



EMPLOI &
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



LOGEMENT

energic'à brac

objectifs

- Reconstituer le chemin des énergies, de leur source à leur consommation
- Visualiser l'organisation du marché libéralisé du gaz et de l'électricité
- Comprendre le rôle des différents acteurs et savoir à qui s'adresser selon le contexte
- Réfléchir aux conséquences et implications de la libéralisation du marché de l'énergie

matériel

FOURNI

8 cartes (dont une vierge) avec des images des matières premières

8 cartes (dont une vierge) avec des images des producteurs d'énergie et 1 carte juge de paix

7 cartes avec des photos des producteurs d'énergie

A4 avec des dessins de maisons, de deux pylônes (haute tension et basse tension) et de deux canalisations de gaz (haute pression et basse pression)

A4 avec des logos des fournisseurs, des Gestionnaires du Réseau de Distribution, du régulateur et du SPF Economie, des services de médiation, du CPAS, du secteur associatif

A4 avec des étiquettes indiquant la catégorie d'acteurs

2 A4 avec des affirmations (Vrai ou faux?)

FOURNI, A DUPLIQUER

Néant

A SE PROCURER

- Ruban à dessin ou pastilles repositionnables
 - Affiches
 - Gros marqueurs
-

ANNEXE

- 1 Solutionnaire
 - 2 Les acteurs du marché de l'énergie
 - 3 Réponses au «Vrai ou faux ?»
 - 4 Brève description des acteurs
 - 5 A qui s'adresser
 - 6 Brève description du film d'Arte «Electricité, le montant de la facture»
-

SITES A CONSULTER

- www.crashdebug.fr/dossiers/11512-electricite-le-montant-de-la-facture-arte
 - www.socialenergie.be/fr/
 - www.energieinfowallonie.be/index.php/fr
 - www.inforgazelec.be/spip.php?page=choix_lang
-

REMARQUE

«Energie à bras» existe sous forme de jeu en trois dimensions disponible en prêt auprès des CPAS, de Social Energie et d'Energie Info Wallonie.

déroulement

Créé par le Centre d'appui SocialEnergie, Energie Info Wallonie et l'a.s.b.l. Empreintes, ce jeu constitue un excellent préambule aux démarches pédagogiques relatives à l'énergie: «Comprendre ma facture», «Le démarchage», «Choix du fournisseur?», «Je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie».

Il est donc vivement recommandé d'y jouer une première fois en veillant attentivement à la compréhension par les participants des divers éléments du marché de l'énergie. Le jeu servira également de rappel et de support aux explications nécessaires lors des autres animations.

variante 1

(reprise du jeu en trois dimensions)

- L'animateur expose tous les dessins et logos de manière aléatoire sur une table. Les étiquettes nominatives sont à disposer, au choix, en début ou en cours de partie (voir plus bas).
- L'animateur raconte le scénario suivant :

En ce jour, une violente tempête est passée sur le marché de l'énergie. Tout est dévasté ! L'ensemble du réseau est détruit ! Plus moyen d'acheminer l'énergie jusqu'aux habitations.

Ensemble, vous allez relever le défi de « l'après-tempête » pour permettre à toute la population de se chauffer, s'éclairer...

Pour ce faire, un objectif : reconstituer le chemin de l'énergie, de la source à l'habitation, et positionner les différents acteurs du marché.

- Il donne les consignes :

Ecartez les images qui ne vous évoquent rien.

Groupez celles qui vous paraissent aller ensemble et donnez un nom à chaque catégorie ainsi créée.

Réfléchissez : d'où viennent les énergies ? Où vont-elles ? Par quels chemins ? Avec les images, tracez leur chemin, du début – la source – à la fin – nos maisons... – en n'oubliant pas de montrer par où elles passent.

- L'animateur n'intervient pas dans cette première partie. Il peut noter pour lui-même les mauvaises représentations et les erreurs formulées par les participants pour en discuter par la suite.
- Les étiquettes nominatives peuvent être mises à disposition en début de partie pour identifier les acteurs, ou lorsque le groupe a réalisé une première structuration, ou encore être utilisées comme récapitulatif.
- Lorsque les participants ont reconstitué le marché, l'animateur les invite à expliquer leur proposition et à exprimer ce qu'ils savent au sujet des différents acteurs.

