



énergie info wallonie

éclairez vos droits !

Qui sommes-nous ?

Entre les **fournisseurs** de gaz et d'électricité, les différents **contrats d'énergie**, les **factures** d'acompte ou de régularisation, les **charges locatives**... Il n'est pas simple de s'y retrouver.

Votre bénéficiaire rencontre **une difficulté** ou vous avez **une question liée à l'énergie** ? Notre service **Énergie Info Wallonie** éclaire vos droits ! **Énergie Info Wallonie** est un service d'appui **pour les consommateurs** d'énergie en Wallonie.

Il a été créé par le **Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie** (RWADE) et par **l'ASBL Droits Quotidiens**, avec le soutien du **Gouvernement wallon**.



Objectif

Énergie Info Wallonie a pour mission de **soutenir** et d'**informer gratuitement** les intermédiaires sociaux et les citoyens wallons sur toute **difficulté ou question** liée à l'énergie.

Nos services ?



- Des fiches questions-réponses pratiques sur notre site internet ;
- Des permanences juridiques ;
- Des formations ;
- Des animations ;
- Des outils pédagogiques ;
- Des outils pratiques pour rédiger des courriers, etc.

Des réponses à quelles questions ?

- Un fournisseur peut-il réclamer des **frais de rappel** en cas de retard de paiement ?
- Un propriétaire doit-il installer des **compteurs individuels** pour chaque logement ?
- Qui peut bénéficier du **tarif social** ?
- Est-il possible de stopper la procédure de **défaut de paiement** et la pose d'un **compteur à budget** ?
- Un **contrat d'énergie** se termine-t-il automatiquement si le locataire déménage ?
- Le **démarchage** pour des contrats d'énergie est-il autorisé ?
- Quel est le **médiateur compétent pour traiter une plainte** entre un consommateur et un fournisseur ?

Plus d'infos sur
www.energieinfowallonie.be

Découvrez dans les pages suivantes
le programme de **nos formations**
2020 **en matière d'énergie**.

Tout savoir sur les conditions générales des fournisseurs d'énergie



Objectifs

- Être outillé pour comprendre les conditions générales des fournisseurs.
- Savoir comment utiliser les conditions générales pour défendre les droits des consommateurs.
- Savoir vérifier si les conditions générales respectent ou non la réglementation en vigueur et les contester si ce n'est pas le cas.

Questions abordées

- Dans quel(s) cas les conditions générales ne s'appliquent-elles pas au consommateur ?
- Sur quoi portent les conditions générales ?
- Quelles sont les réglementations applicables ?
- Quand une clause est-elle abusive ?
- Comment contester les conditions générales auprès du fournisseur ?



Intervenantes

Marie Charles et Florence Lonnoy,
juristes-formatrices chez Énergie Info Wallonie

Dates :

17 mars 2020 (Namur)

Public cible : intervenants sociaux généralistes

Horaire :

Formation de 9h à 16h

Prix : 15€ par participant

(Lunch de midi, pauses-café, syllabus)

Inscriptions en ligne sur www.energieinfowallonie.be



Aides et tarifs sociaux : quels soutiens aux consommateurs en difficulté ?

Objectifs

- Identifier les différentes catégories de clients protégés régionaux et fédéraux
- Connaître les avantages liés au statut de clients protégés (tarif social, limiteur de puissance, aide hivernale, etc.)
- Connaître la composition, le rôle et le fonctionnement des Commissions locales d'accès à l'énergie (CLE)
- Identifier les différentes aides octroyées par le CPAS

Questions abordées

- Le tarif social est-il octroyé automatiquement ?
- Peut-on demander l'application du tarif social rétroactivement ?
- Qui est le fournisseur d'un client protégé sous compteur à budget ?
- Comment demander l'activation du limiteur de puissance ?
- Qu'est-ce que l'aide hivernale ?
- Le consommateur peut-il assister à la CLE ? Peut-il s'opposer à ses décisions ?



