



EMPLOI &  
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR  
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



## LOGEMENT

# comprendre ma facture d'énergie

## objectifs

Comprendre les différents types de facture

Répondre aux questions des participants à propos de la consommation et du coût des énergies

Savoir que faire et où s'adresser en cas de problème

## matériel

### FOURNI

A4 avec le dessin d'un compteur électrique

A4 avec des chiffres à coller sur le compteur

4 cartes «situations»

### FOURNI, A DUPLIQUER

→ Un A5 avec d'un côté une fiche aide-mémoire des index d'électricité et de l'autre une fiche aide-mémoire des index de gaz

→ un A4 carte-type informant du passage du releveur au recto Bruxelles, au verso Wallonie

### A SE PROCURER

→ Logos des acteurs (voir animation «Energic'à brac»)

→ Factures des différents fournisseurs d'énergie (demander aux participants d'apporter leurs factures mensuelles d'acompte et de régularisation)

→ Bandelettes

→ Pastilles adhésives repositionnables ou ruban à dessin

→ Affiches

→ Gros marqueurs

---

#### A SE PROCURER, A DUPLIQUER

Les billets de banque de la mallette «Vie Quotidienne» (également téléchargeables : [www.lire-et-ecrire.be/Vie-quotidienne#documents\\_joints](http://www.lire-et-ecrire.be/Vie-quotidienne#documents_joints))

---

#### ANNEXE

- 1 Problèmes les plus fréquemment rencontrés et questions les plus fréquemment posées en lien avec les factures
  - 2 Quelques éléments-clés pour mieux comprendre
  - 3 Outils d'analyse
- 

#### LISTE DE SITES A CONSULTER

[www.energuide.be/](http://www.energuide.be/)

[www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180117NT1](http://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180117NT1)

[www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/](http://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/)

[www.energieinfowallonie.be/index.php/fr/documents-utiles](http://www.energieinfowallonie.be/index.php/fr/documents-utiles)

## déroulement

En préambule à cette animation, il est conseillé de mener l'animation 6 de la mallette «Logement» : «A quoi servent les compteurs ?» (téléchargeable [WWW.LIRE-ET-ECRIRE.BE/LOGEMENT#DOCUMENTS\\_JOINTS](http://WWW.LIRE-ET-ECRIRE.BE/LOGEMENT#DOCUMENTS_JOINTS)), afin, notamment, de situer leur emplacement.

Il est aussi souhaitable d'avoir réalisé avec le groupe l'animation «Energie' à bras». L'animateur reprend les images de l'animation et le groupe se rappelle les différents acteurs.<sup>1</sup>

- L'animateur répartit les participants en sous-groupes.
- A chaque sous-groupe, il donne des factures de trois types (facture d'acompte, facture annuelle et facture de clôture) :

Toutes ces factures sont-elles les mêmes ? Dites à quelle énergie correspond chacune d'entre elle et de quel type elles sont.

Surlignez les éléments qui vous semblent importants.

Identifiez à quel acteur<sup>1</sup> renvoie chaque montant présent sur la facture.

- Les sous-groupes mettent en commun leur travail. Si nécessaire, l'animateur explique la différence entre facture d'acompte, facture annuelle et facture de clôture.
- Il explique qu'on va travailler sur la facture annuelle, appelée aussi facture de régularisation.
- A partir des éléments identifiés par les participants, le groupe élabore une affiche reprenant une facture type. L'animateur complète si nécessaire. (voir les modèles de facture sur le site de social énergie [www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/](http://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/))

<sup>1</sup> Voir l'animation Energie' à bras pour identifier les différents acteurs.

- Il propose ensuite de voir quels acteurs entrent en jeu dans la facture. Les groupes expliquent leur travail et collent près des montants l'image correspondante du jeu «Energic'à brac».
- L'animateur demande alors :

Comment établit-on la consommation d'énergie d'une famille et, donc, la facture ?

- Sur base des réponses des participants, il explique ce qu'est l'index et demande où on le trouve.
- Il montre le dessin du compteur d'électricité, l'index et explique éventuellement ce qu'est un compteur bi-horaire.
- Il donne à tous les participants une fiche aide-mémoire et propose que chacun calcule sa consommation : il colle un chiffre sur le compteur et demande aux participants de le lire puis de le copier sur leur fiche aide-mémoire.
- En accord avec le groupe, il propose une date, à partir de laquelle l'électricité est mise en service.
- Il explique qu'on va relever l'index tous les trois mois pour suivre sa consommation; chacun va donc remplir la deuxième ligne de la fiche aide-mémoire :

Si nous relevons l'index trois mois après la date de la mise en service, quelle date allons-nous indiquer ?

- Une fois la date inscrite dans la fiche, il colle un nouveau chiffre sur le compteur. Il demande aux participants de le lire, de le noter dans leur fiche et de calculer leur consommation.

Quelle opération allons-nous faire ?

Comment ?

Quel en est le résultat ?

Où va-t-on l'écrire ?

- Il donne ensuite le prix moyen de l'électricité<sup>2</sup> (0.22 €/kWh en juin 2018) et demande aux participants de calculer ce que cela va coûter.
- On répète l'exercice 4 fois au total pour arriver à couvrir une année.
- Si le groupe est assez avancé, on peut alors lui proposer de calculer les montants mensuels de provision et la facture de régularisation.

<sup>2</sup> On le trouve dans les tableaux de bord de la CREG, qui sont disponibles sur leur site : [www.creg.be/fr/professionnels/fonctionnement-et-monitoring-du-marche/tableau-de-bord-infographies-et-note#h2\\_0](http://www.creg.be/fr/professionnels/fonctionnement-et-monitoring-du-marche/tableau-de-bord-infographies-et-note#h2_0)  
Le prix moyen de l'électricité (compteur mono-horaire et compteur gaz) y sont disponibles. Attention, il faut regarder les tableaux «marché de détail». Dans ces tableaux, vous trouverez une section «Résidentiel» et une ligne «prix moyen (all-in)». Vous y trouverez l'indication du prix moyen en €/kWh pour les trois derniers mois. L'information figure dans le tableau pour Bruxelles, la Wallonie, la Flandre et la Belgique.

Voici une excellente occasion de faire des maths en alpha. Ici, on va pratiquer la soustraction et la multiplication.

Des fiches permettant d'aborder les opérations mathématiques avec des groupes sont téléchargeables sur [WWW.LIRE-ET-ECRIRE.BE/ANIMATH](http://WWW.LIRE-ET-ECRIRE.BE/ANIMATH)

- L'animateur demande :

A quoi sert cet exercice ?

