

QUESTION ORALE
DE M. FOURNY À M. NOLLET,
MINISTRE DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE ET DE LA FONCTION PUBLIQUE,
SUR « LE DÉLAI DE PAIEMENT DES
CERTIFICATS VERTS »

M. le Président. L'ordre du jour appelle la question orale de M. Fourny à M. Nollet, Ministre du Développement durable et de la Fonction publique, sur « le délai de paiement des certificats verts ».

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

M. Fourny (cdH). Monsieur le Président, Monsieur le Ministre, chers Collègues, c'est un dossier que nous avons déjà évoqué ici à plusieurs reprises. Je reviens vers vous afin de faire le point sur la problématique du paiement des certificats verts. Il semblerait que l'informatisation, mise en place depuis 2010, permette une gestion plus correcte des dossiers. L'encodage est, semble-t-il, à jour. Cependant, subsiste toujours un arriéré pour la période 2008-2009 qui semble être toujours aussi important et la population qui souscrit à ce mécanisme se voit contrainte de passer des coups de fil, d'essayer de toucher la CWaPE, mais en vain. Il est très difficile de pouvoir joindre les personnes qui traitent les dossiers. Elle n'est plus joignable par téléphone, les dossiers, semble-t-il, sont bloqués, ne sont plus traités. Je viens vers vous afin de faire le point sur cette question, afin de voir quel est le volume de dossiers qui se trouvent maintenant en rade ou en carence de traitement. Quels sont les délais dans lesquels ceux-ci pourront être régularisés et quelles sont les perspectives de remise à niveau de traitement de ces dossiers qui, pour certains, datent de plus de deux ans?

M. le Président. La parole est à M. le Ministre Nollet.

M. Nollet, Ministre du Développement durable et de la Fonction publique. Je tiens tout d'abord à rappeler que le nombre de dossiers relatifs à la demande préalable d'octroi de certificats verts, étape indispensable pour l'obtention de la prime photovoltaïque, a augmenté considérablement lors des derniers mois de l'année 2009, avant et après

l'annonce du *passing out* du régime de la prime photovoltaïque 2009. La CWaPE a ainsi reçu jusqu'à 500 dossiers de demande par semaine, ce qui est très impressionnant. Ce succès a inévitablement conduit à une certaine congestion dans le traitement de ces dossiers par la CWaPE.

Heureusement, la situation s'est progressivement résorbée. Les délais initialement annoncés par la CWaPE pour le traitement des dossiers photovoltaïques, qui couraient jusqu'au 31 décembre 2010, ont été considérablement raccourcis grâce à la mise en place d'une solution informatique fiable. Le système de gestion des certificats verts par Internet qui permet un octroi automatique des certificats verts sur la base des index introduits par les producteurs eux-mêmes est fonctionnel depuis le 16 décembre 2009.

Voici la situation au 1er octobre 2010, telle que communiquée sur le site Internet de la CWaPE.

Toutes les demandes préalables d'octroi de certificats verts introduites à la CWaPE au 31 août 2010 ont reçu leur accès extranet pour introduire leur relevé d'index au maximum le 30 septembre 2010. S'il est vrai que la CWaPE n'a pas pu traiter les demandes préalables d'octroi pour les installations de 2008 et de 2009 dans des temps raisonnables, la mise en place effective de la solution informatique a résolu en grande partie ce problème. Actuellement, le délai entre la réception de la demande préalable par la CWaPE et l'envoi de l'accès extranet est de l'ordre d'un mois et demi.

Avant que le producteur d'électricité verte ne reçoive l'argent sur son compte, il faut évidemment inclure le séquençage entre l'encodage en ligne, l'octroi de certificats verts, la vente de ceux-ci et le virement de l'argent sur le compte. Comme le Gouvernement wallon a mis en place, à mon initiative, un système d'avance ou octroi anticipé de certificats verts pour les petites installations telles que le photovoltaïque, l'octroi anticipé est effectué par la CWaPE en même temps que la notification d'acceptation, ce qui permet de gagner un temps appréciable.

Tout comme vous, je suis interpellé fréquemment par des citoyens qui, légitimement, regrettent que la CWaPE ne réponde pas à leurs questions relatives au délai d'octroi des certificats verts ou à des informations sur la manière d'encoder les relevés en ligne. J'ai d'ailleurs récemment informé le Président de la CWaPE de ces nombreuses interpellations

restées sans réponse. Afin d'y remédier, la CWaPE a récemment attribué un marché de fournitures pour un nouveau central téléphonique en remplacement du central téléphonique actuel qui est obsolète. En attendant la mise en place de cette nouvelle solution, je compte mettre en uvre une disposition temporaire visant à rendre opérationnel le centre d'appel du portail de l'énergie pour répondre à toute question relative aux certificats verts pour les petits producteurs d'électricité verte. Du personnel administratif sera affecté à cet effet et l'information sera diffusée par le biais du site Internet de la CWaPE.

La CWaPE a également mis en place un système de communication structurée voir lien sur le site web de la CWaPE -. Des questions récurrentes sont traitées dans cette communication et les utilisateurs reçoivent directement un accusé de réception avec une explication détaillée. Si la question demande une explication plus appropriée, la CWaPE traitera celle-ci selon le principe *first in first out*.

Enfin, je terminerai en évoquant qu'à mon initiative, les démarches administratives à effectuer par les producteurs d'électricité verte de faible puissance sont simplifiées depuis le 1er octobre et la mise en place d'un guichet unique auprès de chaque GRD. Concrètement, ce guichet unique permettra de traiter en une fois les demandes de mise en service des installations photovoltaïques et les demandes de certificats verts selon un formulaire simplifié. Il s'agit d'une avancée supplémentaire pour les petits producteurs d'électricité verte après la mise en uvre de l'avance sur certificats verts.

Actuellement et notamment dans le cadre du guichet unique et de sa phase transitoire, la CWaPE procède à un nettoyage de sa banque de données. Aussi, avant la fin du mois d'octobre, un état des lieux sur le traitement des dossiers Solwatt sera publié sur le site web de la CWaPE.

M. le Président. La parole est à M. Fourny.

M. Fourny (cdH). Je remercie M. le Ministre pour la réponse apportée et de son attention au traitement de ce dossier qui, effectivement, a suscité pas mal de réactions. Je constate en tout cas que les mesures sont prises pour y remédier.