



Date de dépôt : 13 juin 2022

Rapport

de la commission des affaires sociales chargée d'étudier la proposition de motion de Jocelyne Haller, Françoise Nyffeler, Olivier Baud, Pierre Vanek, Jean-Charles Rielle, Xhevrie Osmani, Thomas Wenger, Sylvain Thévoz, Nicole Valiquer Grecuccio, Grégoire Carasso, Pierre Eckert, Didier Bonny, Marta Julia Macchiavelli, Badia Luthi, Marjorie de Chastonay, Yves de Matteis, Ruth Bänziger : Les prestations de fourniture d'énergie répondent à des besoins essentiels. Personne ne peut en être privé !

Rapport de majorité de André Pfeffer (page 4)

Rapport de minorité de Sylvain Thévoz (page 23)

Proposition de motion (2815-A)

Les prestations de fourniture d'énergie répondent à des besoins essentiels. Personne ne peut en être privé !

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève
considérant :

- « ... que la force de la communauté se mesure au bien-être du plus faible de ses membres » (cf. conclusion du préambule de la Constitution fédérale) ;
- que la fourniture d'eau, de gaz et d'électricité représente des services de première nécessité ;
- que la privation de ces derniers constitue une atteinte à la dignité humaine et un facteur d'indigence allant à l'encontre de la garantie du respect des droits fondamentaux ;
- l'article 7 de la constitution de l'Etat fédéral suisse stipulant que : La dignité humaine doit être respectée et protégée ;
- l'article 12 de la constitution de l'Etat fédéral suisse prévoyant que : Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine ;
- l'article 39 al. 1 de la constitution genevoise : Toute personne a droit à la couverture de ses besoins vitaux afin de favoriser son intégration sociale et professionnelle ;
- l'article 92 al. 1, chiffre 5 de loi fédérale du 11 avril 1889 sur la poursuite pour dettes et la faillite ;
- l'article 212 al. 3 de la constitution genevoise : Il (l'Etat) veille à l'intégration des personnes vulnérables,

invite le Conseil d'Etat

- à faire en sorte que les SIG sursoient systématiquement à toute coupure de fourniture d'énergie dans l'attente qu'une solution de règlement des factures pendantes ait été mise en place par le ou les services sociaux sollicités ou les structures associatives idoines en collaboration avec la personne concernée ;

- à veiller à ce que les SIG orientent les personnes concernées vers les services sociaux ou les structures associatives appropriées afin qu'elles puissent obtenir l'aide nécessaire et que soient traités avec humanité et respect les cas de manque à payer, entraînant une procédure de coupure de courant, d'eau et de gaz ;
- à s'assurer que les services sociaux et les structures associatives concernées soient en mesure de répondre avec diligence à ces situations et disposent des moyens de prendre en charge les dépenses en personnel y relatives et les prestations pécuniaires correspondantes.

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de André Pfeffer

Mesdames et
Messieurs les députés,

Les membres de la commission des affaires sociales se sont réunis le 5 avril et les 3, 24 et 31 mai 2022 afin de procéder à l'examen de la proposition de motion 2815.

La commission était présidée par M^{me} Véronique Kämpfen et M. André Pfeffer et le procès-verbal a été tenu avec exactitude par M^{me} Alexia Ormen.

Présentation de M^{me} Jocelyne Haller, auteure

M^{me} Haller souligne l'aspect modeste de cette motion qui avait été déposée après un fait d'actualité présentant une famille en difficulté que les SIG menaçaient d'une coupure de courant imminente, sans aucune réponse de la part des services sociaux. M^{me} Haller explique avoir souvent été confrontée à ce type de situation, et en règle général un arrangement était très rapidement trouvé avec les SIG, qui acceptent de négocier. Elle répète la volonté manifeste de la part des SIG de contribuer à une recherche de solution et les remercie pour cela. En revanche, la problématique réside dans le fait de devoir intervenir une fois que la coupure a eu lieu. La motion demande modestement de ne pas couper la fourniture d'énergie lorsqu'il y a un défaut de paiement, mais que cette démarche soit suspendue le temps que la personne puisse mettre en place un accompagnement ou des mesures qui lui permettent de trouver de quoi payer pour rétablir la fourniture d'énergie. M^{me} Haller lit brièvement les invites de la motion. La première invite « à faire en sorte que les SIG sursoient systématiquement à toute coupure de fourniture d'énergie dans l'attente qu'une solution de règlement des factures pendantes ait été mise en place par le ou les services sociaux sollicités ou les structures associatives idoines en collaboration avec la personne concernée ». La seconde invite « à veiller à ce que les SIG orientent les personnes concernées vers les services sociaux ou les structures associatives appropriées afin qu'elles puissent obtenir l'aide nécessaire et que soient traités avec humanité et respect les cas de manque à payer, entraînant une procédure de coupure de courant, d'eau et de gaz ». La troisième invite « à s'assurer que les services sociaux et les structures associatives concernées

soient en mesure de répondre avec diligence à ces situations et disposent des moyens de prendre en charge les dépenses en personnel y relatives et les prestations pécuniaires correspondantes ». Elle précise, au sujet de cette troisième invite, que les services sociaux mettent parfois jusqu'à 15 jours pour donner une réponse, ce qui n'est pas acceptable dans ce type de situation (décongélation des aliments, impossibilité de chauffer le biberon, pas d'accès aux médias sociaux, ce qui empêche par exemple la recherche d'emploi). Elle insiste sur le fait que l'accès à l'énergie est aujourd'hui un bien essentiel et indispensable (elle mentionne le manifeste de la Fédération européenne des retraités et des personnes âgées qui incrimine la précarité énergétique dans laquelle peuvent se retrouver ces personnes). Elle estime qu'il n'y a pas besoin de mener un long débat sur cette motion, car elle relève du bon sens. Il devrait être possible de prendre rapidement position. Elle précise ne rien proposer de révolutionnaire, juste éviter que des personnes se retrouvent dans des situations aussi difficiles et leur donner les moyens de rétablir la situation dans les meilleurs délais avec des personnes qui peuvent intervenir.

Un commissaire MCG demande combien de temps sépare la réception de la première lettre de facturation et la coupure d'électricité.

M^{me} Haller pense que pour éviter d'en arriver à une situation de coupure, il faut réagir assez rapidement, à savoir lors du premier ou du deuxième rappel ; selon elle, c'est à ce moment qu'il devrait y avoir un contact entre les SIG et la personne concernée. S'il s'agit de quelqu'un en situation de précarité, elle peut être réorientée vers les services qui sont en mesure de l'aider et de la mettre en situation d'obtenir le rétablissement de la fourniture. M^{me} Haller rappelle que la motion ne demande pas la gratuité de la fourniture d'énergie – du moins que ce n'est pas l'objet ici.

Le commissaire MCG s'interroge sur une personne qui ne souhaiterait juste pas payer sa facture et demande s'il rentre également dans les critères de la motion.

M^{me} Haller répond qu'il faut qu'il y ait un contact, ce qui fait l'objet de la première invite, et que cette personne cherche une solution pour régler ses factures.

Le commissaire MCG ajoute que cela fait l'objet de la deuxième invite également.

M^{me} Haller confirme que, si la personne ne cherche pas de solutions, elle devra en assumer les conséquences. Elle affirme que d'autres personnes sont en difficulté et que ce sont ces personnes que la motion vise à aider.

Le commissaire MCG pense qu'il y a un délai de 3 mois ou plus après la première facture avant que la coupure n'intervienne. Il estime que la

personne a le temps de contacter les services sociaux pour demander de l'aide.

