

6ÈME ANNÉE DU SERVICE
ÉNERGIE INFO WALLONIE

RAPPORT ANNUEL



ÉNERGIE INFO WALLONIE

RUE NANON 98 - B-5000 NAMUR (BELGIQUE)

INFO@ENERGIEINFOWALLONIE.BE - WWW.ENERGIEINFOWALLONIE.BE



5 ANNÉES AU SERVICE DES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE ET DES TRAVAILLEURS SOCIAUX : POUR UN ACCÈS À L'ÉNERGIE POUR TOUS

L'accès à l'énergie concerne l'ensemble des ménages. Tous, nous consommons de l'énergie pour répondre à nos besoins élémentaires en termes de chauffage, d'éclairage, de cuisine, d'alimentation, de lavage, d'information et de lien social notamment.

Différents indicateurs, tels que le nombre de personnes mises en demeure de payer une facture d'énergie (14,8% de la clientèle wallonne en électricité et 18,8% en gaz)¹, le nombre de compteurs à budget placés (26.182 en 2018) et de coupures (7.447 en 2018 sans compter les auto-coupures subies par les ménages lorsqu'ils n'ont plus les moyens de recharger leur compteur à budget), montrent qu'une partie croissante des ménages wallons rencontre des difficultés dans son accès à l'énergie.

En Belgique, **ce sont au total 21,7% des ménages** qui sont touchés par la précarité énergétique². Ce pourcentage atteint **27,8% en Wallonie**. Energie Info Wallonie (EIW) le remarque lors des consultations téléphoniques: de nombreux appels concernent la facture et les difficultés de paiement des consommateurs. Lors des formations, les intermédiaires sociaux relaient le constat selon lequel l'énergie et les dépenses qui y sont liées représentent des enjeux cruciaux pour les citoyens, surtout les plus vulnérables.



1. Rapport annuel spécifique 2018 de la CWaPE sur « L'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau », CWaPE, 2018.

2. Plateforme de lutte contre la précarité énergétique gérée par la Fondation Roi Baudoin, « Baromètre de la précarité énergétique (2009-2017) ».

A la précarité énergétique, s'ajoute **le problème de déficit d'information et de connaissance des droits des consommateurs**. Le consommateur « modèle » est supposé pouvoir accomplir une série de démarches, être en position de négocier un prix avec un fournisseur et exercer une vigilance multiple.

Pourtant, l'étude du régulateur fédéral³ montre que les consommateurs changent rarement pour une meilleure offre et encore plus rarement pour l'offre la plus intéressante du marché. En Wallonie, 50% de parts du marché en électricité sont détenues par les 10 produits les plus chers. Les 10 produits les moins chers représentent seulement une part du marché de 14% (54% et 21% pour le gaz).

Être conscient que l'on peut changer de fournisseur ne suffit pas à identifier l'offre la plus intéressante, compte tenu de son profil de consommation. Mêmes avertis, les consommateurs et acteurs de terrain éprouvent des difficultés à faire valoir leurs droits face aux acteurs du marché. Il existe en effet un **profond déséquilibre entre le citoyen consommateur d'une part et, de l'autre, les acteurs du marché**, professionnels du secteur. Souvent, l'intervention d'un tiers (intermédiaire social ou d'un service comme EIW) reste indispensable.

3. Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz, « Etude relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel », <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Studies/F1626FR.pdf>, 18 mai 2017.

EIW est parti de ses constats pour proposer ses services aux consommateurs et aux travailleurs sociaux. Après un peu plus de cinq années, EIW souhaite faire le point, en s'attardant sur quelques difficultés rencontrées par les consommateurs wallons dans leurs démarches pour concrétiser leur droit à l'énergie.

Les activités principales du service vous sont présentées également, avec ses principales réalisations depuis sa mise en place courant 2014. Devenu une **référence en matière d'énergie dans le paysage wallon**, EIW est considéré comme étant un relai pour les services sociaux confrontés à des difficultés juridiques dans l'accompagnement des publics fragilisés et entend bien le rester.

Bonne lecture ! ³

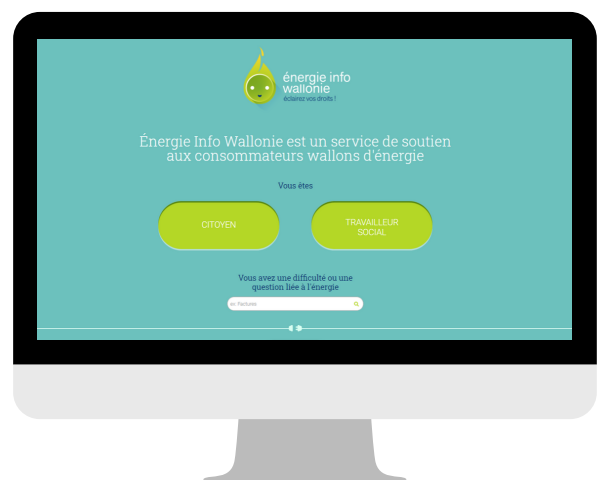
5 ANNÉES D'ENERGIE INFO WALLONIE : SES PRINCIPALES RÉALISATIONS

Grâce aux expériences et expertises de deux organisations qui l'ont fondé (le Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie et Droits Quotidiens), EIW a rapidement pu proposer une diversité de services à destination tant des intermédiaires professionnels que des citoyens consommateurs.

Les résultats quantitatifs du service illustrent l'intérêt et l'impact grandissants de ses activités.

Le site internet

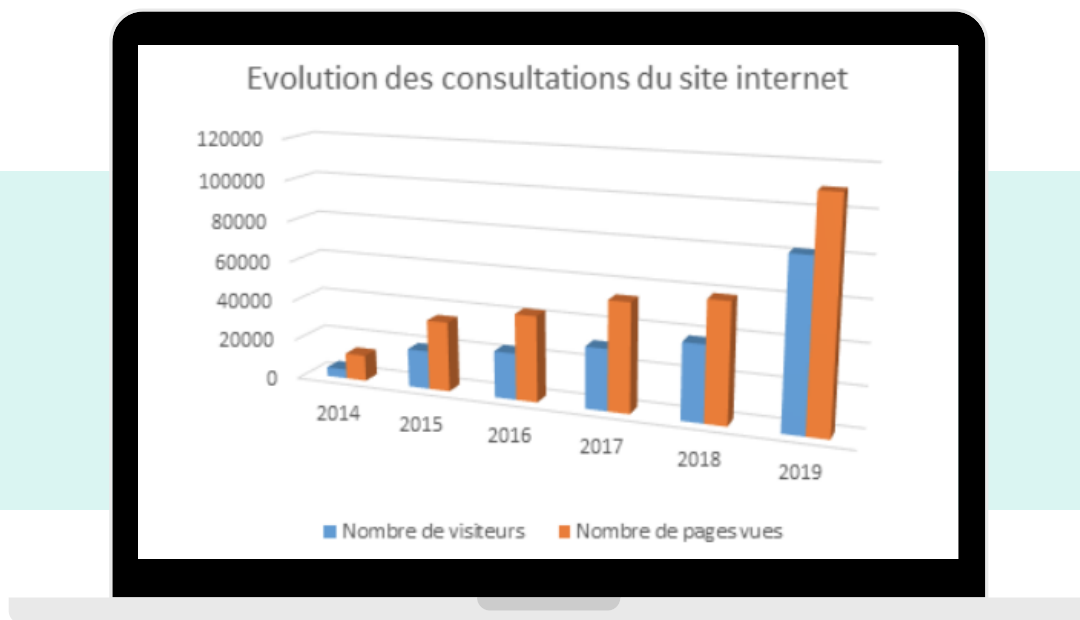
Le site www.energieinfowallonie.be est un des canaux de diffusion de l'information utilisé par le Energie Info Wallonie (EIW). Il constitue la vitrine des services proposés (mise à disposition de fiches sur les questions liées à l'accès à l'énergie, formations des travailleurs sociaux, permanences téléphoniques, actualités, etc.). Il a été mis en ligne en juillet 2014.