- On discute de l'utilité de relever ses compteurs : contrôle de la facture, prévision du montant de la facture de régularisation, surconsommation éventuelle...
- Si les participants du groupe sont nombreux à avoir des compteurs bi-horaires, on peut refaire le même exercice mais avec deux fiches aide-mémoire afin de bien les distinguer. En effet le prix moyen sera différent.
- Si les participants du groupe sont nombreux à être raccordés au gaz, on réitère l'exercice, en expliquant que pour le calcul de la consommation de gaz, une opération supplémentaire est nécessaire : la conversion des m<sup>3</sup> en kw/h.
- L'animateur demande ensuite :

Qui relève les compteurs ?

Quand le fait-il ?

Que se passe-t-il si le responsable vient lorsqu'il n'y a personne à la maison ?

- Au besoin, l'animateur complète l'information. C'est le moment d'expliquer la différence entre index réel et index estimé et les risques que peuvent entraîner les index estimés (voir fiches questions-réponses en annexe).
- Il propose de faire un jeu de rôle : le releveur est passé et il n'y avait personne à la maison ; il a laissé une carte dans la boîte aux lettres. Il faut compléter la carte et donner les index par téléphone. Si le groupe a accès à internet, on peut aussi faire cet exercice sur ordinateur. Le courrier de relevé de Sibelga est disponible [www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/releve-des-compteurs/types-de-relevés-compteurs](http://www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/releve-des-compteurs/types-de-relevés-compteurs)
- Puis il demande :

Quand est-ce indispensable de faire le relevé d'index ?

- L'animateur complète si nécessaire les réponses des participants (voir fiches questions-réponses en annexe).
- Il propose ensuite aux participants d'examiner leurs propres factures d'électricité; un premier travail consiste à vérifier si tous les éléments vus en début d'animation sont correctement indiqués sur la facture.
- Il invite les participants à effectuer les calculs suivants :

Sur base de cette consommation, combien devez-vous payer par an ?

Combien avez-vous déjà payé de provision (on utilise aussi le mot acompte) ? Combien vous reste-t-il à payer ?

- Puis il propose de se pencher sur les provisions :

Qu'est-ce qu'une provision ?

Pourquoi le montant de la provision varie-t-il d'une année à l'autre ?

- L'animateur répartit les participants en sous-groupes et attribue à chacun d'entre eux une situation-problème (voir fiches «Situation») à laquelle ils vont chercher une solution.
- Chaque sous-groupe présente son cas et les réponses qu'il envisage.
- En plénière, on échange et discute, on se donne des conseils.
- L'animateur propose à présent de démêler la répartition des coûts entre les différents acteurs à l'aide des logos.
- L'animateur demande de représenter les montants attribués à chaque acteur avec les billets de banque. Cela permettra aux participants de se rendre compte des différences entre les sommes attribuées à chaque acteur.
- Selon le niveau du groupe, on peut ici effectuer des pourcentages et les représenter par des graphiques.

Des fiches permettant d'aborder les pourcentages avec des groupes sont téléchargeables sur [WWW.LIRE-ET-ECRIRE.BE/ANIMATH](http://WWW.LIRE-ET-ECRIRE.BE/ANIMATH)

- L'animateur montre alors les graphiques qui figurent sur la facture :

Que représentent-ils ?

A quoi doit-on faire attention ?

Ces questions sont centrées sur les périodes :

les graphiques portent-ils sur des périodes de même durée ? Il faut tenir compte du fait que, lorsqu'on change de fournisseur en cours d'année, le graphique ne concernera que la période d'abonnement chez ce fournisseur, et donnera dès lors l'impression que la consommation a beaucoup augmenté.

- L'animateur demande aux participants s'ils ont d'autres questions en lien avec la facture et y répond à l'aide de la fiche «Questions les plus fréquentes». Si la réponse ne se trouve pas dans cette fiche, il peut accompagner le groupe dans sa recherche... ou accomplir la recherche lui-même.
- L'animateur demande ensuite :

La facture est-elle facile à comprendre ? Pourquoi ?

Quelles améliorations proposeriez-vous ?

- Le groupe élabore la facture idéale, tant dans la forme que dans le contenu.

Il est possible d'utiliser des logiciels de mise en page faciles à télécharger.

Nous avons prévu une animation complémentaire à celle-ci sur le défaut de paiement : «Je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie».

Si toute l'animation n'est évidemment pas réalisable avec des débutants à l'oral, en mener une partie permet d'acquérir du vocabulaire et d'aborder les notions de compteur, de facture, d'index...

## propositions de prolongement

- Examiner ce que consomment les différents appareils que nous utilisons chaque jour et chercher comment consommer moins.
- Mener l'animation 5 «Economisons l'argent et l'énergie» de la mallette Vie quotidienne. Téléchargeable [www.lire-et-ecrire.be/Vie-quotidienne#documents\\_joints](http://www.lire-et-ecrire.be/Vie-quotidienne#documents_joints)



EMPLOI &  
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR  
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



# les annexes

## annexe ➔ 1 problèmes les plus fréquemment rencontrés et questions les plus fréquemment posées en lien avec les factures

comprendre ma facture d'énergie

### a Application du tarif social

La réception de la facture annuelle est l'occasion de vérifier si le tarif social a bien été appliqué lorsque le client est dans les conditions pour en bénéficier. Le tarif est, en général, mentionné dans le détail de la facture et sur le site de la CREG : [www.creg.be/fr](http://www.creg.be/fr)



Pour la Région wallonne, à partir d'avril 2019, les fournisseurs auront l'obligation de spécifier si le tarif social est appliqué.

Le tarif social est un tarif préférentiel qui correspond au tarif commercial le plus bas relevé sur le marché belge du gaz et de l'électricité. Le tarif social est une mesure sociale fédérale réservée à certaines catégories de personnes. Ce tarif est établi tous les 6 mois par la CREG.

Pour en savoir plus sur le tarif social, les conditions d'accès, les périodes d'octroi... :

[www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/le-tarif-social-specifique-tss/](http://www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/le-tarif-social-specifique-tss/)

[www.mi-is.be/fr/tarif-social-gaz-et-electricite](http://www.mi-is.be/fr/tarif-social-gaz-et-electricite)

[economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/tarif-social/electricite-etou-gaz-naturel/avez-vous-droit-au-tarif](http://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/tarif-social/electricite-etou-gaz-naturel/avez-vous-droit-au-tarif)

[www.energieinfowallonie.be/fr/tarif-social-et-aides-du-cpas](http://www.energieinfowallonie.be/fr/tarif-social-et-aides-du-cpas)

## Quels sont les problèmes rencontrés sur le terrain ?

Normalement, les fournisseurs reçoivent automatiquement tous les trois mois la liste de leurs clients qui ont droit au tarif social. Les problèmes dans l'automatisme de l'application du tarif social concernent souvent :

- les locataires de logement social
- les avances sur GRAPA ou allocations personnes handicapées
- les situations où lorsque les données sont erronées, par exemple :
  - la personne ouvrant le droit n'est pas la personne qui signe le contrat
  - le nom est mal orthographié sur le contrat
  - les données ne correspondent pas dans SOTCAR (la base de données)
  - etc.
- les personnes qui se sont opposées au traitement automatique de leurs données à caractère personnel
- autres : déménagement, changement sur la composition de ménage, mauvaise transmission de données, retards...