M^{me} Haller répond que c'est un problème de non-recours : ces personnes ne savent pas forcément qu'elles peuvent être aidées ou ont honte de demander de l'aide. La question de la honte est un facteur important à prendre en compte.

Un commissaire PDC demande à M^{me} Haller si elle a connaissance du nombre de personnes qui sont dans cette situation, ce qu'elle ignore. Il demande si des mesures existent au niveau des SIG. Il donne l'exemple de certaines personnes victimes de démence qui oublient simplement de payer leur facture et qui se retrouvent sans électricité. Il demande s'il existe un système avec les SIG qui permet d'alerter sur ces cas.

M^{me} Haller répond qu'il s'agit précisément d'un des éléments d'alerte qui permettraient d'identifier ces personnes qui perdent la maîtrise de leurs factures. Des mesures peuvent être mises en place pour aider ces personnes, soit une aide à la gestion, soit une demande de protection, car ces personnes ne peuvent plus gérer leurs factures de manière autonome (elle donne l'exemple de la protection de l'adulte avec des curatelles ou d'autres types de prestations). Elle rappelle que cette motion est aussi une manière de lutter contre le non-recours et de permettre la détection de situation alarmante.

Le commissaire PDC n'a pas l'impression qu'il y a beaucoup de dettes liées aux SIG. Selon lui, elles découlent plutôt du petit crédit, du *leasing*, des assurances-maladie ou encore des impôts.

M^{me} Haller répond qu'il y a un critère assez rapide d'identification et que, lorsque ce n'est pas payé, il y a une coupure. En général, si elles déclenchent un appel à l'aide, ces personnes seront aidées dans leur gestion du paiement des factures, dont celle de l'électricité sera l'une traitée en priorité.

Un commissaire S, concernant la troisième invite, demande à M^{me} Haller si elle pense que, si les SIG orientaient plus, il y aurait une augmentation assez forte en termes de ressources.

M^{me} Haller n'a pas les éléments statistiques pour lui répondre qu'il y a « pléthore » de ces situations. Mais sa crainte en disant qu'il faut réorienter ces personnes vers les services compétents c'est qu'elles ne soient pas prises en charge sinon par ces services. Selon elle, le délai de réponse est trop long et ils ne sont pas suffisamment réactifs pour éviter une coupure. L'idée étant que ces services puissent se mettre en contact avec les SIG en les assurant qu'ils sont à la recherche d'une solution pour couvrir les factures et qu'ils ne courent pas un risque majeur en continuant à fournir leur prestation.

Le commissaire S mentionne le système de la « trêve hivernale » mise en place en France qui propose de ne pas couper le courant durant l'hiver. Bien qu'il ait compris l'importance de cet enjeu toute l'année, il demande ce qu'elle pense de cette proposition.

M^{me} Haller répond qu'ils y ont pensé, mais que certaines tâches doivent s'effectuer toute l'année (comme chauffer un biberon). Elle insiste à nouveau sur la modestie de cette motion : pour le peu qu'elle demande, elle pense qu'elle peut couvrir toute l'année, simplement surseoir une coupure d'énergie le temps que quelque chose soit mis en place pour s'assurer du règlement de la facture.

Un commissaire Ve remercie M^{me} Haller pour sa présentation et pour cette motion qu'une bonne partie de la commission a cosignée. Il trouve très bien d'en discuter au sein de la commission. Il ajoute que l'électricité et le gaz sont des besoins vitaux qu'il n'est pas possible de couper du jour au lendemain. Il souhaiterait savoir au bout de combien de temps le courant est coupé, comment cette coupure est effectuée, si elle est effectuée par une main humaine ou automatiquement, et combien de personnes par année sont concernées par une coupure de courant. Il aimerait également savoir quel est l'impact au niveau des SIG et s'ils ont ou non des contacts avec les personnes concernées. Il suggère d'auditionner les SIG pour avoir une partie des réponses.

M^{me} Haller insiste sur le fait que les SIG acceptent toujours de négocier et remettent en route la fourniture d'énergie dès lors qu'un acompte de 50 ou 100 francs leur est envoyé. Elle ajoute que les SIG étaient prêts à mettre un plan en place et qu'ils ont fait preuve de bienveillance. Néanmoins, la coupure de courant est une réalité qui met les personnes en difficulté. En revenant sur l'histoire parue dans la presse, M^{me} Haller précise que la famille n'avait pas subi de coupure de courant mais avait reçu des menaces ; le problème étant qu'elle n'était pas parvenue à obtenir une aide rapide. La motion propose d'identifier les situations de personnes en difficulté et de trouver des solutions.

Une commissaire Ve explique que, de la même façon que si le loyer n'est pas payé, il existe une mise en demeure accompagnée d'une lettre, il y a un rappel, puis un deuxième, et enfin l'annonce de la coupure. Il faudrait donc donner une garantie au moment de payer ainsi qu'une garantie de caution. Elle donne l'exemple de familles monoparentales avec beaucoup de factures, mais qui n'osent pas faire appel aux services sociaux, estimant ne pas pouvoir bénéficier d'une aide.

M^{me} Haller explique qu'ils ont indiqué « services sociaux » et « associations » dans la motion, car il y a des personnes qui ont des situations extrêmement précaires et des services peuvent les aider pour rétablir les choses.

La commissaire Ve ajoute qu'il y a des personnes qui n'ont pas le droit à ces services car elles gagnent davantage d'argent, mais qui ont des difficultés à payer ces factures.

M^{me} Haller explique qu'il est possible d'aider ces personnes en faisant un plan de gestion de leur situation et de leurs charges en établissant des priorités (réorganisation des priorités d'ordre des paiements).

La commissaire Ve répond que c'est très important de demander que, avant d'envoyer une lettre de coupure, ces services soient contactés pour trouver un arrangement et pour que la personne puisse être au courant.

Une commissaire PLR intervient dans le même sens que le commissaire Ve : le gaz, l'électricité, la sécurité, les besoins du corps, l'emploi, la santé, la propriété, l'eau sont autant de besoins fondamentaux. Elle trouve important de savoir combien de personnes sont touchées et combien ne paient pas leurs factures après trois mois, soit parce qu'elles sont mal organisées, soit parce qu'elles n'y parviennent pas. Elle propose de faire une demande d'audition auprès des SIG ou de leur poser leurs questions dans une lettre très précise. Selon elle, cela est essentiel pour mieux comprendre le contexte de cette motion.

M^{me} Haller partage les avis.

Audition des SIG représentés par M. Michel Balestra, président, M. Christian Brunier, directeur général, et M^{me} Céline Gauderlot, directrice exécutive finances

M. Balestra partage son plaisir d'être auditionné dans le cadre de cette commission et remercie les commissaires de leur accueil. Il va d'abord laisser s'exprimer M. Brunier, plus proche du sujet en tant que directeur général, puis M^{me} Gauderlot prendra la parole pour apporter plusieurs éléments concernant les finances, et M. Balestra répondra volontiers aux questions par la suite.