Le site a fait peau neuve en octobre 2018. Via ses **350 fiches « questions-réponses »**, EIW y diffuse une information actualisée sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les droits des consommateurs. Le site se divise en deux parties, l'une s'adresse aux travailleurs sociaux, plus détaillée, et l'autre aux particuliers. Le langage juridique clair utilisé facilite la compréhension de cette matière complexe.

Divers outils sont mis en ligne afin de faciliter la défense des droits des consommateurs précarisés :

- 70 modèles de courriers, 7 modèles de requêtes en justice, 21 modèles de conclusions ;
- une vidéo explicative du marché de l'énergie et une vidéo de sensibilisation au démarchage ;
- 7 schémas, 2 tableaux de synthèse, 2 factures commentées ;
- un moteur de recherche de décisions de jurisprudence ;
- des outils pédagogiques réalisés en collaboration avec Lire et Ecrire et le Centre d'Appui Social Energie de la Fédération des Services Sociaux ;
- ...



Les permanences téléphoniques et par mail

Une permanence téléphonique est ouverte au 081/390 626 :

- pour les intervenants sociaux : du lundi au jeudi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30 ;
- pour les particuliers : tous les lundis et jeudis, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

EIW est également contactable du lundi au vendredi, par mail, à l'adresse:

info@energieinfowallonie.be ou par courrier postal : rue Nanon, 98 à 5000 Namur.



Depuis la création du service, 1973 consultations ont été traitées par EIW. Le nombre de consultations est stable depuis 2018 mais les sollicitations reçues concernent des situations de plus en plus complexes nécessitant un travail de recherche et de suivi fouillé.

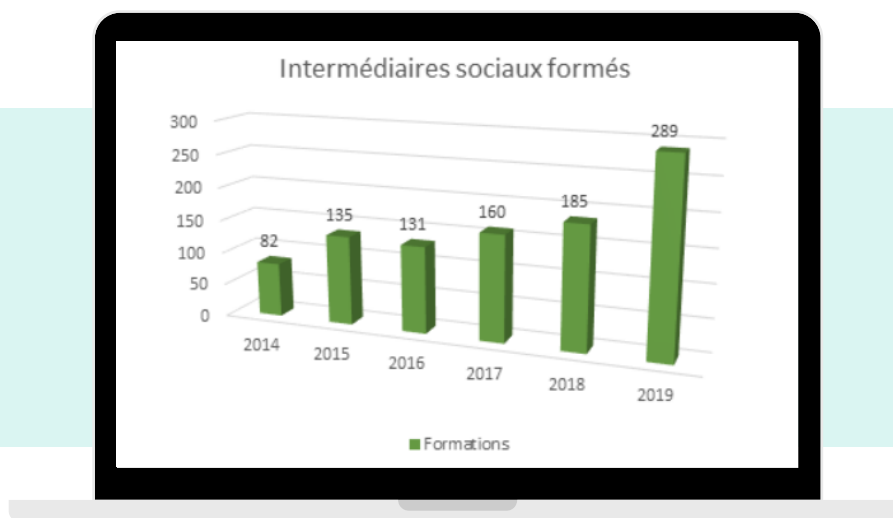
Les formations

EIW organise **des formations** à destination de l'ensemble **des intermédiaires sociaux** (mutualités, associations, syndicats, maisons médicales, CPAS, etc.) et d'autres professionnels intéressés par les thématiques liées à l'énergie (services de médiation, avocats, etc.).

L'objectif de ces formations est de faire **acquérir une meilleure compréhension de la configuration du marché libéralisé de l'énergie et des législations** qui l'encadrent, de mieux connaître les **droits des citoyens** et les outils pour les faire valoir, ainsi que les procédures et démarches à suivre.

La méthodologie des formations et animations est **participative et interactive**, ce qui implique de limiter le nombre de personnes par séance. EIW part de cas concrets régulièrement rencontrés dans la pratique quotidienne. Ces cas sont analysés en groupe en vue d'y apporter les réponses les plus adéquates. Le catalogue des formations organisées par EIW s'enrichit d'année en année.

La journée initiale de formation de base (I) a été complétée par une formation approfondie (II) aussi intitulée «**Dettes d'énergie : quelles solutions ?**».

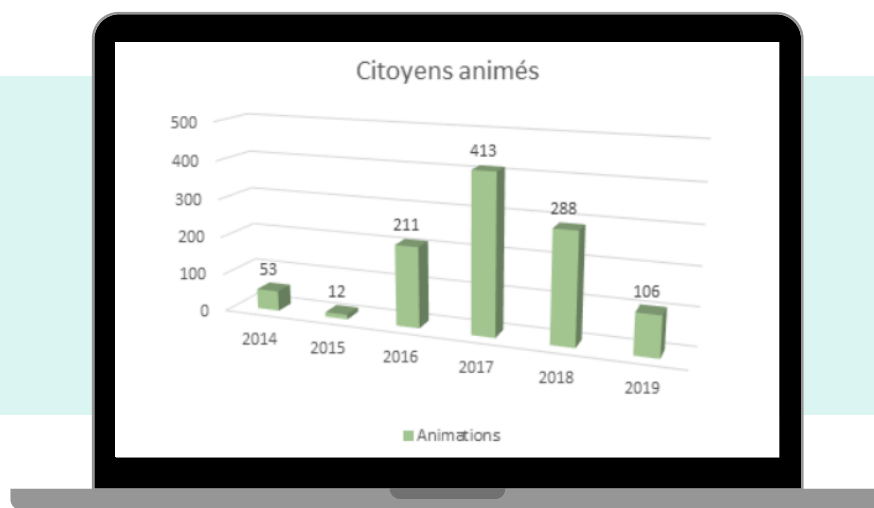


EIW propose également à l'agenda les formations suivantes :

- Règlement de conflits en matière d'énergie ;
- Energie et Logement: les questions qui se posent entre propriétaires et locataires,
- Comment choisir son fournisseur ?,
- Tout savoir sur le compteur à budget,
- Tout savoir sur les conditions générales des fournisseurs d'énergie,
- Aides et tarifs sociaux: quels soutiens aux consommateurs en difficulté.

Les formations « Les nouveautés réglementaires en matière d'énergie et de gaz » et « Le nouvel Accord Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » ont été dispensées à plusieurs reprises également.