## Que faire si le tarif social n'a pas été appliqué ?

Si une personne fait bien partie des ayants droit au tarif social mais n'en bénéficie pas, il convient de :

- 1 contacter le fournisseur et lui signaler le problème. En effet, l'erreur peut être liée à un problème d'actualisation des informations dans le chef du fournisseur ou à l'inexactitude des «données client» dont il dispose (nom, prénom, numéro de registre national et date de naissance).

Si cela ne suffit pas, il faut :

- 2 contacter le SPF Economie qui vérifie que l'on figure bien parmi les bénéficiaires automatiques du tarif social. On le contacte :
  - par téléphone au Contact Center : 0800 120 33 (de 9h à 17h). Pour opérer les vérifications, l'opérateur aura besoin :
    - des coordonnées de l'ayant droit : numéro de registre national (numéro de 11 chiffres figurant au dos de la carte d'identité)
    - des nom et prénom du titulaire du contrat, si possible
    - de son adresse complète
    - de son numéro de client
    - de (son) ses code(s) EAN, si possible
  - par internet, via le site sécurisé

Si le SPF ne dispose pas de l'information, il faut

- 3 contacter l'institution compétente : lorsque l'on ne figure pas parmi les ayants droit au tarif social, on peut contacter l'institution compétente afin de demander une attestation spécifique et la transmettre au fournisseur.
- répétition de la procédure. Tant qu'un usager ne bénéficie pas du traitement automatique, cette procédure doit être répétée au début de chaque année.

Si malgré ces démarches, le fournisseur refuse d'appliquer le tarif social, il faut alors déposer une plainte auprès du service fédéral de médiation de l'énergie [www.mediateurenergie.be/fr](http://www.mediateurenergie.be/fr)



## b Les index sont-ils réels ou estimés ?

Les factures de régularisation et de clôture sont établies en fonction de la consommation. On se base sur les index pour connaître la consommation et calculer la facture. Il est donc important de vérifier ces index sur la facture. Le dernier index et l'index précédent y sont indiqués.

Les index peuvent être réels ou estimés. S'ils sont réels, c'est qu'ils ont été transmis au Gestionnaire du réseau de distribution (par téléphone, par internet, sur une carte affichée à la fenêtre), ou qu'un agent du Gestionnaire du réseau de distribution est passé chez le consommateur relever les compteurs.

Si le Gestionnaire du réseau de distribution n'a pas eu accès aux compteurs ou que les index ne lui ont pas été communiqués, il estime les index sur base de l'historique de consommation (et sur les variations de températures pour le gaz).

Il vaut toujours mieux que les index soient réels afin d'éviter toute surprise : si les index sont estimés trop haut, le consommateur payera plus que ce qu'il n'a consommé. Si les index sont estimés trop bas, il payera moins que ce qu'il a consommé, mais devra payer la différence à la prochaine facture basée sur des index réels.



A partir du 1er avril 2019, en Wallonie, les fournisseurs devront préciser sur la facture si les index sont estimés ou non.

Certains fournisseurs indiquent cette information sur la facture en apposant par exemple un astérisque au niveau des relevés d'index. Si ce n'est pas indiqué, on peut contacter le Gestionnaire du réseau de distribution pour lui poser la question.

Si les index ont été estimés, il est vivement conseillé de relever les index réels et de les transmettre au Gestionnaire du réseau de distribution. Il les enverra au fournisseur et celui-ci pourra recalculer la facture.

Si les index sont réels, il faut les comparer avec les index actuels. En cas de différence importante, il faut contacter le fournisseur avec les index rectifiés afin qu'il corrige la facture.

## c Est-ce la bonne facture ?

A la réception de la facture, il y a une série d'informations administratives à vérifier, notamment pour s'assurer qu'il s'agit bien de sa facture :

- le nom ;
- l'adresse de facturation et l'adresse de consommation. L'adresse de facturation est l'adresse à laquelle on reçoit les factures. L'adresse de consommation est l'adresse à laquelle on a consommé le gaz ou l'électricité. Pour la plupart des gens, c'est la même adresse. Vérifier en tous cas qu'il s'agit bien de son adresse ;
- le numéro de compteur. Il figure sur le compteur ;
- le code EAN. Il s'agit d'un code à 18 chiffres qui se trouve sur la facture. Pour vérifier s'il s'agit bien du bon code EAN, on peut contacter son Gestionnaire du réseau de distribution avec son numéro de compteur ;
- le numéro de client.

#### d La domiciliation

Si les factures d'acompte sont payées par domiciliation, on peut demander d'exclure la facture de régularisation ou la facture de clôture de la domiciliation, sauf si cette condition figure dans le contrat pour avoir un meilleur prix.

Certains fournisseurs excluent d'office de la domiciliation la facture de régularisation ou de clôture. Pour le savoir, il suffit de leur poser la question. On peut également demander à son fournisseur d'exclure ces factures de la domiciliation ou de les y inclure.

#### e La facture est-elle prescrite ?

Les factures de gaz et d'électricité sont prescrites après cinq ans.

Dans certains cas, la prescription est interrompue et elle recommence à zéro. C'est le cas par exemple si un délai de paiement ou un plan de paiement est demandé, ou si une partie de la dette est payée.

Dans ces situations, les compteurs sont remis à zéro et le délai de cinq ans recommence à courir.

S'il y a eu un jugement et qu'un huissier a procédé à la signification de ce jugement, un délai de dix ans est prévu.

En cas de facture pour les frais de placement d'un compteur à budget, la prescription est de dix ans.

#### f Surconsommation

Si on constate une consommation d'énergie plus élevée que d'habitude, il peut y avoir différentes raisons :

- une modification dans les habitudes de consommation : des travaux ont été effectués, il y a une personne en plus à la maison, de nouveaux appareils électroménagers ont été achetés, etc.
- L'un des appareils électriques est défectueux ou très énergivore.
- Il y a un dysfonctionnement technique (par exemple, le compteur est branché sur une partie commune, une partie des installations d'un autre logement est branché sur le compteur, etc.)

On peut essayer de fermer tous les appareils pendant quelques heures et vérifier si le compteur tourne toujours.

En cas de consommation anormalement élevée d'électricité, il est possible de contacter un électricien ou un chauffagiste pour qu'il vienne contrôler les installations.

Seul le Gestionnaire du réseau de distribution de gaz peut remédier à une fuite de gaz. Ses coordonnées sont sur la facture.