M. Brunier remercie le président ainsi que les députés. Il déclare que, historiquement et de manière assez large, la plupart des entreprises d'énergie en Suisse (et avant les SIG) disent qu'elles ne sont pas responsables du social, qu'elles doivent fournir de l'énergie qui est un produit stratégique et que, à partir de là, si les personnes ne paient pas, elles coupent l'énergie. Les SIG ont adopté une position un peu différente depuis quelques années. Bien

qu'ils estiment que ce n'est pas à eux d'assumer la politique sociale du canton, ils reconnaissent néanmoins qu'il s'agit de produits vitaux. La première mesure prise avec M^{me} Gauderlot a été de ne pas couper l'énergie en période hivernale (sauf cas exceptionnel). La deuxième mesure a été de tenter de trouver un partenariat avec les milieux sociaux, notamment avec l'Hospice général, ce qui n'a pas fonctionné. Il affirme que la collaboration entre les SIG et les travailleurs sociaux est régulière et qu'ils essaient toujours de trouver les meilleurs arrangements possibles. Il souligne que le scénario mettant en scène une famille en difficulté financière qui a de la peine à payer l'électricité existe et qu'ils sont très compréhensifs avec ce type de cas, mais qu'il y a aussi un certain nombre de cas où on se « moque » d'eux en ne voulant pas payer l'énergie et les fluides (alors qu'on loge par exemple dans une villa). Il donne un exemple qui s'est produit le jour même d'une clinique qui, manifestement, n'est pas en grande difficulté financière, mais qui ne paie pas l'électricité. Pour des personnes en difficulté, notamment des entreprises, ils utilisent la coupure comme acte de dernier recours, mais aussi de solidarité avec les autres qui règlent leurs factures. Il explique que la plupart des personnes paient après le premier rappel et aussi que l'énergie a un prix (ce que les uns ne paient pas, les autres devront le payer). Il considère donc comme normal de pouvoir réclamer l'argent qui leur est dû et pense qu'ils le font de la manière la plus humaine possible.

M^{me} Gauderlot déclare que, depuis plusieurs années, les SIG atteignent un niveau de coupure relativement bas, à savoir 116 coupures en 2021, illustrant le fait que c'est une procédure dont ils usent dans de très rares cas. Elle fait la comparaison avec les Services industriels de Lausanne (SiL), qui ont moitié moins de clients que les SIG mais réalisent plus de 1000 coupures par année, moyenne qui se rapproche de celle de la Suisse, les SIG se démarquant dès lors par leur très faible niveau de coupures. Elle affirme que la menace de coupure a un effet important, car c'est parfois le seul moyen d'entrer en contact avec le client qui ne paie pas. Elle informe les commissaires que les SIG ont des agents de terrain qui se déplacent pour discuter avec les personnes et voir quelles sont leurs difficultés. Parfois, ils n'obtiennent aucune réponse des clients en dépit des nombreuses tentatives de prise de contact (courriers, SMS, téléphone). Selon elle, la menace de coupure permet de faire réagir un certain nombre de personnes qui ne répondaient pas au préalable. Elle fait un parallèle entre les 116 coupures effectuées en 2021 sur près de 8000 propositions de coupure, sur un volume de 5 millions de francs. Elle pense que, si cet outil leur est interdit, il risque d'y avoir un impact financier sur les SIG. Elle donne l'exemple de la coupure d'eau qui intervient dans très peu de cas. Dans un immeuble, pour une personne qui ne paie pas,

ils ne vont pas couper l'eau à l'ensemble des locataires. En revanche, il leur arrive de couper l'eau dans une villa avec piscine et jardin où il y a une grosse facture non payée. En général, ce sont des personnes qui ont quitté leur logement en laissant des factures en suspens. Elle rappelle l'élément générateur de cette motion, apparu également dans la presse, d'un cas particulier d'une personne qui a subi une coupure. Elle précise qu'il s'agit en réalité d'une cliente pour laquelle ils avaient tout essayé, avec un plan de paiement qui n'avait pas été respecté, des déplacements conséquents, des paiements non effectués depuis plus de 10 ans, dont la facture a été honorée par un tiers, mais qui recommence. Ce sont donc des cas très particuliers qui donnent lieu à ces coupures. Elle considère que les propositions de coupure sont un outil important pour entrer en contact avec les personnes et qu'il ne s'agit pas d'une procédure agressive à l'égard des clients, puisqu'elle se répartit en sept niveaux de contact, et s'étale sur cinq mois. Elle répète que le nombre de coupures était auparavant bien plus important mais que, avec l'arrivée de MM. Balestra et Brunier, ils ont mis en œuvre le dispositif de « trêve hivernale » et pris d'autres mesures pour alléger ces coupures.

Un commissaire PDC remercie les auditionnés. Il demande, sur les 116 coupures par année, quel est le pourcentage de personnes qui ont des problèmes psychologiques graves (de type démence) ou de personnes âgées qui seraient incapables d'effectuer des paiements et qui accumulent les factures. Il souhaiterait savoir si, dans ce type de cas, les agents de terrain ont pour consigne d'alerter les services sociaux.

M^{me} Gauderlot n'a pas répertorié de cas particulier de cette nature. Elle ajoute que les agents de terrain sont très empathiques et dialoguent avec les personnes pour comprendre leurs difficultés, quelles qu'elles soient et qu'il s'agisse de particulier ou de professionnel (elle donne l'exemple de certains aménagements de délai mis en place lors de la pandémie). Pour les situations particulières, les cas remontent jusqu'à M^{me} Gauderlot, une discussion est aménagée avec les services sociaux et, en règle générale, ils ne coupent pas l'énergie.

Le commissaire PDC demande si la motion est utile à leurs yeux ou s'il y a un travail supplémentaire à faire, étant donné que les SIG sont concernés par deux invites de cette motion.

M^{me} Gauderlot répond que, si la menace de coupure est supprimée, cela risque d'être préjudiciable pour les SIG et de ne pas toucher la cible qui est celle de cette motion. Elle répète que le nombre le plus important de coupures ne concerne pas les personnes en difficulté psychologique ou financière. Elle estime qu'il ne s'agit pas d'un outil qui va permettre de résoudre les problèmes de précarité. En revanche, elle affirme avoir été en discussion avec

l'Hospice général en 2019 et en 2020 sur la mise en place d'un système de paiement des factures des SIG par les assurances sociales afin de fluidifier le processus. A l'époque, l'Hospice général n'a pas voulu entrer en matière mais, selon elle, ce genre de mesure au cas par cas servirait davantage la cause sur les problèmes liés à la précarité. Par contre, elle considère que l'outil de la menace de coupure n'est pas un élément pertinent à supprimer pour résoudre le problème concerné.

M. Brunier précise que l'Hospice général est assez content de la situation et qu'ils ne souhaitent pas faire un partenariat avec les SIG car ils trouvent, pour la plupart des cas, des arrangements avec eux. Comme les SIG sont compréhensifs et essaient de faciliter les paiements des personnes concernées, l'Hospice général ne met pas le paiement de leur facture en priorité. Il déclare avoir effectué un petit test auprès de sa fille, assistante sociale, qui a reconnu que les SIG sont arrangeants, à l'écoute et qu'ils ne coupent quasiment jamais l'énergie. Selon lui, les SIG ne peuvent pas faire beaucoup mieux et, s'ils le font, ils risquent de tomber dans un laxisme qui pourrait être dommageable. Il met en garde de ne pas tomber dans un travers en supprimant la menace de coupure.

M. Balestra répète que, sur l'ensemble de leurs clients, seules 116 coupures ont été effectuées dans l'année. Il estime qu'ils font un usage raisonnable et adapté de ce droit de couper. Il affirme que, dans une société basée sur des contraintes, des règles et des procédures, il n'y a pas de raison de continuer à fournir de l'énergie et des fluides si les démarches ne sont pas respectées, hormis pour des raisons de pathologie ou de détresse financière. Il pense que c'est une mauvaise idée et un mauvais signal d'enlever ce droit de coupure qu'ils utilisent à bon escient.

