aass, Médiateur fédéral

Une mesure bien intentionnée qui engendre de la frustration

En accordant diverses primes énergie, le gouvernement fédéral a voulu répondre à la hausse des prix de l'énergie. Pour la plupart des citoyens, l'octroi de ces primes s'est déroulé sans problème. Toutefois, l'ampleur des mesures, la diversité des primes et des conditions pour les obtenir, les problèmes d'organisation au sein du SPF Économie, le manque de clarté et l'imprécision de la législation ont causé de nombreux problèmes, notamment pour les personnes les plus vulnérables de notre société. Les citoyens ont parfois dû faire des pieds et des mains pour obtenir la prime ou n'ont pas obtenu de prime alors qu'ils y avaient droit. Ainsi, une mesure bien intentionnée a provoqué beaucoup de frustration chez les citoyens. Le gouvernement doit faire mieux pour conserver la confiance des citoyens.

Maintenant que les mesures énergétiques sont terminées, le Médiateur fédéral souhaite donner aux décideurs politiques un aperçu des problèmes qu'il a identifiés lors du traitement des plaintes concernant les primes énergie. Dans chaque situation, il s'agit de signes indiquant que les choses ont mal tourné, dans la législation elle-même ou dans son application. De nombreux problèmes auraient pu être évités. Le Médiateur fédéral insiste pour que les propositions et les points d'attention qu'il formule dans ce rapport fassent l'objet d'une enquête et d'un suivi.

“ Par le biais de nos plaintes, nous saisissons le mécontentement de certains citoyens. C'est un signal important. Nous le transmettons au gouvernement afin qu'il puisse y remédier et rétablir la confiance. Alors, s'il vous plaît, captez notre signal et traitez-le. ”

Jérôme Aass
Médiateur fédéral

Des plaintes nombreuses et variées

Le Médiateur fédéral a reçu un peu plus de 1 700 plaintes concernant les primes énergie. Jamais auparavant il n'avait reçu autant de plaintes sur le même sujet en relativement peu de temps. Les plaintes sont très variées.

Les problèmes étaient dû, d'une part, à des problèmes d'organisation au sein de l'administration, qui a reçu des milliers de demandes et de requêtes :

- Certaines personnes n'arrivaient pas à introduire une demande.
- D'autres avaient pu introduire une demande, mais n'avaient toujours pas reçu de décision plusieurs mois après.
- D'autres encore avaient reçu une décision de refus pour des raisons peu claires, parfois incorrectes.
- La Direction générale de l'Énergie était difficilement joignable et souvent inaccessible, de sorte que les personnes n'obtenaient pas de réponse à leurs demandes d'information.
- D'autre part, parfois, cela concernait un problème dans la réglementation.

Permettre le paiement des primes énergie après février 2024

Le Médiateur fédéral plaide pour que le SPF Economie puisse encore verser des primes en 2024 à ceux qui y ont droit. Il s'agit de personnes qui, selon le SPF, ont droit à la prime. Elles risquent de ne plus recevoir de prime parce que les fournisseurs d'énergie qui doivent accorder les forfaits de base doivent en principe remettre leur rapport final à la CREG pour la fin du mois de février. Cela signifie qu'ils ne paieront plus de primes après cette date. Pour les primes payées par l'administration elle-même (les forfaits de base pour ceux qui achètent du gaz via une installation collective et les primes pour le mazout, propane et pellets), les budgets 2023 ne pourront plus être utilisés et aucun budget 2024 n'a été alloué.

"Les citoyens qui, à tort, n'ont pas reçu leur prime devraient quand même pouvoir l'obtenir", estime Jérôme Aass.

Propositions et points d'attention pour le futur

Le Médiateur fédéral demande que les recommandations et conseils suivants soient pris en compte dans les mesures futures.

- Laisser le temps à l'administration de se préparer et d'avoir les moyens de mettre en place les mesures gouvernementales prévues.
- Faire attention aux groupes cibles vulnérables. Dans ce cas-ci, ils constituaient un groupe cible important ; ils étaient ceux qui avaient le plus besoin de ces primes. Au final, ce sont eux qui ont rencontré les plus grandes difficultés à obtenir une prime. Et certains ne l'ont pas reçue.
- S'assurer d'avoir une information et des règles claires et correctes. Il existait plusieurs manières de demander les primes énergie et différentes conditions pour y avoir droit. Il n'était pas toujours facile pour les citoyens de s'y retrouver. En communiquant à plusieurs reprises, par tous les canaux possibles, et en veillant à ce que l'information soit facilement accessible au public, ce problème peut être résolu.

Lisez le rapport complet sur www.mediateurfederal.be (rubrique publications)

Le Médiateur fédéral
<https://www.mediateurfederal.be>

Herlinde Martens
Communication NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be