Si on ne trouve rien malgré ces vérifications, il se peut également que le compteur soit défectueux. On peut s'adresser au Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) pour qu'il vérifie le bon fonctionnement des compteurs. S'il y a effectivement un problème au compteur, l'utilisateur ne devra pas payer sa visite. Les index corrigés seront par ailleurs envoyés au fournisseur pour qu'il rectifie la facture. Par contre, si les compteurs fonctionnent correctement, c'est à l'utilisateur de payer la visite du GRD.

## g Les provisions futures (factures intermédiaires, ou acomptes) ont été modifiées

Les provisions sont des paiements anticipatifs. Elles correspondent aux factures intermédiaires et sont déduites du décompte annuel, ou facture de régularisation, par la suite. Les provisions ne correspondent donc pas à la consommation en temps réel. Tous les mois, le client verse le même montant même si, dans les faits, il consomme probablement plus durant les mois d'hiver que durant les mois d'été.

Les provisions varient chaque année car elles sont recalculées sur base du dernier décompte ou sur base d'une estimation de consommation. C'est ce qui arrive quand le Gestionnaire du réseau n'a pas connaissance des index qui déterminent la consommation réelle.

Il faut être particulièrement attentif aux situations d'estimation car il y a des risques de sur-ou sous-estimation des provisions par rapport à la consommation effective du client. Dans le premier cas, le client percevra un remboursement l'année suivante mais aura donc disposé, tout au long de l'année, de moins d'argent pour les autres postes de dépenses : un montant trop élevé peut déséquilibrer le budget et engendrer une situation d'endettement. Dans le second cas, le client recevra une facture annuelle élevée et devra peut-être demander un étalement de paiement.

L'emménagement dans un nouveau logement est aussi une situation particulière car le nouvel utilisateur du point de fourniture sera invité à payer un montant de provisions basé sur une consommation des occupants précédents. Le fournisseur détermine la consommation annuelle estimée sur base de l'historique de consommation du nouveau logement (point de fourniture).

Certains fournisseurs calculent les provisions selon des modalités propres (autrement que sur la base de la consommation des occupants précédents). Dans ce cas, il faut aussi être vigilant par rapport à l'adéquation entre le montant demandé et la consommation supposée du nouvel occupant. Il est possible cependant de demander à son fournisseur d'adapter sa provision en fonction de sa consommation dans l'ancien logement, de sa propre estimation ou d'une estimation sur base de sa composition de famille, de ses installations ou encore en fonction de son temps de présence dans le logement.

Cette demande est possible également hors situation de déménagement, sur base d'un changement dans la composition du ménage, ou au niveau des installations et équipements.

Toutefois, les fournisseurs ne sont pas tenus d'accepter votre proposition.

Cette adaptation doit être demandée avec prudence et ne peut être considérée comme un moyen de soulager une facture d'acompte trop lourde, car la facture annuelle réclamera la différence. Une telle démarche peut nuire par la suite à une demande éventuelle de plan de paiement.

Pour en savoir plus [www.socialenergie.be/fr/factures/types-de-factures](http://www.socialenergie.be/fr/factures/types-de-factures)  
[www.energieinfowallonie.be/fr/factures](http://www.energieinfowallonie.be/fr/factures)

## **h** **En Région wallonne : est-il normal de recevoir une facture de régularisation alors que j'ai un compteur à budget ?**

Oui : le prix encodé dans le compteur à budget est un prix moyen. Il ne correspond donc pas au prix du contrat qu'a conclu le client. En effet, il serait trop compliqué pour le Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) d'encoder pour chacun le prix spécifique à son contrat.

Une fois par an, on reçoit donc une facture de régularisation. Pour calculer cette facture, on compare ce qui a déjà été payé (via les rechargements), ce qui a été consommé (d'où l'importance de relever les index, même avec un compteur à budget) et ce qui aurait dû être payé avec le prix mentionné dans votre contrat. On fait alors la différence. Cela peut donner lieu à un remboursement (de votre part ou de celle du fournisseur).

Il n'existe pas de compteur à budget pour les compteurs électriques disposant d'un exclusif nuit<sup>3</sup>. Afin de prépayer la consommation de l'exclusif nuit, des charges hebdomadaires sont prélevées sur le montant rechargé. Le montant de ces charges peut varier de quelques euros à quelques dizaines d'euros. Il est décidé par le fournisseur. A la régularisation, on compare ce qui a été prépayé pour l'exclusif nuit via ces charges et ce qui aurait dû être payé au vu de la consommation sur l'exclusif nuit. On fait alors la différence, et cela peut également expliquer une somme à rembourser ou à recevoir, malgré le compteur à budget. Si le montant des charges hebdomadaires pour l'exclusif nuit paraît inadapté, il faut prendre contact avec le fournisseur.

A partir du 1<sup>e</sup> avril 2019, les fournisseurs devront fournir, avec la facture de régularisation, une annexe avec la date des rechargements et les montants rechargés.

Pour en savoir plus sur les factures [www.energieinfowallonie.be/fr/factures](http://www.energieinfowallonie.be/fr/factures)

<sup>3</sup> L'exclusif nuit est un compteur qui s'ajoute au compteur normal (mono-horaire ou bi-horaire). Il est relié à une installation électrique spécifique qui ne fonctionne que la nuit et alimente uniquement les chauffages à accumulation ou les chauffe-eau (afin qu'ils soient utilisés pendant la journée).

## annexe ➔ 2 quelques éléments-clés pour mieux comprendre

La consommation d'énergie des ménages est exprimée en kWh (kilowatt-heure), il s'agit de l'unité de base pour le calcul de la fourniture d'énergie en électricité et en gaz. Un kilowatt-heure correspond à l'énergie consommée par un appareil de 1.000 watts (1kW) de puissance pendant une heure.

### unités de mesure :

#### Pour l'électricité

La consommation d'électricité est toujours exprimée en kWh, tant sur le compteur que sur la facture.