Le président leur dit que, en agissant de la sorte, ils participent probablement à l'action sociale en permettant de détecter les cas problèmes qu'il y a dans la société.

Une commissaire S remercie les auditionnés, qui ont répondu à plusieurs de ses interrogations. Sur les 116 coupures par année, elle trouve intéressant l'exemple de la clinique, mais qu'il ne s'agit pas de la même chose qu'un particulier qui ne parviendrait pas à payer ses factures. Elle demande quelle est la typologie de la clientèle concernée par ces coupures (plutôt des entreprises, des particuliers).

M^{me} Gauderlot répond que c'est un mélange mais davantage des particuliers. L'une des typologies, qui est bien spécifique, est celle de clients qui déménagent hors du canton sans avertir. Elle mentionne aussi les cas de personnes qui ont essuyé un refus de prise en charge par les services sociaux

en raison de leur comportement. Elle ignore ce qui motive ce refus, mais pense que le rôle des SIG s'arrête à cet endroit et qu'ils n'ont pas à s'immiscer dans plus de détails. Elle ajoute qu'il y a une partie importante de personnes de mauvaise foi qui n'ont ni problème de précarité ni difficulté psychologique, mais qui décident de se faire livrer de l'énergie gratuitement (par exemple les personnes logeant dans ces villas avec de grosses factures d'eau mentionnées plus haut).

La commissaire S rebondit sur les propos de M^{me} Gauderlot qui expliquait ne pas couper l'eau pour l'ensemble des locataires lorsqu'il y avait une personne de l'immeuble qui ne payait pas. Elle comprend qu'ils n'ont pas les moyens de couper l'eau pour tout le monde, la facture étant répartie sur l'ensemble des locataires, mais demande ce qu'ils feraient dans le cas où ils en avaient la possibilité.

M. Brunier répond que l'eau est un élément particulièrement vital et que sa coupure engendre d'autres conséquences que de ne pas avoir d'électricité. Il précise qu'il est extrêmement rare de couper l'eau, sauf par exemple pour des entreprises qui volent l'eau sur les réseaux. En revanche, la coupure sur des individus est quasiment inexistante (sauf cas mentionnés plus haut).

La commissaire S souhaite savoir, sur les personnes qui ne paient pas, si certaines sont amenées en procédure de poursuite.

M^{me} Gauderlot déclare que la personne peut être amenée en phase de poursuite, bien que ce soit rare. Selon elle, la procédure a son intérêt avec différentes étapes, l'idée étant de mettre les clients qui ne paient pas volontairement en face de leur responsabilité. Généralement, les choses se dénouent, mais il reste des cas qui ne paient pas de manière récurrente et certains dossiers sur lesquels les SIG sont allés aux poursuites.

M. Brunier explique qu'ils ont mis en place un test de bonne foi. Sur 100 francs qu'une personne leur doit, ils vont trouver un arrangement pour que cette personne paie 20 francs afin de montrer qu'une action est faite.

La commissaire S demande sur quoi ils se basent pour considérer que telle personne ne paie pas volontairement.

M^{me} Gauderlot répond qu'ils déterminent grâce au contact humain. Ils ont décidé d'avoir, au sein de l'équipe, des personnes qui se déplacent sur le terrain et interagissent avec les clients. Selon elle, les agents de terrain se trompent assez rarement. Elle considère que le caractère volontaire ou involontaire du non-paiement est relativement justifié. Le premier contact se fait d'abord par téléphone ou SMS et les personnes qui n'arrivent pas à payer répondent généralement aux sollicitations et essaient de discuter d'un plan de paiement. Elle reconnaît qu'il y a quelques cas de figure de personnes qui ne

souhaitent pas raconter leurs difficultés. Dans ce type de cas, un plan de paiement qui s'étale sur une très longue durée peut être mis en place.

M. Brunier ajoute qu'il y a non seulement les visites sur le terrain mais aussi les contacts avec les assurances sociales qui permettent de constater la gravité de certaines situations. En revanche, le scénario de la personne en grande difficulté dont le courant a été coupé n'a pas encore eu lieu au sein des SIG depuis qu'il est directeur général, à savoir 7 ans.

Une commissaire PLR demande, sur les 116 coupures, mis à part les personnes qui déménagent, combien reprennent contact avec les SIG et, s'ils ne font pas, quelle alternative ces personnes ont en matière d'énergie (autre fournisseur par exemple).

M^{me} Gauderlot affirme que les personnes reprennent généralement très vite contact. Elle explique que c'est également dans l'intérêt des SIG d'éviter les coupures (les agents de terrains devant se déplacer une multitude de fois pour une seule coupure). Généralement, le contact est rétabli dans les 24 heures.

La commissaire PLR demande s'il y a des cas de personnes qui parviennent à contourner le système des SIG.

M. Brunier répond que, si le contact n'est pas rétabli, c'est que la personne est partie, mais que sinon les personnes reprennent contact, ayant besoin d'électricité.

La commissaire PLR comprend que 100% des clients sont dépendants des SIG.

M. Balestra explique que le choix du fournisseur n'intervient que sur de gros volumes. Il met les chiffres en perspective : les SIG ont 250 000 clients, dont 116 coupures dans l'année, et, parmi les 116, les trois quarts des personnes ont repris contact avec eux et prévu un échéancier de paiement, rétablissant des conditions acceptables. Il pense que, s'ils n'avaient pas cette possibilité de coupure (forme de recouvrement préalable hors tribunaux), cela leur coûterait beaucoup plus cher et serait bien moins efficace.

Le président informe que six commissaires sont inscrits pour des questions. Il clôt la liste et prie de uniquement poser des questions en raison du temps dont ils disposent.

Une commissaire PDC remercie les auditionnés pour leur présentation. En reprenant les invites de la motion, elle comprend que la première invite « à faire en sorte que les SIG sursoient systématiquement à toute coupure de fourniture d'énergie dans l'attente qu'une solution de règlement des factures pendantes ait été mise en place par le ou les services sociaux sollicités ou les

structures associatives idoines en collaboration avec la personne concernée » est problématique, car les coupures ne concernent pas toutes des personnes en situation de précarité.

M. Brunier confirme et ajoute que la procédure finirait probablement entre les mains de la justice, car ils ne peuvent pas livrer gratuitement des prestations, ce qui impliquerait d'aller fréquemment aux poursuites.

La commissaire PDC comprend, à propos de la seconde invite qui vise « à veiller à ce que les SIG orientent les personnes concernées vers les services sociaux ou les structures associatives appropriées afin qu'elles puissent obtenir l'aide nécessaire et que soient traités avec humanité et respect les cas de manque à payer, entraînant une procédure de coupure de courant, d'eau et de gaz », qu'ils le font déjà.

M. Brunier confirme et précise que la démarche se fait dans les deux sens : les services sociaux prennent aussi contact avec eux.

Un commissaire Ve remercie les auditionnés. Il souhaiterait avoir un point de précision par rapport à l'intervention des services sociaux. Il demande, dans ce processus allant des étapes de 1 à 7, à partir de quel moment les agents de terrain orientent les personnes concernées vers les services sociaux.