Intervenantes

Marie Charles et Florence Lonnoy, juristes-formatrices chez Énergie Info Wallonie, avec l'intervention de Sabine Wernerus, conseillère à la Fédération des CPAS, et d'un membre de la Commission Energie de la Fédération des CPAS

Dates :

26 mars 2019 (Namur)

Horaire :

Formation de 9h à 16h

Public cible : intervenants sociaux généralistes

Prix : 15€ par participant
(Lunch de midi, pauses-café, syllabus)

Inscriptions en ligne sur www.energieinfowallonie.be

Dettes d'énergie : quelles solutions ?

Formation de base



Objectifs

- Comprendre l'organisation du marché de l'énergie.
- Réagir face au démarchage.
- Anticiper les déménagements problématiques.
- Comprendre la procédure de défaut de paiement.
- Connaître les mesures et aides sociales possibles.
- Connaître les procédures de plaintes et de réclamations.

Questions abordées

- Quelles démarches effectuer lors d'un déménagement ?
- Qui a droit au tarif social et comment le demander ?
- Quels frais le fournisseur peut-il réclamer en cas de retard de paiement ?
- Quand peut-on placer un compteur à budget ?
- Comment vérifier et contester une facture ?



Intervenantes

Aïda Abada, chargée de missions,
Florence Lonnoy, juriste-formatrice
chez Énergie Info Wallonie

Dates :

2 avril 2020 (Charleroi)
15 septembre 2020 (Namur)

Horaire :

Formation de 9h à 16h

Public cible : intervenants sociaux généralistes

Prix : 15€ par participant
(Lunch de midi, pauses-café, syllabus)

Inscriptions en ligne sur www.energieinfowallonie.be



Énergie et logement : les questions qui se posent entre propriétaire et locataire

Objectifs

- Identifier les obligations du locataire et du propriétaire en matière d'énergie (installation et entretien des installations de chauffage, etc.).
- Comprendre un décompte de charges.
- Connaitre les différentes procédures pour résoudre un conflit locatif.
- Identifier ce à quoi il faut être attentif lors de l'entrée dans un nouveau logement (salubrité, état des lieux, relevés de compteurs, etc.).

Questions abordées

- Qui peut signer les contrats de fourniture d'énergie : le propriétaire ou le locataire ?
- Quelle est la distinction entre des provisions et un forfait ?
- Le propriétaire doit-il donner un accès aux compteurs ?
- Comment vérifier et contester un décompte de charges ?
- Que peut faire le locataire face à l'inaction du propriétaire ?
- Qu'advient-il du contrat d'énergie lorsque le locataire déménage ?



Intervenantes

Marie Charles, Florence Lonnoy et Sophie Quintart
juristes-formatrices chez Énergie Info Wallonie

Dates :

28 avril 2020 (Namur)
10 novembre 2020 (Liège)

Horaire :

Formation de 9h à 16h

Public cible : intervenants sociaux généralistes

Prix : 15€ par participant
(Lunch de midi, pauses-café, syllabus)

Inscriptions en ligne sur www.energieinfowallonie.be

Comment choisir son fournisseur d'énergie ?

Objectifs

- Savoir utiliser un simulateur tarifaire et comparer les différentes offres.
- Connaître les obligations du fournisseur et du consommateur lors de la conclusion d'un contrat d'énergie (garantie, renonciation, etc.).
- Identifier les critères de choix d'un contrat.
- Comprendre les composantes du prix de l'énergie.

Questions abordées

- Comment effectuer une simulation tarifaire ? À quoi faut-il être attentif ?
- Quand et comment changer de fournisseur d'énergie ?
- Existe-t-il des fournisseurs plus «verts» que d'autres ?
- Un fournisseur peut-il imposer une garantie bancaire au consommateur ?
- Un fournisseur peut-il refuser un nouveau consommateur ?