#### Pour le mazout

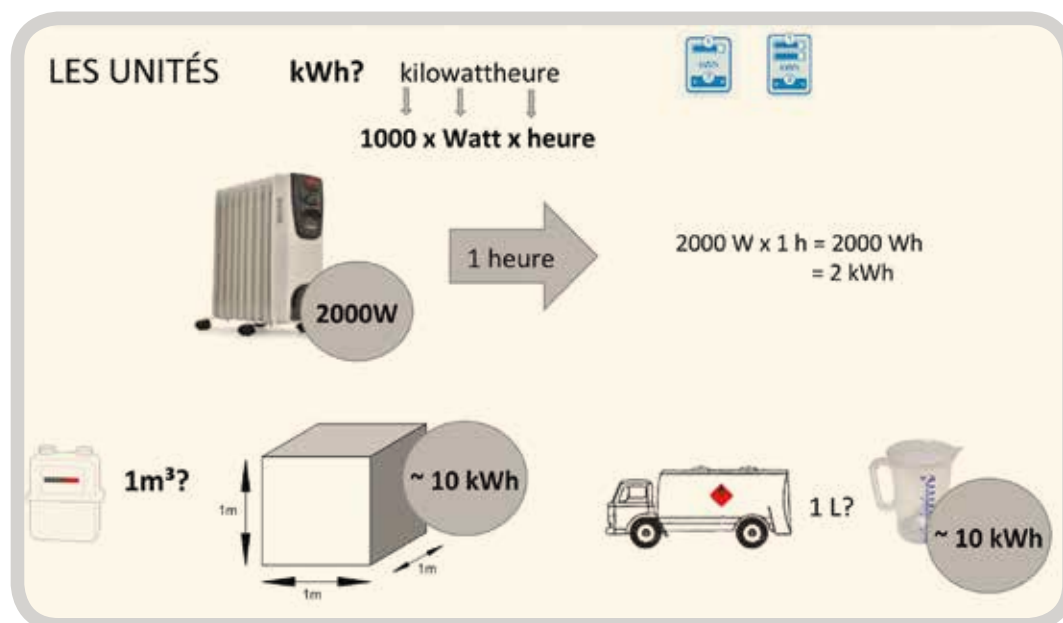
La consommation de mazout est mesurée en litres (unité de volume).

#### Pour le gaz

La consommation n'est pas toujours exprimée avec les mêmes unités de mesure :

- **sur le compteur**, la consommation de gaz est mesurée en m<sup>3</sup> (unité de volume).
- **Sur la facture**, elle est toujours exprimée en m<sup>3</sup> et est également exprimée sous sa forme convertie en kWh.

### analyser la consommation

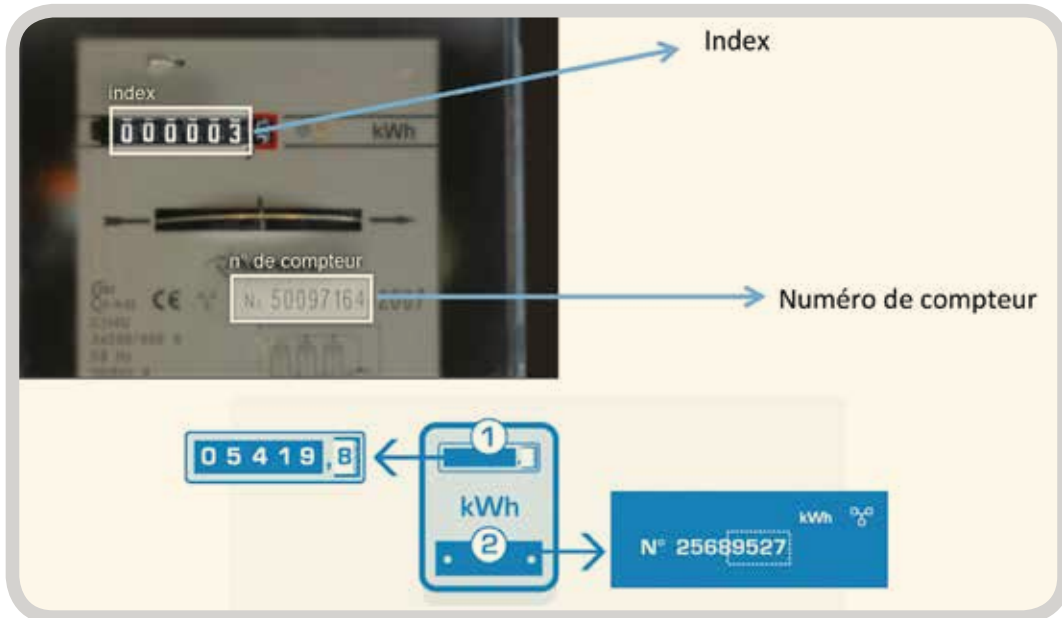


Dans la facture de régularisation, on paie la consommation sur une période ; souvent, une année.

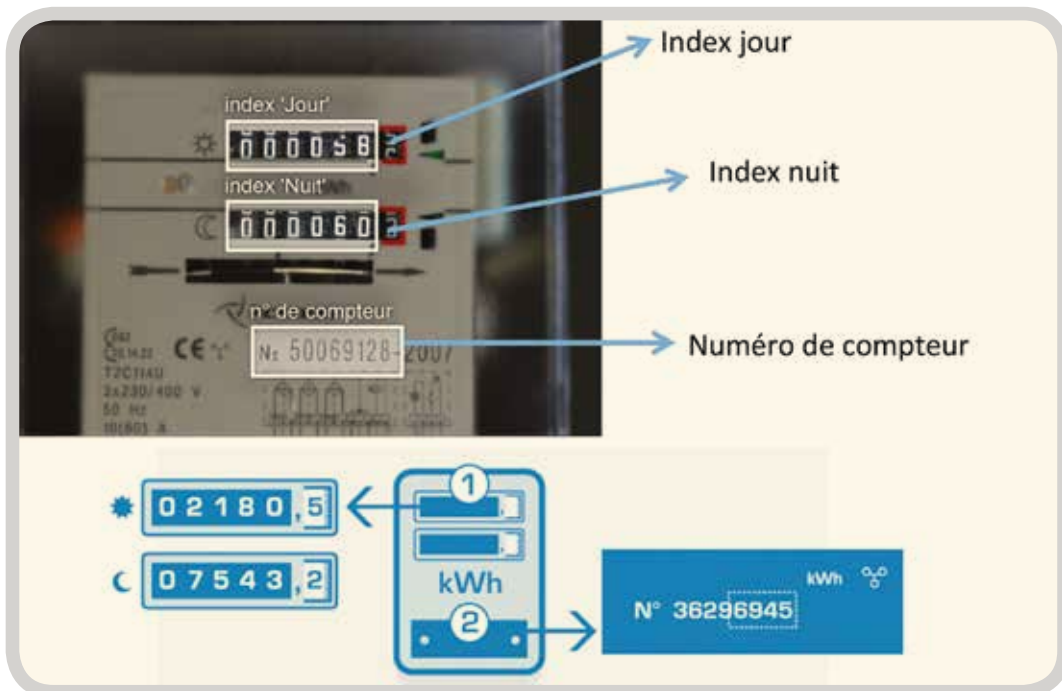
Pour connaître sa consommation, il suffit de relever les index des compteurs d'électricité et/ou de gaz, en fonction de ses équipements et installations.

Il faut au moins deux index pris à des moments différents. Les chiffres après la virgule ne doivent pas être relevés. On vérifiera aussi si les quatre derniers chiffres du compteur correspondent bien au numéro se trouvant sur la facture et le contrat.