M^{me} Gauderlot répond que c'est au cas par cas. La procédure existe, mais dépend de la prise de contact avec la personne. Selon elle, il est assez difficile d'avoir des informations sur les services sociaux tant qu'ils n'ont pas parlé avec la personne concernée. Comme mentionné plus haut, dans la procédure, les agents de terrain se rendent sur place et commencent par observer le lieu d'habitation (par exemple une villa). Ils se font une première idée de la problématique et de la nature du non-paiement. Cette idée se précise ensuite au moment du contact avec le client. Elle précise qu'au début, le processus passe par des étapes automatiques (à savoir 5 invitations à payer), comme toute procédure de non-paiement, puis la partie « agent de terrain » s'enclenche. Tant que la procédure automatique est en place, ils n'ont pas d'information plus précise sur la situation de la personne. Dès lors, le contact se fait généralement en direct et, si la personne ne souhaite pas répondre, le contact se fait avec les services sociaux pour obtenir des informations. Néanmoins, en règle générale, les échanges avec les services sociaux se font au moment de parler avec la personne. En conclusion, ces échanges peuvent intervenir à différents stades de la procédure.

Le commissaire Ve demande si ces agents vont jusqu'à prendre eux-mêmes contact avec les services sociaux. Selon lui, encourager quelqu'un à prendre contact avec les services sociaux est une chose (en

prenant le risque que la personne ne suive pas leurs conseils), mais accompagner ces personnes en est une autre.

M^{me} Gauderlot affirme qu'il arrive très souvent que les agents de terrain appellent sur place, et devant la personne, les services sociaux.

Une commissaire EAG remercie les auditionnés. Elle rappelle avoir été assistante sociale à l'Hospice général pendant plusieurs années et, pour avoir vécu plusieurs situations de ce type, elle confirme qu'elle a toujours pu trouver un arrangement avec les SIG. Elle précise que cette motion, dont elle est l'auteure, ne demande pas de priver de l'instrument de menace de coupure mais de surseoir à toute coupure de fourniture d'énergie dans l'attente qu'une solution soit trouvée. Elle comprend que la menace de coupure permet d'identifier les situations problématiques et, avant de passer au stade de la coupure, elle souhaiterait s'assurer que les personnes en difficulté puissent être mises en contact avec les services sociaux. Elle admet volontiers qu'il y a des cas de personnes qui sont de mauvaise foi, mais d'autres personnes sont en réelle difficulté soit par manque d'argent (même ponctuel), soit avec des problèmes psychiques (personnes qui veulent payer mais n'ont pas la capacité de le faire ou d'aller chercher l'aide nécessaire). Selon elle, il devrait y avoir un moment d'identification de ces personnes qui ne paient pas – pour de bonnes ou mauvaises raisons – et s'assurer que les personnes qui ont besoin d'aide puissent en bénéficier. Elle demande pourquoi le projet de convention avec l'Hospice général n'a pas fonctionné.

M. Brunier déclare que « surseoir à la coupure » c'est ce qu'ils font quasiment systématiquement et qu'il s'agit de leur politique d'entreprise depuis quelques années (il donne l'exemple de la « trêve hivernale »). Par contre, selon lui, la motion risque de médiatiser le fait que les personnes ne sont pas dans l'obligation de payer. Même si les personnes sont au courant qu'elles ont la possibilité de dialoguer avec les SIG, il pense qu'en supprimant la menace de coupure, il ne leur reste plus grand-chose pour convaincre les clients de payer.

La commissaire EAG répète qu'il s'agit de surseoir à la coupure, et non pas de la supprimer, le temps qu'une solution soit mise en place (par exemple l'Hospice général qui s'acquitte du paiement pour la personne pour l'amener à prendre des habitudes de gestion et inclure ce paiement dans son budget).

M. Balestra considère que surseoir sur ordre du Grand Conseil soit par une loi, soit par règlement du Conseil d'Etat, deviendrait public et que la menace de coupure serait donc inutile. Il précise qu'une partie des cas sur les 116 coupures annuelles ont été mis à l'écart des services sociaux, preuve que

leur attitude n'était pas *fair-play*, sinon l'Hospice général ne refuserait pas de les accompagner.

La commissaire EAG insiste sur le fait que cette motion demande de surseoir. Elle partage complètement l'idée que des personnes ayant des liquidités doivent payer.

Une commissaire Ve salue les améliorations menées par les SIG depuis quelques années. Elle pense que, lorsque les personnes reçoivent des courriers de menace, ils paniquent. Elle lit différents courriers que les clients des SIG reçoivent : « Procédure de coupure d'électricité en cours » ; « Nous vous informons qu'une procédure de coupure est en cours pour défaut de paiement de la somme X ». Elle rappelle que les sommes peuvent atteindre des montants très élevés lorsqu'il y a des rappels. Elle déplore le fait qu'il n'est indiqué nulle part la possibilité de s'adresser aux SIG pour trouver un arrangement (elle donne l'exemple de la résiliation de loyer : sur le courrier les gens sont invités à prendre contact en cas de besoin). Elle considère que ces courriers peuvent être reçus comme une « bombe » pour des personnes qui n'ont pas les moyens de payer leurs factures.

M. Brunier rappelle qu'il y a plusieurs courriers envoyés, que le délai de paiement est long et négociable.

La commissaire Ve répond que les personnes concernées ne sont pas au courant de ces informations.

M. Brunier explique qu'ils doivent être un peu durs, sinon les personnes risquent de ne plus payer. Leur objectif est de proposer plusieurs arrangements possibles et d'envoyer des courriers, mais, lorsqu'il n'y a aucun contact, alors ils menacent de couper. Il pense que cette méthode est efficace, car la plupart des personnes prennent contact avec eux et il n'y a quasiment plus de coupures au final. Selon lui, il s'agit du dernier avertissement pour les faire réagir.

Une commissaire Ve rebondit sur le fait que, concernant ces arrangements, beaucoup de familles ne sont pas au courant qu'elles ont la possibilité de s'adresser à un service d'aide. Elle demande aux auditionnés que la lettre de procédure soit plus claire afin que les personnes soient mises au courant de la possibilité d'un arrangement.

M. Balestra précise qu'ils voient très rapidement les personnes et font des propositions immédiatement. Selon lui, dans 98% des cas, ils respectent la suspension de la procédure. En revanche, s'ils ont l'obligation de surseoir à la procédure de coupure, elle n'aurait plus aucune valeur dissuasive, ce qui ne réglerait pas non plus le problème social, car cela finirait en procédure judiciaire. Il pense qu'ils doivent poursuivre avec une attitude humaniste

raisonnable qui permette de prendre en compte toutes les situations dramatiques.

M. Brunier répète qu'ils n'ont encore jamais eu de cas de coupure chez des familles monoparentales.

La commissaire Ve comprend leurs propos et les félicite à nouveau pour leur travail. Elle répète son souhait d'ajouter une ligne au courrier qui permettrait de préciser qu'il existe une possibilité d'arrangement.

Une commissaire S demande quelle était leur motivation pour effectuer un partenariat avec l'Hospice général. Elle souhaite également savoir si les clients qui ne paient pas leurs factures reçoivent des pénalités, quel est le délai et s'ils ont des frais administratifs ou non.

M. Brunier répond, concernant le partenariat avec l'Hospice général, que c'était un moyen pour être plus facilement payés et éviter les menaces de coupure. Mais comme l'Hospice général trouve des arrangements avec les SIG, tandis qu'avec d'autres acteurs il est plus difficile de négocier, l'Hospice général ne paie généralement pas la facture des SIG en premier.

La commissaire Ve comprend que la plupart des personnes concernées par les coupures viennent de l'Hospice général.

M. Brunier confirme que c'est le cas de quelques personnes, mais que tous les profils sont représentés.

Un commissaire PLR demande, dans le cas où il arrêterait de payer, à partir de combien de temps interviendrait la coupure.

M^{me} Gauderlot répond que c'est un délai d'environ 5 mois et une dizaine de courriers envoyés.