Entre juillet 2014 et décembre 2019, un total de 982 intermédiaires sociaux a été formés et 1083 citoyens animés par le service depuis sa mise en place. 183 personnes ont assisté aux événements (premier anniversaire et matinée d'échanges sur le rôle du juge de paix). 108 personnes ont assisté à un réseau d'échanges organisés par EIW.



A côté des formations programmées par le service, EIW organise des **formations et animations à la demande**, à destination des travailleurs sociaux ou des citoyens, en fonction des besoins et intérêts des organismes ou institutions qui les sollicitent. Par manque des moyens humains, EIW a dû limiter son implication dans des activités d'animation.

Création et diffusion d'outils d'animation

En collaboration avec Lire et Ecrire et le Service d'Appui SocialEnergie, six outils d'animation sur l'énergie ont été créés. Ils intègrent la mallette pédagogique Logement de Lire et Ecrire.

Ils portent sur :

- le fonctionnement du marché de l'énergie via l'Energic'A Brac (téléchargeable en version 2D sur le site) ;
- le démarchage ;
- la compréhension de la facture ;
- le choix du fournisseur ;
- le défaut de paiement et les aides disponibles ;
- le décompte de charges.

Chacun comprend un déroulé d'animation et du matériel mis à disposition de l'animateur (compléments d'information et matériel ludique tel que des mises en situation, des «Vrai ou Faux», etc.).

Les trois services espèrent ainsi renforcer les connaissances et l'équipement dont disposent les travailleurs sociaux en matière d'énergie. Ces animations sont réfléchies dans une optique d'alphabétisation et intègrent l'apprentissage du calcul.

Elles sont donc prévues pour des publics très fragilisés, tout en étant facilement adaptables à un public disposant déjà d'une bonne maîtrise de la langue française et des mathématiques.

Les versions papiers sont à commander auprès de Lire et Ecrire.

Les outils sont également disponibles en version informatique sur le site de Lire et Ecrire et d'EIW.

L'Energic'A Brac

Il s'agit de l'outil pédagogique et ludique indispensable à la compréhension du marché de l'énergie. Ensemble, les participants et l'animateur vont **reconstituer et visualiser le marché libéralisé de l'énergie**.

Ils vont rencontrer ses différents acteurs et aborder le rôle de chacun. Fruit d'une collaboration entre l'asbl Empreintes, le Centre d'Appui SocialEnergie et le service d'appui Energie Info Wallonie, Energic' à brac s'adresse aux professionnels

du secteur social, de l'éducation et de l'énergie et a pour objectif de mieux visualiser le chemin de l'énergie, de la source au lieu de consommation.

Energic'A Brac est un prérequis utile à la compréhension de la facture, de la procédure qui s'applique en cas de défaut de paiement, etc. Il permet, lors d'une animation ou d'une formation, d'introduire les autres thématiques développées. L'outil a été produit à 85 exemplaires pour la Région wallonne, dont 71 ont été distribués auprès d'intermédiaires sociaux.

Il est mis gratuitement à disposition des intervenants soit en prêt ponctuel, soit en dépôt.

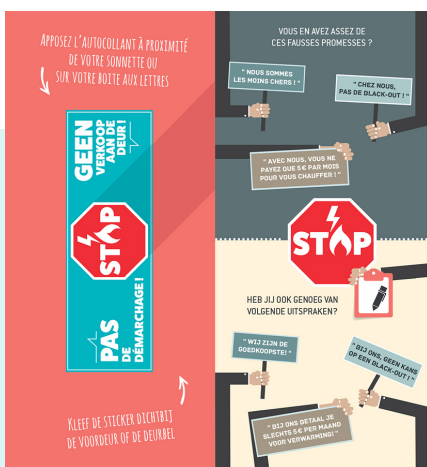
N'hésitez pas à contacter EIW pour plus d'informations ou consultez le site internet (<https://www.energieinfo.wallonie.be/fr/comprendre-le-marche-de-lenergie-energica-brac>).



Campagne « Pas de démarchage ! »

Avec le RWAE, Infor GazElec, le Centre d'appui SocialEnergie de la Fédération des services sociaux, Samenlevingsopbouw et Test Achats, EIW a lancé une campagne de sensibilisation aux risques du démarchage à destination des consommateurs.

Une brochure avec des conseils à suivre et de bons réflexes à adopter en cas de démarchage a été éditée, ainsi qu'un autocollant « Pas de démarchage ».



FR

QUELQUES CONSEILS

- En cas de démarchage, ne signez rien directement, même pas une preuve de passage du démarcheur.
- Ne communiquez pas d'information personnelle.
- Comparez les offres des fournisseurs, grâce aux comparateurs:

POUR LA WALLONIE: www.compaweb.be
POUR BRUXELLES: www.bruxim.be
ou chez Infor GazElec (tel 02-209.21.90)
TEST ACHATS: www.test-achats.be/comparateur-electricite

SI VOUS ÊTES VICTIME D'UN DÉMARCHAGE ARRÊTÉ, VOUS POUVEZ PORTER PLAINTE AUPRÈS DU SRS ÉCONOMIE (DEE, Boulevard du Roi Albert I, 1000 Bruxelles) (www.pouvoirtourner.be/guide-311) OU AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE (Rue Royale 47, 1000 Bruxelles) (mediationenergie.be)

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS SOUTENIR DANS VOS DÉMARCHES

EN WALLONIE: www.mwgt.be/wallonie
02-209.21.90
0698242634
Chaussée de Haecht 11, 1300 Bruxelles
W. Energie 02-542.33.82

PARTOUT EN BELGIQUE: www.test-achats.be
W. Energie 02-542.33.82

Si vous souhaitez commander gratuitement des autocollants supplémentaires, contactez-nous.

NL

ENKELE TIPS

- Onderteken bij deur-aan-deur verkoop nooit iets, zelfs geen bewijs dat de verkoper bij jou langs kwam.
- Geef geen persoonlijke informatie.
- Vergelijk de aanbiedingen van de leveranciers via vergelijkingsmoedules:

VOOR VLAANDEREN: www.vrkg.be
VOOR BRUSSEL: www.bruxim.be
of Infor GazElec (tel 02-209.21.90)
TEST AANKOOP: www.test-aankoop.be/vergelijkgasenlektrictiteit

ALS JE TOCH EEN CONTRACT TEKENT, ONTVANG JE DE BEWIJZING VAN DE LEVERANCIER PER BRIEF OF VIA EEN MAIL. VANAF DAN HEB JE 14 DAGEN TIJD OM HET CONTRACT TE HEROPENEN. ZONDER BIJKOMENDE KOSTEN.

ALS JE TOCH SLACHTOFFER BENT VAN EEN BEDRIJVELIJKE DEUR-AAN-DEUR-VERKOOP, KAN JE OIT MELDEN BIJ DE FOD ECONOMIE (Algemene Directie Economische Aspecten, Koning Albert I-laan 35, 1000 Brussel) (www.mediator-energie.be) OF BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE: Koningsstraat 47, 1000 Brussel (naech@ombudsmenenergie.be)

WID ZIJN ER OM U TE ONDERSTEUNEN

IN VLAANDEREN: www.vrkg.be
W. Energie 02-542.33.82

OVERAL IN BELGIË: www.test-aankoop.be
W. Energie 02-542.33.82

Wil je extra gratis stickers bestellen? Contacteer ons.