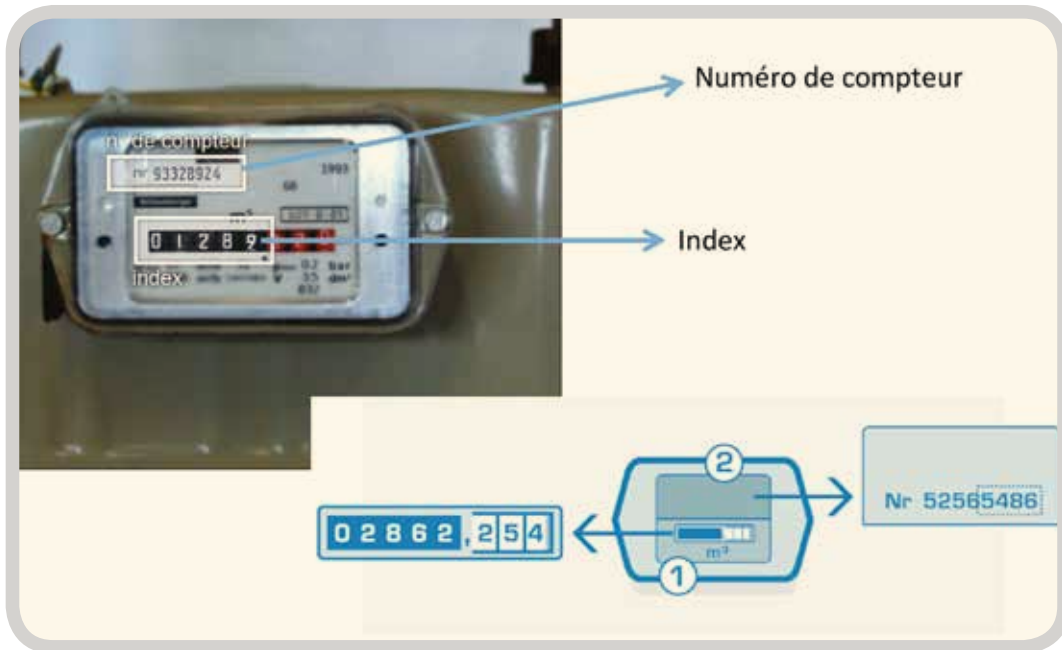
### le relevé : compteur d'électricité mono-horaire



### le relevé : compteur d'électricité bi-horaire




## le relevé : compteur exclusif nuit




Les relevés d'index pour établir la facture annuelle se font par le Gestionnaire du réseau de distribution.

 Le calendrier de Sibelga informe les consommateurs du passage du technicien.

 En Wallonie, le Gestionnaire du réseau de distribution, passe tous les deux ans pour relever les compteurs.

## analyser la consommation

### LE RELEVÉ



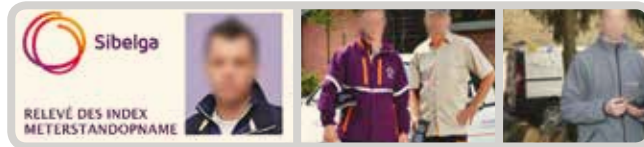
| Mois      | Codes Postaux | Communes                        |
|-----------|---------------|---------------------------------|
| Janvier   | 1190          | Forest                          |
|           | 1070          | Anderlecht (partie 1)           |
| Février   | 1110          | Saint-Josse-Ten-Noode           |
|           | 1000          | Bruxelles Centre                |
| Mars      | 1160          | Auderghem                       |
|           | 1082          | Berchem-Sainte-Agathe           |
|           | 1140          | Evere                           |
|           | 1090          | Molenbeek-Saint-Jean (partie 1) |
| Avril     | 1000          | Bruxelles Anbionis              |
|           | 1090          | Jette                           |
|           | 1081          | Koekelberg                      |
| Mai       | 1170          | Watermaal-Boisfort              |
|           | 1070          | Schaerbeek (partie 1)           |
| Jun       | 1200          | Waluwe-Saint-Lambert            |
|           | 1083          | Ganshoren                       |
|           | 1150          | Waluwe-Saint-Pierre             |
| Juillet   | 1080          | Molenbeek-Saint-Jean (partie 2) |
|           | 1030          | Schaerbeek (partie 2)           |
| Août      | 1080          | Molenbeek-Saint-Jean (partie 3) |
|           | 1040          | Etterbeek                       |
| Septembre | 1050          | Jolimie                         |
| Octobre   | 1130          | Haren                           |
|           | 1020          | Laeken                          |
|           | 1120          | Rieder-Over-Heembeek            |
|           | 1070          | Anderlecht (partie 2)           |
| Novembre  | 1180          | Uccle                           |
| Décembre  | 1060          | Saint-Gilles                    |



Parfois des personnes malintentionnées, par exemple des démarcheurs, se font passer pour des agents du Gestionnaire du réseau de distribution (voir animation «Démarchage»).

Comment reconnaître un agent du Gestionnaire du réseau de distribution :

- ils possèdent tous un badge personnel d'identification. S'ils ne le présentent pas spontanément, demandez-leur.
- Ils portent un uniforme avec le logo de leur entreprise.



- Ils ne réclament jamais de paiement. Leur visite est gratuite !
- Ils n'encaissent jamais un montant pour des factures impayées ou en cours. La facturation relève de la responsabilité du fournisseur d'énergie.
- Ils disposent dans certains cas d'un véhicule avec le logo de l'entreprise.

## identifier les compteurs



Voir aussi l'animation 6 sur les compteurs dans la mallette «Logement» [www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/logement\\_6.\\_compteurs\\_-\\_recapitulatif.pdf](http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/logement_6._compteurs_-_recapitulatif.pdf)

Dans le contrat de fourniture, le fournisseur demandera, outre le numéro de compteur, le type de compteur, la consommation et les données personnelles, le code EAN.



Le code EAN (European Article Numbering) est un code qui identifie votre compteur de façon unique. Il est composé de **18 chiffres** et est lié à un **point de fourniture en électricité ou en gaz**. Chaque compteur est lié à son propre code.

Ce code n'est pas visible sur les compteurs.



Tous les codes EAN identifiant des points de fourniture situés à Bruxelles commencent par 5414489.

Ce code n'est ni le numéro de compteur, ni le numéro de client !

Pour le connaître, il faut contacter le service clientèle de Sibelga au 02 549 41 00 ou le faire via leur site [www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/code-ean/rechercher](http://www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/code-ean/rechercher)



Pour connaître votre code EAN en Wallonie,

Contactez votre Gestionnaire du réseau de distribution parmi les suivants :

- **ORES** tél : 078 15 78 01
- **Resa – Tecteo** tél : 04 220 12 11
- **Régie d'électricité de Wavre** tél : 010 22 42 43
- **AIEG** tél : 085 27 49 00
- **AIESH** tél : 060 45 91 60

Le compteur pour le gaz naturel et le compteur pour l'électricité ont chacun leur propre code EAN. Les clients possédant à la fois l'électricité et le gaz naturel possèdent donc 2 codes EAN par propriété.