Intervenante

Aïda Abada, chargée de missions
chez Énergie Info Wallonie

Date :

5 mai 2020 (Liège)
1er octobre 2020 (Namur)

Horaire :

Formation de 9h à 13h

Public cible : intervenants sociaux
généralistes

Prix : 10€ par participant
(Pause-café, syllabus)

Inscriptions en ligne sur www.energieinfowallonie.be



Tout savoir sur le compteur à budget

Objectifs

- Connaître et identifier les étapes de la procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à budget.
- Comprendre le mécanisme du compteur à budget : la pose, le rechargement, le retrait, etc.

Questions abordées

- Reçoit-on toujours des factures quand on a un compteur à budget ?
- Les montants rechargés peuvent-ils servir à payer une dette ?
- Est-il possible d'annuler une pose de compteur à budget ?
- Qu'est-ce que le crédit de secours, le système de non-coupure et le limiteur de puissance ?
- Que se passe-t-il en cas de déménagement si l'on a un compteur à budget ?



Intervenantes

Aïda Abada, chargée de missions,
Florence Lonnoy, juriste-formatrice
chez Énergie Info Wallonie

Date :

19 mai 2020 (Namur)

Horaire :

Formation de 9h à 13h

Public cible : Avoir suivi la formation de base : "Dettes d'énergie : quelles solutions ?" (voir p.49)

Prix : 10€ par participant
(Pause-café, syllabus)

Inscriptions en ligne sur www.energieinfowallonie.be



Objectifs

- Identifier le médiateur compétent pour déposer une plainte.
- Pouvoir aider un consommateur à rédiger une contestation adressée à un fournisseur, un gestionnaire de réseau ou un propriétaire.
- Savoir dans quels cas et comment déposer une plainte auprès d'un service de médiation ou auprès du SPF Economie.
- Pouvoir aider un consommateur à rédiger une argumentation en cas d'action en justice.

Questions abordées

- Comment réagir en cas de démarchage abusif ?
- Que faire en cas de facture anormalement élevée ? Que faut-il vérifier et comment la contester ?
- Que faire si un fournisseur ne répond pas ?
- Comment contester une facturation tardive ?
- Comment vérifier et contester un décompte de charges du propriétaire ?



Intervenantes

Marie Charles et Sophie Quintart,
juristes-formatrices chez Énergie Info Wallonie

Date :

9 juin 2020 (Liège)

Horaire :

Formation de 9h à 16h

Public cible : Avoir suivi la formation de base : "Dettes d'énergie : quelles solutions ?" (voir p.49)

Prix : 15€ par participant
(Lunch de midi, pauses-café, syllabus)

Inscriptions en ligne sur www.energieinfowallonie.be



Dettes d'énergie : quelles solutions ?

Approfondissement

Objectifs

- Approfondir ses connaissances de base en matière d'énergie pour résoudre des problématiques complexes.
- Se familiariser avec l'Accord (Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz).
- Connaître les nouveautés entrées en vigueur en 2019.

Questions abordées

- Le fournisseur peut-il réclamer l'intégralité de la redevance fixe forfaitaire au consommateur qui rompt prématurément son contrat d'énergie?
- Le propriétaire doit-il payer la consommation d'énergie de ses anciens locataires?
- En cas de changement de fournisseur d'énergie, qu'advient-il des contrats accessoires conclus avec l'ancien fournisseur?



Intervenantes

Aïda Abada, chargée de missions et
Sophie Quintart, juriste-formatrice
chez Énergie Info Wallonie

Date :

20 octobre 2020 (Namur)

Horaire :

Formation de 9h à 16h

Public cible : Avoir suivi la formation de base : "Dettes d'énergie : quelles solutions ?" (voir p.49)

Prix : 15€ par participant
(Lunch de midi, pauses-café, syllabus)

Inscriptions en ligne sur www.energieinfowallonie.be