L'objectif est d'informer les ménages de leurs droits, notamment celui de refuser d'être démarché, en apposant l'autocollant « Pas de démarchage » de manière visible à côté de la sonnette ou boîte aux lettres et d'inviter l'ensemble des fournisseurs à le respecter.

EIW centralise les commandes et procède aux envois des brochures et autocollants pour la Région wallonne. Un total de 105.500 brochures avec autocollants a été diffusé par le service.

Analyse de jurisprudence

Vu le peu de décisions de justice publiées en matière d'accès à l'énergie, Énergie Info Wallonie a récolté et analysé une centaine d'entre elles en 2016. Ces décisions contribuent à définir les droits et obligations du fournisseur et du consommateur aux différentes étapes de la relation contractuelle.

Les objectifs poursuivis par l'analyse de jurisprudence ont été de :

- mettre en lumière **les situations dans lesquelles la justice est saisie** en matière d'accès à l'énergie;
- analyser **les raisonnements** sur lesquels les décisions sont fondées;
- évaluer **l'effectivité des droits des consommateurs** en la matière et
- promouvoir **le rôle que peut jouer la justice** à cet égard.

La formation «**Règlement de conflits en matière d'énergie**» a été construite sur la base des résultats de l'analyse, des arguments qui ont fonctionné en justice et susceptibles d'être utilisés par les consommateurs et les travailleurs sociaux.

L'analyse de jurisprudence a également inspiré EIW dans sa rédaction de modèles de courriers, de requêtes en justice et de conclusions, disponibles sur le site internet. Certaines des décisions analysées se retrouvent **en libre accès sur le site internet** : <https://www.energieinfowallonie.be/fr/jurisprudence>.

Un moteur de recherche permet d'y retrouver des décisions rendues sur la base de divers critères: la thématique traitée, la localité, la juridiction et la date.



La maison d'édition Politeia a publié l'analyse de jurisprudence d'EIW dans sa revue juridique.

L'analyse des conditions générales

En 2016, le service a mené un premier travail d'analyse de comparaison des conditions générales des fournisseurs d'électricité et de gaz pour :

- aider les consommateurs à comparer facilement les conditions générales des différents fournisseurs sur la base du respect ou non de la réglementation en vigueur. L'idée est d'étendre les critères de choix pour les consommateurs, au-delà de ceux habituellement repris par les comparateurs (les prix, l'électricité verte/grise, gestion du contrat en ligne uniquement, etc.) ;
- pousser les fournisseurs à rendre leurs conditions générales conformes à la loi et à l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz ». L'analyse, ainsi que ses actualisations en 2017 et 2019, met en lumière de nombreuses violations des réglementations en vigueur.

Tableau comparatif des conditions générales des fournisseurs d'électricité et de gaz en Région wallonne

Janvier 2020

www.energieinfo.wallonie.be

FOURNISSEURS Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» de janvier 2018	Langage clair & lisibilité	Refus de contracter	Garantie	Délai de renonciation	Modification en cours de contrat	Renouvellement du contrat	Reconduction du contrat	Moyens de paiement	Facturation de la redevance fixe	Intérêts et frais	Fin du contrat
antargaz											
Eneco											
ENGIE Electrabel											
essent.be											
Lampiris											
luminus											
OCTA+											
watz..											
FOURNISSEUR Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» - version précédente	Langage clair & lisibilité	Refus de contracter	Garantie	Délai de renonciation	Modification en cours de contrat	Renouvellement du contrat	Reconduction du contrat	Moyens de paiement	Facturation de la redevance fixe	Intérêts et frais	Fin du contrat
energie 2030											
FOURNISSEURS Accord pas signé	Langage clair & lisibilité	Refus de contracter	Garantie	Délai de renonciation	Modification en cours de contrat	Renouvellement du contrat	Reconduction du contrat	Moyens de paiement	Facturation de la redevance fixe	Intérêts et frais	Fin du contrat
COUCITER											
mega											

Conforme à la réglementation Prête à confusion ou manque de clarté Abusif ou illicite

Réalisé par



avec le soutien de la



2019 : ANNÉE DE CHANGEMENT EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE EN RÉGION WALLONNE

En juillet 2018 était voté un arrêté modifiant les arrêtés du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, ainsi que l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure. Ces modifications entraient en vigueur le 1er avril 2019.

Le service Energie Info Wallonie s'est penché sur ces modifications afin de bien les comprendre et d'analyser les conséquences, non négligeables, pour les consommateurs. Le service a également rencontré la Commission Wallonne Pour l'Energie (CWAPE), le régulateur wallon, à ce sujet afin de partager les questions et interprétations de chacun et de pouvoir ensuite informer au mieux les consommateurs et les travailleurs sociaux.

Dans cette optique, Energie Info Wallonie a mis à jour tous les contenus disponibles sur son site Web (fiches questions-réponses, modèles de courrier, schémas explicatifs, etc.), mais aussi rédigé une série d'actualités ciblées sur les nouveautés, ainsi qu'un article pour le magazine En Marche. Le service a en outre organisé, à destination des travailleurs sociaux, parfois en collaboration avec d'autres organismes, des formations ciblées sur les changements entrés en vigueur.

En matière de protection des consommateurs d'énergie, 2019 fut donc une année marquée par la nouveauté. Profitons donc de ce rapport annuel pour revenir sur les principales modifications intervenues !



La procédure en cas de facture impayée

En matière d'énergie, le consommateur qui ne paye pas sa facture se voit appliquer une procédure bien précise. En résumé, il recevra un rappel qui lui laissera 10 jours minimum pour trouver une solution, puis une mise en demeure qui lui laissera à nouveau 15 jours minimum avant que le fournisseur ne puisse demander le placement d'un **compteur à budget**.

Si, avant le 1er avril 2019, les fournisseurs fixaient librement le montant des frais facturés pour un rappel ou une mise en demeure (à condition que ces montants ne soient pas abusifs), ce n'est plus le cas. Désormais, un fournisseur d'énergie peut réclamer au maximum 7,50 euros pour un rappel, et 15 euros pour une mise en demeure. Au total, ces frais ne peuvent en outre pas dépasser 55 euros par année civile, par énergie et par fournisseur. De plus, l'éventuel taux d'intérêt ne peut pas dépasser le taux légal (2% en 2019, 1,75 % en 2020). Enfin, aucun autre frais que ceux exposés ci-dessus ne peut être réclamé par le fournisseur : ni **clause pénale**, ni frais pour la conclusion d'un plan de paiement.



En français s'il vous plaît !

Le **compteur à budget** est défini dans la législation comme étant « le compteur d'électricité ou de gaz permettant le prépaiement des consommations d'énergie via une carte rechargeable » Pour pouvoir consommer de l'énergie, le consommateur doit y insérer une carte de rechargement sur laquelle il a rechargé un certain montant d'euros.



En français s'il vous plaît !

Une **clause pénale** est une indemnité forfaitaire qui alourdit une facture lorsque celle-ci est payée en retard. Elle prévoit le montant du dommage qui est dû au créancier en cas de retard de paiement. Souvent, elle correspond à un pourcentage du montant impayé (par exemple 10%) avec un minimum (par exemple 50 €).