Source photos : Social energie et ORES

## annexe ➔ 3 outils d'analyse

Vous trouverez :

- un outil pour analyser la facture sur le site [www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Fiche\\_pratique\\_analyse\\_facture\\_gaz\\_elec\\_6-1.pdf](http://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Fiche_pratique_analyse_facture_gaz_elec_6-1.pdf)
- une fiche pratique sur la consommation de référence [www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Fiche\\_pratique\\_conso\\_reference\\_8.pdf](http://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Fiche_pratique_conso_reference_8.pdf)
- une fiche sur la consommation des appareils électroménagers [www.energuide.be/fr/questions-reponses/combien-les-appareils-electromenagers-consomment-ils/71/](http://www.energuide.be/fr/questions-reponses/combien-les-appareils-electromenagers-consomment-ils/71/) (site sibelga)
- des factures commentées mensuelles, annuelles, de clôture [www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/](http://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/) sous l'onglet «Factures»



## Nouvelles animations 2018

Logement : énergie à bras, choix du fournisseur, **comprendre ma facture d'énergie**, décompte des charges, je n'arrive pas à payer ma facture, le démarchage

Enseignement : notre parcours à l'école, les inégalités à l'école, redoublement et décrochage, les relations familles-école, le tronc commun

Les mallettes Bienvenue en Belgique

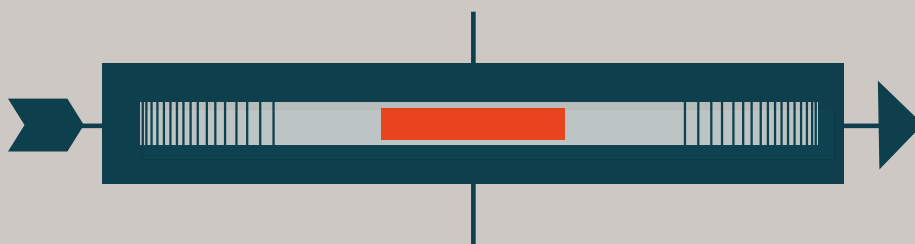
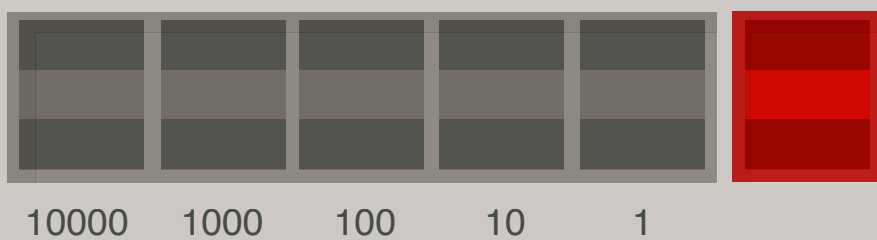
Cette animation éditée en 2018 est l'une des nouvelles démarches qui complète, actualise, enrichit le contenu des mallettes pédagogiques «Bienvenue en Belgique» réalisées par Lire et Écrire dans le cadre d'un projet FEI/AMIF.

Ces huit mallettes conçues pour l'animation de modules citoyenneté abordent chacune un aspect de l'organisation sociale de la vie en Belgique. Leur objectif est de proposer aux animateurs des démarches structurées, accompagnées des supports nécessaires à la réalisation d'animations facilitant l'accès à l'information et à la compréhension du fonctionnement de notre société. Destinées plus particulièrement aux personnes primoarrivantes analphabètes ou peu scolarisées, elles peuvent tout aussi adéquatement s'adresser à un public d'origine belge, ainsi qu'à des jeunes en formation.

Bonne découverte !


La création de ces animations est le fruit d'une collaboration avec de nombreuses personnes que nous remercions chaleureusement.

kWh



240 V 20 - 80 A 50Hz 187.5 Rev/kWh

|  |                    |
|--|--------------------|
| <p>N° de départ<br/>Date de départ</p> | <p>0 2 5 4 8 6</p> |
| <p>Consommation<br/>3 mois d'hiver</p> | <p>0 4 8 7 5 4</p> |
| <p>Consommation<br/>printemps</p>      | <p>0 6 8 0 8 6</p> |
| <p>Consommation<br/>été</p>            | <p>0 8 1 3 7 1</p> |
| <p>Consommation<br/>automne</p>        | <p>0 9 7 9 2 4</p> |



## Relevé de vos compteurs

**Adresse de fourniture**  
 Madame, Monsieur,  
 1070 Anderlecht

**Code(s) EAN**  
 électricité : 54144892070  
 gaz : 54144892070

Bruxelles, le 22/10/2013

Lors de son passage dans votre commune, notre releveur n'a pu accéder à vos compteurs de gaz et/ou d'électricité. Or, seul un relevé d'index précis permet à votre fournisseur d'établir une facture basée sur votre consommation d'énergie réelle.

Nous vous invitons dès lors à relever vous-même les index des compteurs mentionnés ci-dessous et à nous les transmettre dans les 15 jours.

**Comment nous transmettre vos index ?**

- Relevez les index de vos compteurs en suivant les instructions au verso
- Communiquez-nous ces index :
  - sur notre site [www.sibelga.be/releve](http://www.sibelga.be/releve)
  - par téléphone au n° gratuit 0800 96 684 (24h/24, 7j/7)
  - en renvoyant ce courrier à : Sibelga • Relevé des compteurs • BP 1340 • 1000 Bruxelles-Brouckère

**N° de référence** 0038015815  
4 derniers chiffres du compteur

date de votre relevé d'index

/ / 20

|                  | index précédent |   |   |   | index actuel |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|------------------|-----------------|---|---|---|--------------|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| ELECTRICITE jour | 5               | 0 | 4 | 5 | 4            | 5 | 2 | 8 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| GAZ NATUREL      | 7               | 0 | 0 | 5 | 4            | 1 | 1 | 8 |   |  |  |  |  |  |  |  |
|                  |                 |   |   |   |              |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|                  |                 |   |   |   |              |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|                  |                 |   |   |   |              |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |

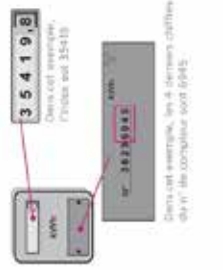
Sibelga SIBEL BP 1340 • 1000 Bruxelles-Brouckère • 1099 Bruxelles • TVA BE 0222 888 071

### Comment lire votre compteur ?

• Vérifiez d'abord si les 4 derniers chiffres de votre compteur correspondent bien aux 4 chiffres indiqués au recto.  
 • Notez ensuite votre index. **Les chiffres après la virgule ne doivent pas être relevés.**

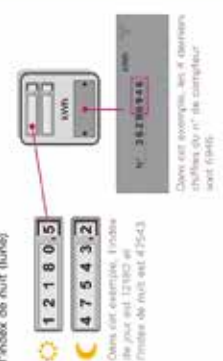
#### ÉLECTRICITÉ

**Compteur simple tarif**



Dans cet exemple, les 4 derniers chiffres du n° de compteur sont 9942.