M. Brunier précise que certaines personnes demandent des délais supplémentaires sur ces 5 mois, ce qu'ils accordent souvent, témoignant de leur patience.

Le commissaire PLR estime que plus la personne attend, plus la situation se complique.

M. Balestra confirme cela, mais dit qu'ils échelonnent les paiements, ce que M^{me} Gauderlot confirme.

Discussion interne

Une commissaire PLR affirme **avoir entendu les explications proposées par les SIG, qui ont défendu l'idée que le système actuel fonctionnait bien et que l'outil de menace de la coupure d'énergie possédait une forme d'utilité.** Elle rappelle qu'une médiation est mise en place, dès que

possible et le plus souvent, en entrant en contact avec les personnes concernées. Cette présentation a convaincu les membres du groupe PLR, elle déclare donc refuser cette proposition de motion.

Une commissaire S intervient en mentionnant la pyramide de Maslow, indiquant que **l'eau et l'électricité sont des biens essentiels pour la survie de l'être humain**. Elle affirme que l'audition des SIG n'a pas vraiment convaincu le groupe socialiste, présentation axée sur des exemples de personnes possédant des villas et ne payant volontairement pas leurs factures, laissant de côté la catégorie des personnes ciblées par cette motion, à savoir dans une situation précaire. Elle ajoute qu'ils ont trouvé la manière de faire des SIG parfois peu convenable, en exerçant une pression auprès des personnes proches ou des voisins. Elle déclare, au nom du groupe socialiste, soutenir cette proposition de motion qui défend des biens essentiels pour la survie de l'être humain.

Une commissaire PDC ne soutiendra pas cette proposition de motion. Elle cible également les invites, notamment la première qui mettrait en danger le système actuel des SIG. Elle rappelle que **ces coupures menacent 116 personnes sur 8000, avec un travail de contact préalable et de rendez-vous chez la personne**. Elle conclut sur le fait que cette motion est basée sur une prise en considération de la pyramide de Maslow et les besoins essentiels des personnes, mais ne prend pas forcément en compte **la réalité du terrain, avec la mise en place d'une médiation et d'une recherche de moyens pour aider ces personnes afin qu'elles ne se retrouvent pas dans une situation de coupure**.

Une commissaire EAG affirme avoir été déçue par l'audition des SIG qui, de son point de vue, ont voulu grossir le trait de manière inopportune, et elle rappelle que sa motion ne se préoccupe pas de l'eau des piscines dans les villas de propriétaires qui refusent de payer. Elle rebondit sur la remarque de sa collègue PDC : si 116 personnes sur 8000 sont sujettes à des coupures, c'est sans doute parce que le principe du rappel et de la menace de coupure agit. Néanmoins, parmi ces 116 personnes, il suffit que quelques-unes, dans une situation précaire, se voient privées d'eau ou d'électricité, pour que ce soit trop tard. Elle reconnaît que les SIG sont prêts à négocier et font preuve de bonne volonté lorsqu'un service social intervient. Elle insiste sur le fait que cette motion demande la nécessité de s'assurer que la personne puisse entrer en contact avec quelqu'un et de surseoir à la coupure le temps qu'une interface soit mise en place (pour éviter, par exemple, qu'une personne soit victime d'une coupure le temps que les procédures se concrétisent). Il ne s'agit pas de priver les SIG de l'outil de menace de la coupure, mais, à partir du moment où cette menace est formulée, de mettre en place un dispositif qui

permette d'orienter la personne en situation précaire vers des services compétents. Autrement dit, de retarder la coupure le temps que le dispositif puisse se mettre en place. Elle ne pense pas que les SIG vont s'effondrer en faisant preuve d'un peu plus de mansuétude auprès de ces personnes, par contre, elle estime que le fait de ne pas venir en aide à une personne dans une situation de précarité constitue une faute bien plus grave.

Une commissaire S rappelle que cette motion ne demande pas d'annuler ou de supprimer les factures, uniquement de les différer le temps de trouver une solution.

Un commissaire UDC déclare qu'il ne soutiendra pas ce texte. D'abord, la **motion prend l'exemple d'un cas unique paru dans la presse, relatant des faits qui ne sont pas confirmés par les SIG** suite aux informations et aux éléments reçus durant leur audition. Ensuite, les explications dispensées par les SIG montrent qu'ils font un travail remarquable, qui mérite d'être souligné, d'une part, en réalisant des coupures d'eau ou d'électricité à titre tout à fait exceptionnel, après discussions, négociations et en tenant compte de la situation de ces personnes, d'autre part, en travaillant en collaboration étroite avec l'Hospice général, permettant d'identifier des personnes en situation de précarité ou qui ne sont plus en capacité de régler leurs factures. Il estime que les SIG font un travail remarquable de détection et de collaboration avec les associations ainsi que l'Hospice général, il ne pense donc pas que ce texte soit utile et suggère, au contraire, de refuser cette proposition de motion par égard pour le travail effectué par les SIG.

Une commissaire MCG dit avoir été convaincue par l'audition des SIG et peut affirmer, à titre d'expérience personnelle, que les **SIG sont à l'écoute et cherchent la situation la plus adéquate pour aider les personnes à s'en sortir**. Elle entend les raisons louables défendues par cette motion, mais elle pense que le système actuel fonctionne plutôt bien, malgré toujours quelques rares exceptions. Elle déclare, au nom du groupe MCG, ne pas soutenir cette proposition de motion.

Une commissaire Ve déclare que le groupe des Vert-e-s soutient cette proposition de motion qui souhaite garantir de répondre à des « biens essentiels ». Elle rappelle que, **sans fourniture d'énergie, il n'est pas possible de garantir certains droits fondamentaux (se chauffer, se nourrir, etc.)**. Si elle reconnaît que les SIG ont effectué une belle avancée ces dernières années, elle pense, néanmoins, que la menace de coupure, accompagnée de l'annonce de la procédure, ne laisse pas à ces personnes la possibilité de réagir.

Un commissaire S se dit étonné de la position très dure de la droite sur cette motion qui ne se veut pas « anti-SIG » mais qui prône une mesure préventive. Ce texte ne remet pas en question le travail des SIG, mais fait remarquer que, parmi ces 8000 personnes qui ont été menacées de coupure, **il y a potentiellement un nombre de personnes dans une situation économique difficile qui mettent à mal leur budget et l'équilibre de leur famille pour payer cette facture**, car la contrainte et la menace de coupure ont fonctionné sur elles. Il ajoute que, à partir de l'automne 2022, en raison de l'augmentation des prix de l'énergie, le nombre de personnes ayant du mal à payer leur facture risque d'augmenter de manière exponentielle. Il s'étonne encore que la droite s'aligne pour refuser une motion qui a des vertus préventives. Il pense que ce serait mieux si les SIG pouvaient faire en sorte que ces personnes soient orientées vers les services compétents, ce qui rejoint les thématiques de l'accessibilité et de la lutte contre le non-recours discutées sur plusieurs objets au sein de cette commission, et il ne comprend pas que la droite tienne une position inverse sur la question de l'énergie. Il répète qu'il ne s'agit pas d'une attaque formulée à l'encontre des SIG, mais il estime que cette motion permettrait de mailler plus étroitement le filet.