Autre nouveauté de taille : alors qu'avant le 1er avril 2019, un fournisseur pouvait demander le placement d'un compteur à budget peu importe le montant de la dette, même minime, ce n'est plus le cas aujourd'hui. Un fournisseur ne peut désormais demander le placement d'un compteur à budget que si la dette est supérieure à 100 euros pour des factures d'électricité ou de gaz, ou supérieure à 200 euros pour une facture d'électricité et de gaz.

En matière de plan de paiement

La réglementation comprend désormais une définition d'un plan de paiement raisonnable. Il s'agit d'un plan de paiement « qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que : le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client ».

Le fournisseur doit inviter le consommateur à le contacter pour conclure un plan de paiement, mais il n'est pas obligé d'accepter le plan d'apurement tel que le consommateur le lui propose.

Comme précisé ci-dessus, un fournisseur ne peut plus, depuis le 1er avril, réclamer des frais pour la conclusion d'un plan de paiement. En outre, lorsque les deux parties se mettent d'accord sur un plan de paiement, la procédure de défaut de paiement est désormais suspendue.

Les mentions sur les factures et les moyens de paiement

Depuis le 1er avril 2019, certaines mentions doivent obligatoirement figurer sur les factures. Par exemple, si le tarif social est appliqué, le fournisseur doit le préciser sur la facture. Le fournisseur est également tenu de mentionner le caractère **estimé** ou non de la **consommation**.

Par ailleurs, tous les fournisseurs actifs en Wallonie doivent dorénavant permettre au client qui choisit de payer ses acomptes par domiciliation d'exclure la facture de régularisation de la domiciliation. Cette possibilité doit être mentionnée dans le contrat.



En français s'il vous plaît !

Qu'est-ce qu'une **consommation estimée** ?
Si le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) n'a pas relevé les index, il estime la consommation. C'est le cas s'il n'a pas pu accéder aux compteurs et/ou si le consommateur ne lui a pas transmis les index ou si le GRD ne les a pas demandés.

Le gestionnaire fait cette estimation sur la base de l'historique de consommations. Pour le gaz, le GRD tient également compte des variations de température.

Le refus de contracter

Avant le 1er avril, un fournisseur devait toujours proposer un contrat à toute personne qui lui en faisait la demande (à moins que des raisons techniques ou indépendantes de sa volonté l'en empêchent, par exemple si le raccordement n'est pas conforme).

Depuis le 1er avril 2019, un fournisseur peut également refuser de conclure un contrat avec un consommateur si ce dernier possède une dette antérieure auprès de ce fournisseur.

Celui-ci peut refuser de conclure le contrat d'énergie tant que le consommateur n'a pas apuré son ancienne dette. Attention, il s'agit bien d'une dette envers le fournisseur avec lequel le consommateur souhaite conclure un contrat: il ne peut pas refuser un contrat sur la base d'une dette auprès d'un autre fournisseur. Dans certains cas, il pourra éventuellement demander une garantie bancaire.

Les clients protégés

Les modifications entrées en vigueur le 1er avril 2019 apportent aussi des changements pour les clients protégés. Ainsi, tout client protégé qui dispose d'un compteur à budget doit maintenant être fourni par son gestionnaire de réseau de distribution (y compris le consommateur qui a un compteur à budget et acquiert par la suite le statut de client protégé). En outre, avant le 1er avril 2019, le compteur à budget d'un client protégé était automatiquement équipé d'un limiteur de puissance. Ce dernier permet au client protégé qui n'a pas la possibilité de recharger son compteur de bénéficier d'une fourniture minimale garantie (qui reste en principe à charge du consommateur).

Depuis le 1er avril 2019, le limiteur de puissance ne peut plus être activé qu'à la demande du CPAS. Une fois le limiteur de puissance activé, la fourniture minimale reste toutefois garantie pendant six mois et pendant toute la période hivernale. En-dehors de cette période et passés les six mois, le CPAS peut demander à tout moment la désactivation.

DÉMARCHAGE ABUSIF : LES CONSOMMATEURS ATTENDENT DE VRAIES SOLUTIONS

L'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz », signé par la majeure partie des fournisseurs d'énergie actifs en Région wallonne (tous sauf MEGA et Cociter¹) encadre le démarchage à domicile et hors établissement. La pratique démontre que ce cadre légal ne suffit pas à mettre un terme aux ventes abusives, notamment à domicile.

L'augmentation très nette des plaintes reçues en 2019 par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie (SME) pour pratiques commerciales de ventes (+ 56 %) et de changements de fournisseurs non désirés pouvant découler de pratiques de ventes douteuses (+ 50%) en témoigne. Rien que pour les techniques de ventes, le nombre de plaintes introduites auprès du SME est passé de 178 en 2014 à 804 en 2019.

Lors de ses consultations, Énergie Info Wallonie constate également de nombreux abus. Les pratiques de démarchages empêchent beaucoup de ménages de poser un choix éclairé et d'opter pour l'offre la plus adaptée à leurs besoins.

Ces pratiques détériorent également la confiance déjà limitée que les consommateurs accordent aux acteurs du marché et entravent une véritable implication du consommateur.



Les nombreux risques économiques qui sont liés aux pratiques de démarchage pour les ménages vont par ailleurs s'accroître dans le futur avec le développement, d'une part, des offres conjointes (énergie + télécom, fourniture + entretien de la chaudière, isolation, etc.) et, d'autre part, des tarifs dynamiques (pouvant varier plusieurs fois sur une journée).

En cas de démarchages abusifs, il arrive à l'inspection économique du SPF Economie d'adresser des procès-verbaux avec proposition de transaction, auxquelles les fournisseurs répondent généralement positivement. Dans le cas contraire ou en cas d'infractions au Code pénal, le dossier est renvoyé au Parquet.

Ce dernier n'y donne malheureusement pas suite.

Par ailleurs, le SPF n'intervient que lorsqu'un contrat est signé. Il est en effet extrêmement difficile de prouver la tentative de démarchage en cas d'absence de contrat conclu. Même lorsqu'un contrat est signé, il n'est pas évident d'en prouver le caractère abusif. Les dénonciations des consommateurs avertis qui ont reconnu une pratique illégale directement ne sont donc pas prises en compte.

Vu que l'encadrement légal du démarchage ne suffit pas à empêcher les pratiques abusives, EIW a lancé avec d'autres associations (le RWADE, Infor GazElec, le Centre d'appui Social Energie de la Fédération des services sociaux, Samenlevingsopbouw et Test Achats) une campagne contre le démarchage en mars 2016, intitulée « Pas de démarchage ».

La campagne vise à sensibiliser les consommateurs aux risques du démarchage et à leurs droits, dont la possibilité de refuser d'être démarché. Une brochure avec des conseils à suivre et de bons réflexes à adopter en cas de démarchage a été éditée, ainsi qu'un autocollant « Pas de démarchage ».

L'objectif est de proposer aux ménages de l'apposer de manière visible à côté de la sonnette ou boîte aux lettres et d'inviter l'ensemble des fournisseurs à respecter cet autocollant.