**Compteur bihoraire**

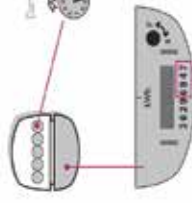


Faites bien la distinction entre l'index de jour (soleil) et l'index de nuit (lune).

Dans cet exemple, l'index de jour est 12180 et l'index de nuit est 47543.

Dans cet exemple, les 4 derniers chiffres du n° de compteur sont 0342.

**Compteur à horloge**




En commençant par la gauche, notez pour chaque cadran le chiffre le moins élevé se trouvant près de la barre.

Dans cet exemple, l'index est 45268.

Dans cet exemple, les 4 derniers chiffres du n° de compteur sont 9942.

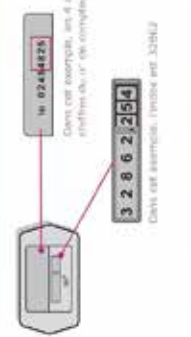
**Compteur électronique**



Pour plus d'informations sur la lecture de ce type de compteur, rendez-vous sur [www.sibelga.be/releve](http://www.sibelga.be/releve).

Dans cet exemple, l'index est 3801.

#### GAZ NATUREL



Dans cet exemple, les 4 derniers chiffres du n° de compteur sont 4425.

Dans cet exemple, l'index est 3286.

# Carte type laissée lors du passage pour relever les compteurs en Wallonie

 **RESA**  
Compagnie de Service à la Clientèle

Madame, Monsieur, \_\_\_\_\_

Le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, notre agent s'est présenté à votre domicile pour effectuer la (les) relève(s) annuelle(s) périodique(s)

des index du compteur électrique n° \_\_\_\_\_ EAN

de l'index du compteur gaz n° \_\_\_\_\_ Référence

En suite à votre absence et sans carte consentie, remplie et affichée à un endroit apparent de l'immeuble, il n'a pu procéder au(x) relevé(s) ci-dessus.

Afin de vous éviter une facturation forfaitaire et les désagréments d'un reajustement, nous vous invitons à nous le (les) communiquer, sans délai, soit :

- Par internet : voir rubrique « Relève d'index » et suivez les instructions
- Par téléphone : Électricité - composez le 04 220 12 11  
Gaz - composez le 04 225 80 30
- Par courrier : renvoyez la présente carte dûment complétée et affranchie

Nous insistons sur le fait qu'un compteur scellé fait également l'objet d'un relevé d'index.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Resa

 **RESA S.A.**  
Rue Louvrex 95 • 4000 Liège (Belgique) • Tél. : +32 (0)4 220 12 11 • Fax : +32 (0)4 220 12 00 • info@resa.be • www.resa.be  
 M. d'entreprise 0847 007 754 • BPR Liège • Compte bancaire Belfus - IBAN : BE33 990 1822 6946 - BIC : BKOCBE33

Envoi de M

N° \_\_\_\_\_ Rue \_\_\_\_\_

à \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

À affranchir par l'expéditeur

| Date du relevé des index <b>ÉLECTRICITÉ</b> ____/____/____ |       |
|--|-------|
| EAN  |       |
| Compteur n°  | Index |
| Haut   |       |
| Bas  |       |
| Compteur n°  | Index |
| Haut   |       |
| Bas  |       |

| Date du relevé de l'index <b>GAZ</b> ____/____/____ |       |
|---|-------|
| Référence   |       |
| Compteur n°   | Index |
|   |       |

Signature \_\_\_\_\_ Le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**RESA S.A.**  
 Division Accès & Transit  
 Rue Louvrex 95  
 4000 Liège (Belgique)





## Fiche aide-mémoire consommation d'électricité

| Date | Index | Consommation en kWh | Prix moyen de l'énergie | A payer |
|------|-------|---------------------|-------------------------|---------|
|      |       |                     |                         |         |
|      |       |                     |                         |         |
|      |       |                     |                         |         |
|      |       |                     |                         |         |
|      |       |                     |                         |         |
|      |       |                     |                         |         |
|      |       |                     |                         |         |
|      |       |                     |                         |         |
|      |       |                     |                         |         |



## Fiche aide-mémoire consommation de gaz

| Date | Index | Consommation en m <sup>3</sup> | Consommation en kWh | prix moyen de l'énergie | A payer |
|------|-------|--------------------------------|---------------------|-------------------------|---------|
|      |       |                                |                     |                         |         |
|      |       |                                |                     |                         |         |
|      |       |                                |                     |                         |         |
|      |       |                                |                     |                         |         |
|      |       |                                |                     |                         |         |
|      |       |                                |                     |                         |         |
|      |       |                                |                     |                         |         |
|      |       |                                |                     |                         |         |
|      |       |                                |                     |                         |         |



Cette année, le fils de la famille W s'est marié. Il est resté chez ses parents avec sa femme et un bébé est arrivé. Mais le jeune couple a le projet d'acheter un appartement dans un an et de s'y installer.

### Questions

- Quelle conséquence cela aura-t-il sur la facture annuelle de régularisation de cette famille ?
- Quel effet cela aura-t-il sur les provisions pour l'année prochaine ?
- Quels conseils lui donner pour éviter que les factures de provision de l'année suivante ne soient trop élevées ?

Cette année, la fille et le fils de la famille Z partent en voyage d'échange entre étudiants pendant six mois, de septembre à fin février.

### Questions

- Quelle conséquence cela aura-t-il sur la facture annuelle de régularisation de cette famille ?
- Quel effet cela aura-t-il sur les provisions pour l'année prochaine ?
- Quels conseils lui donner afin que la facture de régularisation de l'année suivante ne soient pas trop élevées ?

Cette année, la famille Y a accueilli trois neveux. En effet, la sœur de Madame Y a été hospitalisée et la convalescence a été longue.

### Questions

- Quelle conséquence cela aura-t-il sur la facture annuelle de régularisation de cette famille ?
- Quel effet cela aura-t-il sur les provisions pour l'année prochaine ?
- Quels conseils lui donner afin que les factures de provision de l'année suivante ne soient pas trop élevées ?

Cette année, Madame X est partie pendant six mois à l'étranger car sa maman était gravement malade. Elle est donc rentrée au pays pour s'occuper d'elle. Sa fille l'a rejointe pour les deux mois de vacances scolaires.

Son mari est donc resté seul à la maison et a pris ses repas à l'extérieur.

### Questions

- Quelle conséquence cela aura-t-il sur la facture annuelle de régularisation de cette famille ?
- Quel effet cela aura-t-il sur les provisions pour l'année prochaine ?
- Quels conseils donner pour que, l'année prochaine, sa facture de régularisation ne soit pas plus élevée ?