Une commissaire EAG intervient : il ne s'agit pas d'un procès contre les SIG et elle rappelle qu'elle a longuement insisté sur leur capacité à recevoir avec bienveillance les demandes lorsqu'un tiers, par exemple l'Hospice général, intervient. En revanche, **parmi les personnes menacées ou victimes de coupures, plusieurs se retrouvent sans arrangement**, demeurant dans une situation de souffrance, car elles ne sont pas en contact avec un tiers qui est entré en matière pour aiguiller ces personnes à trouver une solution. Elle souhaiterait **éviter que ces personnes passent en dessous des radars** et surseoir à la coupure, le temps de trouver une solution. Elle invite les commissaires à revoir leur position à l'égard de cette proposition de motion.

Un commissaire PDC, en relisant ses notes prises lors de l'audition des SIG, indique que les **SIG n'effectuent plus de coupure en hiver**, qu'ils trouvent toujours un partenariat avec les services sociaux et qu'il ne reste que 116 cas sur 8000 de coupure par année. Il partage le problème de ces personnes qui passent sous le radar. En revanche, il ne pense pas que cette motion permettra d'identifier ces personnes, qui resteront toujours sous le radar, selon lui (par exemple des personnes démentes qui vivent seules), et il rappelle que les **SIG font déjà un travail de détection**. Il considère qu'il n'est pas question d'une opposition entre la droite et la gauche, mais que **cette motion n'est peut-être pas la meilleure solution pour résoudre le problème**.

Une commissaire EAG précise que la **motion demande justement de « veiller à ce que les SIG orientent les personnes concernées vers les services sociaux** ou les structures associatives appropriées afin qu'elles puissent obtenir l'aide nécessaire », ceci afin d'éviter que certaines personnes passent en dessous des radars, notamment les personnes démentes. Le cœur de cette motion vise à veiller à ce que des personnes puissent entrer en contact avec des services capables de leur venir en aide.

Un commissaire UDC affirme que les **SIG font déjà ce travail**.

Une commissaire EAG répond que les SIG se sont présentés sous un jour favorable lors de leur audition, mais que, dans la pratique quotidienne du terrain, les situations ne sont pas toutes détectées.

Un commissaire Ve déclare être gêné par cette discussion qui tourne autour du fait de croire ou de ne pas croire ce que les personnes auditionnées rapportent comme informations. Il rappelle avoir posé la question aux représentants des SIG sur le processus de détection mis en place en expliquant que la réalité du terrain n'est pas la même. Il se dit mal à l'aise d'assister à ce type de discussions et déclare s'abstenir, bien qu'il tienne à remercier la commissaire EAG pour cette proposition de motion qu'il a cosignée. Il souligne l'importance de laisser place au débat et de pouvoir entendre différentes auditions, il trouve en revanche étonnant de remettre en question ce qui est dit en audition, car c'est notamment en fonction de ces auditions que leurs décisions finales sont prises. Il considère que l'abstention est la seule position qu'il peut tenir sur cet objet.

Un commissaire UDC rappelle que les **SIG sont une institution de droit public et que chacun de leurs partis a un représentant au sein du conseil d'administration**. Les SIG ont également prouvé, statistiquement, une amélioration depuis plusieurs années, il ne doute donc pas de leur bonne foi lors de leur audition.

Une commissaire EAG précise qu'elle remet régulièrement en question ce qu'elle entend lors des auditions ; elle se fie davantage à sa connaissance du terrain et à d'autres renseignements qu'elle prend auprès de personnes compétentes et informées. Elle pense que les personnes auditionnées viennent avec une certaine bonne foi et ne les accuse pas de mensonges. Elle estime néanmoins que certains propos méritent vérification sur le terrain. Elle considère que les choses sont exprimées de manière relativement subjective et nécessitent un certain nombre de vérifications, sinon tous les membres de la commission devraient avoir le même avis au sortir d'une audition, ce qui n'est pas le cas.

Vote

La présidente met aux voix la M 2815 :

Oui :	5 (1 EAG, 3 S, 1 Ve)
Non :	8 (2 PDC, 3 PLR, 2 MCG, 1 UDC)
Abstention :	1 (1 Ve)

La M 2815 est refusée.

Catégorie du débat préavisée : II (30')

Date de dépôt : 11 août 2022

RAPPORT DE LA MINORITÉ

Rapport de Sylvain Thévoz

L'accès à l'énergie est aujourd'hui un bien essentiel et indispensable. Couper l'eau, le gaz ou l'électricité, biens fondamentaux, pour non-paiement, doit nous alerter. Cette motion demande de surseoir à une coupure d'énergie le temps qu'un suivi social soit mis en place pour s'assurer du règlement d'une facture impayée.

Cette motion ne demande pas la gratuité de la fourniture d'énergie ni ne remet en cause le travail des SIG. Elle ne vise pas à supprimer la menace de la coupure, puisque les SIG la jugent essentielle, mais en regard de la crise énergétique et de l'augmentation prévue du coût de l'eau, du gaz, de l'électricité, d'anticiper d'éventuelles problématiques graves.

Cette motion ne péjore pas l'activité des SIG, mais au contraire vise à innover et développer davantage les bonnes pratiques et les synergies entre diverses institutions étatiques et associatives, afin de sortir des logiques de silos et d'alléger les charges administratives.

Une démarche gagnant-gagnant

Demander aux SIG de surseoir systématiquement à toute coupure de fourniture d'énergie dans l'attente qu'une solution de règlement des factures pendantes ait été mise en place relève du bon sens et d'une protection sociale de base.

Les SIG reconnaissent eux-mêmes qu'une coupure n'est dans l'intérêt de personne et occasionne de nombreux déplacements et coûts pour leur entreprise.

Les SIG eux-mêmes pratiquent une trêve hivernale concernant les coupures. A notre connaissance, cela n'a pas pour effet que des milliers de gens cessent de payer leurs factures à ce moment-là de l'année, du fait que la menace de la coupure est suspendue.

S'assurer que les SIG dirigent les personnes concernées vers les services sociaux ou des structures associatives appropriées est une bonne idée, car qui mieux qu'un créancier sait immédiatement qui est en difficulté et ne paie plus

son dû. L'intérêt des SIG recoupe là encore l'intérêt de l'usager. Plus vite la prise en charge aura lieu, plus rapidement les factures seront honorées. On économisera ainsi beaucoup de relances, d'amoncellements de renvois et de charges administratives pour l'entreprise.

Il ne s'agit évidemment pas de remplacer les services sociaux par les SIG. C'est pourquoi la troisième proposition de cette motion demande au Conseil d'Etat de s'assurer que les services sociaux et les structures associatives concernées soient en mesure de répondre avec diligence à ces situations. Les personnes ne savent pas forcément qu'elles peuvent être aidées ou ont honte de demander de l'aide. La question de la honte conduit au non-recours et à l'aggravation de situations sociales. C'est un facteur important à prendre en compte. La collaboration des SIG peut aider à surmonter ces écueils, et l'entreprise jouer un rôle fondamental de force de proposition aux personnes qui ne paient pas afin de dédramatiser et dé-stigmatiser l'aide sociale. De nombreuses personnes ont droit à des aides qu'elles ne sollicitent pas.

Les SIG font leur travail et le font bien (peut-on leur demander d'aller plus loin ?)

Historiquement, comme nous l'ont rappelé les SIG au cours de leur audition, la plupart des entreprises d'énergie en Suisse disent qu'elles ne sont pas responsables du social. Leur travail est de fournir de l'énergie, point. A partir de là, si les personnes ne paient pas, l'énergie est coupée. Il nous semble intéressant de faire évoluer ces pratiques.

Les SIG ont une position un peu différente depuis quelques années. S'ils estiment également que ce n'est pas à eux d'assumer la politique sociale du canton, ils reconnaissent néanmoins qu'il s'agit de produits vitaux, et donc que cela engage une certaine responsabilité sociale de leur part. Nous saluons cette démarche et souhaitons inviter les SIG à aller plus loin dans cette direction.