En pratique, EIW centralise les commandes et procède aux envois des brochures et autocollants pour la Région wallonne. EIW a diffusé 105.500 brochures avec autocollants au total. Les demandes des consommateurs ne diminuent pas.

Jusqu'à la fin de l'année 2019, la réglementation européenne interdisait d'interdire le démarchage à domicile pour certains biens. La Directive **New deal for consumers**, adoptée en novembre dernier, rétablit la possibilité pour les Etats membres de réguler davantage le démarchage.

La Directive autorise notamment «les dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs face aux pratiques commerciales ou de ventes agressives ou trompeuses s'inscrivant dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur», à condition d'être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par la protection des consommateurs.



Il est explicitement précisé que les Etats membres ne sont pas autorisés à interdire ce canal de vente en tant que tel. Par contre, sont listés comme exemples de mesures qui pourraient être autorisées : la fixation des horaires pendant lesquelles de telles visites seraient acceptées sur demande expresse du consommateur ou l'interdiction de visites lorsque le consommateur a clairement indiqué qu'il n'en souhaitait pas.

Aujourd'hui, il ressort des témoignages de consommateurs reçus par EIW que des démarcheurs ne s'arrêtent pas à la présence de l'autocollant pour pousser la porte des citoyens. Il est maintenant temps pour les pouvoirs publics d'apporter des réponses satisfaisantes, afin d'assurer la protection due aux consommateurs contre ces pratiques illégales de vente.

FACTURATION SUR LA BASE DE CONSOMMATIONS ESTIMÉES : ATTENTION À LA RECTIFICATION DES INDEX

Vous habitez depuis cinq années dans un appartement. Vous payez chaque mois votre facture d'acompte d'électricité à votre fournisseur. Une fois par an, vous recevez une facture de régularisation, suite à laquelle vous remboursez ou retouchez un petit montant. Vous n'avez jamais eu de mauvaise surprise jusqu'à aujourd'hui, où vous recevez une facture ou une rectification de facture. Votre fournisseur vous réclame un total de 1350 euros pour l'électricité. Vous ne comprenez pas ce qu'il vous arrive et vous vous dites qu'il doit y avoir une erreur quelque part. Votre fournisseur vous confirme pourtant le montant à payer, en vous expliquant que vos index n'ont en réalité jamais été relevés et que toutes les factures précédentes étaient calculées sur la base de consommations estimées.

Des cas comme celui-ci, Energie Info Wallonie en rencontre plusieurs chaque année. Les conséquences d'index estimés pendant plusieurs années peuvent être dramatiques en termes financiers pour les consommateurs, lors de la rectification de la facture. Il est donc important de s'en prémunir et de vérifier, dès la réception de votre facture, si les index repris sur celle-ci correspondent bien aux index visibles sur vos compteurs. Il convient d'être attentif, même lorsque les index ont été relevés par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD).





En français s'il vous plaît !

Comment savoir si mes **index** sont réels ou **estimés** ? Depuis le 1er avril 2019, votre fournisseur a l'obligation de signaler sur la facture si votre consommation est estimée ou non. Si ce n'est pas le cas, signalez-le à votre fournisseur. Vous pouvez également demander cette information à votre GRD.

Lorsque le GRD a estimé pendant plusieurs années une consommation trop basse,¹ la première fois qu'il y aura un index réel, cet index sera très élevé. Cela donnera l'impression que vous avez consommé d'un coup une très grosse quantité d'énergie. En réalité, vous avez consommé cette grosse quantité d'énergie sur plusieurs années.

La facture basée sur vos index réels sera alors particulièrement élevée.

Reprenons notre exemple : vous avez été facturé de 1000 kwh par an depuis que vous habitez votre appartement. Pour faciliter la compréhension de notre exemple, admettons que lorsque vous êtes entré dans l'appartement, le compteur était tout neuf et affichait un index de 0 kwh. Après 5 ans, votre GRD relève votre index. Il est de 8000 kwh et non de 5000 kwh. Vous avez donc consommé 8000 kwh en 5 ans, et non 5000.

Qu'est-ce qu'un **index estimé** ?

Si votre gestionnaire de réseau (GRD) n'a pas relevé vos index, il estime votre consommation. C'est le cas lorsqu'il n'a pas pu accéder à vos compteurs et/ou que vous ne lui avez transmis aucun index, ou il ne vous les a jamais demandés. Votre GRD fait cette estimation sur la base de l'historique de vos consommations. Pour le gaz, le GRD tient également compte des variations de température. On parle d'index estimés.

Deux cas de figure problématiques peuvent alors se présenter :

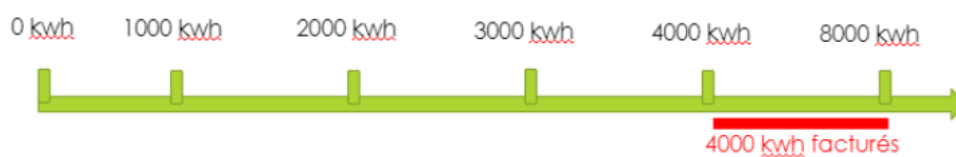
- **Vous recevez une facture qui vous réclame le paiement** de 4000 kWh (le dernier index estimé étant de 4000, et le nouvel index réel étant de 8000), comme si ces 4000 kWh avaient été consommés uniquement sur la dernière année;
- **Vous recevez une facture rectificative** (qui corrige la facture reçue l'année passée), qui vous réclame le paiement de 4000 kWh comme s'ils avaient été consommés sur les deux dernières années (la facture totalise 5000 kWh mais votre fournisseur vous réclame le paiement de 4000 kWh car vous avez déjà payé pour 1000 kWh l'année passée).

1. Il est aussi possible que votre GRD estime une consommation trop haute. Attention car dans ce cas, vous payerez lors de votre facture de régularisation une consommation plus élevée que la réalité. En outre vos acomptes seront probablement augmentés et plus élevés que ne le nécessitent vos habitudes de consommation.

La réglementation prévoit que, sauf si le consommateur est de mauvaise foi, **une rectification des index** et de la facturation qui s'en suit ne peut porter que sur une période de **deux années** comprises entre le dernier relevé d'index du compteur et le relevé effectué deux ans auparavant.²

Dans le premier cas de figure, il n'y a pas eu de rectification des index. En revanche, on peut considérer que c'est une façon détournée de rectifier la facturation en remontant plus de deux ans en arrière, puisque le fournisseur réclame le paiement d'une consommation qui remonte à plus de 2 ans.

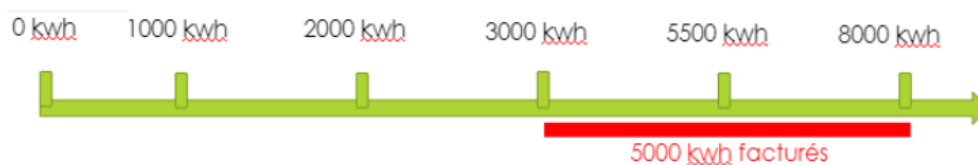
Votre GRD transmet dans ce cas à votre fournisseur les index de 8000 kwh (année 5) et de 4000 kwh (année 4). Le fournisseur vous facture ensuite la différence entre ces montants, soit une consommation de 4000 kwh.



Il est donc important de demander une rectification des index avec une répartition de la consommation estimée sur toute la période pendant laquelle elle a été estimée.

Dans le deuxième cas de figure, le GRD, qui transmet les index à votre fournisseur, rectifie vos index sur les deux dernières années et corrige donc la facture de régularisation reçue l'année précédente. Le problème est qu'il omet de répartir la consommation estimée sur toute la période pendant laquelle elle a été estimée. Il vous refacture trop de consommation par rapport à votre consommation réelle des deux précédentes années.

Dans l'exemple, votre GRD transmet à votre fournisseur les index de 8000 kwh (année 5), de 5500 kwh (année 4) et de 3000 kwh (année 3) car la réglementation prévoit que l'on peut remonter deux ans en arrière. Le fournisseur vous facture ensuite la différence entre ces montants, soit une consommation de 5000 kwh (en déduisant de ces 5000 kwh les 1000 kwh que vous avez déjà payé l'année précédente).



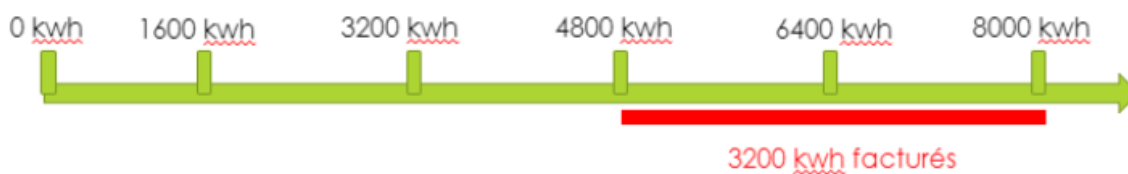
2. Art. 219 § 2 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci ; art. 189 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci.

Si l'on procède de la manière décrite dans ces deux exemples, le poids de l'estimation pendant plusieurs années repose uniquement sur les épaules du consommateur, qui reçoit une facture salée la 5ème année, même s'il est de bonne foi.

Le Service Régional de Médiation pour l'Energie (SRME) arrive à la même conclusion et souligne dans ses décisions que « **les index rectifiés doivent constituer des mesures qui refléteraient une consommation réelle ou à tout le moins raisonnable** ». Dans les situations qui lui sont soumises, le Médiateur demande dès lors au GRD de rectifier les données de consommation, **en répartissant la somme totale de gaz et d'électricité consommée sur toute la période de temps pendant laquelle les index ont été estimés à la baisse.**

Reprenons l'exemple.

Si votre GRD répartit votre consommation de 8000 kwh pendant les 5 ans, l'index de la 3ème année jusqu'à laquelle la réglementation permet de remonter équivaut à 4800 kwh. Vous serez alors facturé pour une consommation qui s'approche de ce que vous avez réellement consommé pendant les deux dernières années, c'est à dire 3200 kwh. (De ces 3200 kwh, votre fournisseur retirera les 1000 kwh que vous avez déjà payé la 4ème année).



Si votre fournisseur/GRD refuse de « lisser » votre consommation sur les différentes années où vos index ont été estimés, prenez contact avec EIW et/ou portez plainte auprès du Service Régional de Médiation pour l'énergie (SRME) pour faire valoir vos droits !

SORTIE DU MARCHÉ DE FOURNISSEURS D'ÉNERGIE, QU'ADVIENT-IL DES CONTRATS EN COURS ?

Les noms de Zeno, Comfort Energie, Belpower ou Join vous rappellent-ils encore quelque chose ?

Ce sont les fournisseurs qui ont quitté le marché wallon de fourniture d'énergie aux clients résidentiels ces dernières années.

Ayant été interpellé par de nombreux consommateurs quant aux conséquences de ces arrêts d'activités sur les fournitures d'électricité et/ou de gaz, Energie Info Wallonie (EIW) s'est penché sur la question. Après divers rencontres et échanges à ce sujet avec des acteurs du marché, comme la Commission Wallonne pour l'Énergie (la CWaPE), régulateur wallon, et le SPF Economie, notre service souhaite vous informer sur vos droits.

Pas si évident jusqu'à présent vu le flou existant encore du côté réglementaire.

Les sorties du marché résidentiel de ces quelques fournisseurs ont été gérées au cas par cas par les autorités, en fonction des réglementations ou lignes de conduite existantes, pas toujours adaptées à ces situations spécifiques. Il est difficile, voire impossible à ce stade, de déterminer la manière dont seront traités les éventuels cas futurs.



En principe, votre fournisseur peut mettre fin à votre contrat quand il le souhaite **seulement s'il est de durée indéterminée** et à condition de vous prévenir deux mois à l'avance. Or, une grande partie des contrats conclus en matière d'énergie sont de **durée déterminée**. Dans ces cas, le **fournisseur est tenu d'exécuter de bonne foi ses obligations jusqu'au terme du contrat**, sans pouvoir y mettre fin unilatéralement.

En matière d'énergie, la réglementation wallonne prévoit deux exceptions liées au comportement du consommateur. Votre fournisseur jouit de la possibilité de demander à votre gestionnaire de réseau de distribution de couper votre compteur si vous avez été déclaré en défaut de paiement et que le compteur à budget n'a pas pu être placé (en raison de votre absence ou de votre refus).

Il en va de même en cas de fraude prouvée.

Dans ces situations, votre fournisseur est autorisé à résilier le contrat qui vous lie, qu'il soit de durée déterminée ou non, sans préavis préalable. La sortie du marché du fournisseur ne fait donc pas partie de ces deux exceptions.

Il faut ensuite distinguer les **cas volontaires** de sortie du marché (1) des **cas involontaires** (2).

(1) Si votre fournisseur décide de quitter le marché, la réglementation wallonne prévoit qu'il peut demander le retrait de sa licence de fourniture d'énergie à la CWaPE.

C'était le cas de Comfort Energy. En cas d'acceptation de sa demande, il cessera toute activité de fourniture. Si ce cas se représente et est traité de la même manière, vous aurez le choix entre signer un contrat avec le nouveau fournisseur qui vous sera proposé par votre ancien fournisseur, opter pour un nouveau fournisseur de votre choix ou ne pas réagir. Si vous ne faites rien, pour éviter la coupure, vous serez alors basculé vers le fournisseur avec qui votre ancien fournisseur vous proposait de contracter.

Ce qui est problématique aux yeux d'EIW, c'est que ce nouveau fournisseur n'est pas tenu de respecter les conditions du contrat qui vous liait à votre fournisseur. Les clients risquent de subir un dommage suite à ce transfert de contrat. À nos yeux, ils sont alors en droit de demander un dédommagement (par exemple si le prix est plus élevé ou si le nouveau fournisseur ne propose pas des services identiques). On peut en effet considérer que le fournisseur sortant se rend coupable d'une rupture fautive de contrat, étant donné qu'il décide pour des raisons de stratégies commerciales de quitter le marché, et qu'il doit en assumer les conséquences.