Un partenariat SIG – Hospice général à renforcer

Les SIG ont tenté d'établir un partenariat avec les milieux sociaux, notamment avec l'Hospice général, concernant la mise en place d'un système de paiement des factures des SIG par les assurances sociales, afin de fluidifier le processus. Cela n'a pas fonctionné. A l'époque (2019-2020), selon les SIG, l'Hospice général n'a pas voulu entrer en matière. Nous pensons que cette motion est utile pour remettre l'ouvrage sur le métier et remettre au goût du jour ce partenariat pour le bénéfice de tout le monde.

La coupure, une force dissuasive, mais pourquoi pas davantage ?

Les SIG confirment qu'ils ont un niveau de coupure relativement bas, à savoir 116 coupures par an en 2021. C'est une procédure dont ils usent dans de très rares cas. En comparaison, les Services industriels de Lausanne (SiL), qui ont moitié moins de clients que les SIG, réalisent plus de 1000 coupures par année, moyenne qui se rapproche de celle de la Suisse. Les SIG se démarquent dès lors par leur très faible niveau de coupure.

Cela illustre bien le fait que la méthode sociale, du lien et de l'invitation à payer est la plus efficace. Si la menace de coupure a un effet important, car c'est parfois le seul moyen d'entrer en contact avec le client qui ne paie pas, comme le rappellent les SIG, pourquoi ne pas l'utiliser pleinement en facilitant le contact des personnes vers les services sociaux ?

La menace de coupure, puisqu'elle permet de faire réagir un certain nombre de personnes qui ne répondent pas au préalable, peut leur permettre de bénéficier de droits qu'elles n'exercent visiblement pas.

Renseigner sur l'existence d'un service social et baliser son accès est utile. En jouant ce rôle d'orientation, les SIG renforceraient leur côté social, sans abandonner pour autant le côté dissuasif de la menace de la coupure. Détecter de manière précoce des précarités, ce sont des économies pour tout le monde.

Les SIG affirment qu'il y a un certain nombre de personnes qui se « moquent » d'eux en ne voulant pas payer l'énergie et les fluides. Donnant l'exemple de certains qui logent dans des villas. Les SIG ont décidé d'avoir, au sein de leurs équipes, des personnes qui vont sur le terrain et interagissent avec les clients. Les SIG reconnaissent que le caractère volontaire ou involontaire du non-paiement est relativement justifié. S'il leur est si facile d'identifier ceux qui « se moquent d'eux » et ceux qui ont de réels besoins sociaux, pourquoi ne pas faire un pas de plus et renforcer le lien vers les institutions sociales ?

Des sutures plutôt que des coupures

Les SIG affirment que pour des personnes en difficulté, notamment des entreprises, ils utilisent la coupure comme acte de dernier recours, mais aussi de solidarité avec les autres qui règlent leurs factures. Ce principe de solidarité est discutable. En quoi couper le jus d'entreprises ou de personnes qui ne peuvent plus payer leur facture est-il bénéfique à qui que ce soit ?

Une collaboration renforcée avec des institutions sociales ou des associations est utile, afin d'éviter le « stop and go » des coupures et réouvertures, occasionnant frais et pertes de temps.

Si la plupart des personnes paient lors du premier ou deuxième rappel, ce n'est pas que la crainte de la coupure les fait agir, mais le fait d'avoir oublié, manqué de liquidité, ou d'avoir pu s'arranger. La crainte des SIG que la menace d'une suppression de la coupure fasse que plus personne ne paie ne semble pas fondée. L'exemple de la trêve hivernale l'illustre.

Un soutien aux SIG pour valoriser leur côté social

Les SIG disposent d'agents de terrain qui se déplacent pour discuter avec les personnes et voir quelles sont leurs difficultés. Parfois, ils n'obtiennent aucune réponse des clients en dépit des nombreuses tentatives de prise de contact (courriers, SMS, téléphone).

Il y a eu 116 coupures effectuées en 2021 sur près de 8000 propositions de coupure, pour un volume de 5 millions de francs. La procédure se répartit en sept niveaux de contact, sur plus de cinq mois. Qu'est-ce qui permet de laisser penser aux SIG que c'est la menace de la coupure qui est décisive ?

La vraie menace, ne serait-ce pas le fait que plus le temps passe plus l'ardoise est lourde et la dette insupportable ?

Conclusions

Cette motion ne demande pas de priver les SIG de l'instrument de la menace de coupure à laquelle l'entreprise semble tenir, mais de *surseoir* à toute coupure de fourniture d'énergie dans l'attente qu'une solution soit trouvée en cas de non-paiement.

Quelques personnes sont certes de mauvaise foi, mais d'autres sont en réelle difficulté soit par manque d'argent (même ponctuel), soit du fait de problèmes psychiques (personnes qui veulent payer mais n'ont pas la capacité de le faire ou d'aller chercher l'aide nécessaire).

Il est clair que des personnes ayant des liquidités doivent payer. L'énergie a évidemment un prix, et il est normal de pouvoir réclamer l'argent dû. Personne ne remet cela en cause.

Il a été démontré que les SIG sont prêts à négocier et font preuve de bonne volonté lorsqu'un service social intervient. Cette motion souhaite renforcer le fait que la personne qui ne paie pas puisse entrer en contact avec un service social. Elle invite les SIG à bonifier son côté social et à surseoir à la coupure, le temps qu'une interface soit mise en place pour éviter, par exemple, qu'une personne ne soit victime d'une coupure le temps que les procédures se concrétisent.

Il ne s'agit pas de priver les SIG de l'outil de la menace de la coupure, mais, à partir du moment où cette menace est formulée, de mettre en place un dispositif qui permette d'orienter la personne en situation précaire vers des services compétents. Autrement dit, de retarder la coupure le temps que le dispositif soit en place.

Cette motion prône une mesure sociale préventive. Parmi les 8000 personnes qui ont été menacées de coupure, il y a potentiellement un nombre de personnes dans une situation économique difficile qui mettent à mal leur budget et l'équilibre de leur famille pour régler cette facture.

La contrainte et la menace de coupure fonctionnent peut-être sur elles, mais il est regrettable qu'une simple proposition d'aide ou d'appui ne leur ait pas été suggérée. Ces personnes disposent probablement de droits qu'elles n'exercent pas. Avec une information bien ciblée, les SIG pourraient jouer un rôle social encore plus important et s'éviter beaucoup de rappels, de temps et d'argent pour faire payer leurs clients.

A partir de l'automne 2022, en raison de l'augmentation des prix de l'énergie, le nombre de personnes ayant du mal à payer leur facture risque d'augmenter de manière exponentielle. L'urgence sociale nous demande d'explorer de nouvelles pistes et d'innover afin que personne ne se retrouve sur le carreau.

Sortir des logiques de silo, simplifier les procédures et limiter la bureaucratie est urgent. Cette motion en indique la voie en voulant alléger les nombres de rappels, en invitant les SIG à faire en sorte que les personnes qui ont des difficultés de paiement soient orientées vers les services compétents. Cela rejoint les thématiques de l'accessibilité aux aides et de la lutte contre le non-recours. Au final, nous croyons que ce seront des économies pour tout le monde.

Le cœur de cette motion vise à renforcer le fait que des personnes puissent entrer en contact avec des services capables de leur venir en aide. Nous vous invitons conséquemment à la soutenir et à la renvoyer au Conseil d'Etat pour exécution.