Il se peut aussi que votre fournisseur décide d'arrêter partiellement ou totalement ses activités, tout en conservant sa licence de fourniture, mais en ne l'utilisant plus. A ce jour, aucun cadre légal n'encadre cette situation. Pourtant, elle s'est déjà présentée dans la pratique, avec Zeno, qui a décidé de ne continuer que la fourniture aux professionnels. Zeno a fait pression sur ses clients résidentiels pour qu'ils le quittent au plus vite, par l'envoi de mails et de courriers répétitifs et insistants. EIW a rappelé que Zeno était tenu de respecter ses engagements jusqu'au terme des contrats à durée déterminée, dans les cas où les clients ne souhaitent pas conclure de contrat ailleurs, ou de céder ses contrats à un autre fournisseur. Ce fournisseur devrait alors appliquer les mêmes conditions.

C'est finalement cette dernière option qu'a choisie Zeno : céder à un autre fournisseur les contrats dont il n'avait pas réussi à se débarrasser, aux mêmes conditions.

(2) Du côté des sorties involontaires du marché, différents cas peuvent se présenter. Votre fournisseur pourrait être défaillant, par exemple s'il ne respecte plus les dispositions réglementaires relatives à sa licence de fourniture ou les conditions générales de son contrat d'accès au réseau. Il pourrait aussi être déclaré en faillite ou en liquidation.

Dans ces cas-là, il ne sera plus en mesure d'honorer ses engagements contractuels envers vous. Vous devrez alors soit signer un contrat avec un nouveau fournisseur commercial qui vous est éventuellement proposé par votre fournisseur, soit opter pour un nouveau fournisseur de votre choix, soit encore ne pas réagir. Si vous ne faites rien, vous serez basculé vers un fournisseur de substitution au moment du retrait de la licence de fourniture de votre fournisseur. Dans tous les cas, vous recevrez une facture de clôture de votre ancien fournisseur. Le nouveau fournisseur ne sera alors pas tenu de respecter les conditions contractuelles qui vous liaient à votre ancien fournisseur. Attention donc au changement probable de tarif, même si les acomptes restent identiques.

La fourniture de substitution sera remplacée par une fourniture normale dès la signature d'un autre contrat avec un fournisseur commercial. Rien ne vous empêche de conclure un contrat avec le fournisseur de substitution.



En français s'il vous plaît !

Le **fournisseur de substitution** est celui qui assumera le rôle de fournisseur en cas de défaillance de votre fournisseur, c'est-à-dire le fournisseur désigné par le GRD lors de la libéralisation pour les clients qui n'ont pas choisi de fournisseur (« le fournisseur par défaut »). Il se peut aussi que le GRD ait conclu un accord avec un autre fournisseur pour cette fonction dans le respect de la réglementation sur les marchés publics.

Dans tous les cas, pour faire un choix entre les différentes options en cas de fournisseur sortant, il est conseillé d'utiliser un comparateur indépendant, comme celui de la CWaPE (le Compacwape, disponible sur www.compacwape.be), pour comparer le contrat proposé et les autres offres actuelles des fournisseurs.

En conclusion, il nous semble qu'en cas de sortie volontaire du marché, les engagements contractuels du fournisseur doivent être respectés. S'il ne souhaite pas honorer ses contrats jusqu'à leur terme, rien ne l'empêche de proposer à sa clientèle de changer de fournisseur.

Toutefois, cette communication ne peut pas être mensongère et devrait expliquer clairement les différentes options laissées aux clients. En aucun cas ceux-ci ne devraient subir les conséquences du choix du fournisseur sortant.

En cas de sortie involontaire, la situation diffère car le fournisseur n'est plus en mesure d'honorer ses engagements. Nous attendons qu'une réglementation vienne compléter les lois en matière de faillite et de liquidation pour pouvoir au mieux informer les consommateurs le cas échéant.

CONTRATS D'ÉNERGIE ET DÉMÉNAGEMENT : DES SITUATIONS RÉGULIÈREMENT PROBLÉMATIQUES

Suite aux animations destinées aux citoyens, aux échanges entre travailleurs sociaux lors de formations, ou lors des consultations juridiques, Energie Info Wallonie (EIW) a constaté que les problèmes de contrat d'énergie en cas de déménagement étaient relativement fréquents.

Parmi ceux-ci, on peut citer, par exemple, l'absence de relevé d'index d'entrée et/ou de sortie, les déménagements signalés tardivement, la communication du mauvais numéro compteur dans un immeuble à appartements, etc.

EIW a également constaté que pour la plupart des situations rencontrées, les déménagements avaient été signalés par téléphone. Le consommateur ne dispose alors pas de la preuve de ses démarches, ce qui le dessert en cas de problème ou de désaccord.

Pour éviter les situations difficiles, il est important de privilégier l'email ou le courrier et d'en garder une trace. Face à ces constats, EIW a créé une check-list, reprenant toutes les démarches à effectuer pour ses contrats d'énergie en cas de déménagement. Cet outil a été pensé pour être appliqué à toutes les situations possibles :

- propriétaire-propriétaire,
- locataire-propriétaire,
- locataire-locataire,
- propriétaire-locataire.



EIW y a repris toutes les différentes démarches à effectuer autant à l'ancienne qu'à la nouvelle adresse. Consulté en ligne, les liens orange en caractères gras sont des liens hypertextes et renvoient le consommateur vers la bonne page où trouver plus l'information.

Deux autres schémas ont également été créés pour expliquer le sort du contrat d'énergie en cas de déménagement. L'un des schémas est pensé du point de vue du propriétaire ; l'autre du point de vue du locataire.

A VOS AGENDAS ! REJOIGNEZ-NOUS LORS DE NOS FORMATIONS !

Energie Info Wallonie (EIW) organise des formations à destination de l'ensemble des intermédiaires sociaux (CPAS, mutuelles, associations, syndicats, maisons médicales, etc.) et autres professionnels intéressés par les thématiques liées à l'énergie, tels que les services de médiation de dettes, les avocats, etc.

Toutes les formations sont interactives et basées sur des mises en situation concrètes.

Formation de base "Dettes d'énergie : quelles solutions ? " (niveau 1)

Le 15/09/2020

Où ? A Namur

Quand ? 9 heures - 16 heures

Tout savoir sur les conditions générales des fournisseurs

Le 22/09/2020

Où ? En ligne

Quand ? 9 heures - 12 heures 30

Formation "Comment choisir son fournisseur?"

Le 01/10/2020

Où ? En ligne

Quand ? 9 heures - 12 heures 30

Formation d'approfondissement "Dettes d'énergie: quelles solutions?" (niveau 2)

Le 20/10/2020

Où ? A Namur

Quand ? 9 heures - 16 heures



Formation "Énergie et logement: les questions qui se posent entre propriétaires et locataires"

Le 10/11/2020

Où ? A Liège

Quand ? 9 heures - 16 heures

Le 08/12/2020

Où ? A Namur

Quand ? 9 heures - 16 heures

Evènement « Consommateurs en difficulté, veuillez patienter ! » - Les Consommateurs d'énergie en attente de solutions

Le 26/11/2020

Où ? A Namur

Quand ? 9 heures - 14 heures
(lunch compris)

Aides et tarifs sociaux : quels soutiens aux consommateurs en difficulté ? - Formation organisée en collaboration avec la Fédération des CPAS et la Commission Energie

Le 17/12/2020

Où ? Namur

Quand ? 9 heures - 16 heures