Il n'existe pas une manière unique d'organiser le marché. Toutefois, l'animateur peut adopter la disposition suggérée par le solutionnaire (annexe I).

- L'animateur présente chaque acteur, explique son rôle, et aborde les relations entre les différents acteurs en se basant sur les fiches mémos. Il adaptera la complexité de ses explications au niveau de connaissance des participants.
- L'animateur peut approfondir le sujet à l'aide des cartes «Vrai ou faux ?». Soit il pose lui-même les questions au groupe, soit les participants se posent mutuellement les questions.

variante 2

- L'animateur allume et éteint la lampe de la salle de formation et demande aux participants :

D'où vient l'électricité ?

- Il note les réponses des participants sur une affiche.
- Il précise sa question :

Quelles sont les matières premières qui servent à produire l'électricité ?

Si nécessaire, il explique la notion de matières premières : une matière que l'on trouve dans la nature et qui va servir à fabriquer d'autres produits. Par exemple, du pétrole, on tirera de l'essence pour les voitures, du mazout pour chauffer les maisons, des plastiques... Le bois sert à construire des meubles, des maisons... Le coton, à fabriquer des tissus, etc.

- Au fur et à mesure que les participants citent les matières premières, l'animateur colle les dessins au mur, en haut. Si toutes les matières premières n'ont pas été citées, il montre les dessins qui restent et demande aux participants de quoi il s'agit.
- Puis il s'intéresse aux producteurs :

Ces dessins représentent les matières premières. Mais pour que ces matières premières fournissent de l'énergie, il faut les transformer. C'est ce que font les producteurs.

- Il montre les dessins des producteurs et demande aux participants de les associer avec les matières premières. Il montre aussi les photos des différents producteurs.
- Puis, il fixe les maisons du village au bas du mur et ajoute :

Nous allons réfléchir au chemin de l'énergie : ici, le village ou le quartier où vous habitez. Quand l'électricité est produite, où va-t-elle ?

Comment, par quels moyens arrive-t-elle chez vous ?

- Si la réponse n'est pas donnée par les participants, l'animateur explique que l'électricité va d'abord être à haute tension et le gaz à haute pression.
- Puis il va être transformé à basse tension pour l'électricité et à basse pression pour le gaz, et c'est sous cette forme qu'il arrive dans nos maisons.
- Il situe les dessins des pylônes et de la canalisation de gaz sur le tableau.
- Puis l'animateur pose la question :

Des entreprises s'occupent d'amener les énergies des producteurs aux consommateurs (c'est-à-dire nous). En connaissez-vous quelques-unes ?

- Il laisse les participants s'exprimer. Si les participants citent des fournisseurs ou des gestionnaires, il sort les dessins correspondants sans les mettre encore au mur. Il les place sur une table.
- Si nécessaire, il montre les autres logos (Gestionnaires du réseau de transport, Gestionnaires du réseau de distribution, fournisseurs) et les place aussi sur la table.
- Finalement, il dépose les étiquettes sur la table et propose aux participants de s'approcher.

Je vous propose d'attribuer une étiquette à chaque dessin.

- Un participant fait une proposition, les autres échantent, discutent, se mettent d'accord. L'animateur corrige si nécessaire.
- Une fois que les étiquettes sont attribuées, il propose de se pencher plus avant sur les différents acteurs :

Que font les Gestionnaires du réseau de transport ?

- Les participants donnent des idées, l'animateur complète, corrige si nécessaire. On place les dessins des Gestionnaires du réseau de transport au mur.

Que font les Gestionnaires du réseau de distribution ?

- Les participants donnent des idées, l'animateur complète, corrige si nécessaire. On place les dessins des Gestionnaires du réseau de distribution au mur.

Que font les fournisseurs ?

- Les participants donnent des idées, l'animateur complète, corrige si nécessaire. Il précise qu'on abordera le thème du choix du fournisseur dans une autre animation. On place les dessins des fournisseurs au mur.

A votre avis, faut-il contrôler ce système ?

Qui s'occupe de contrôler ?

- Les participants donnent des idées, l'animateur sort les dessins des régulateurs et du SPF Finances.

En avez-vous déjà entendu parler ? Où ? Quand ?

Quel est leur rôle ?

- Les participants donnent des idées, l'animateur complète, rectifie si nécessaire.

Qui intervient quand un consommateur a des problèmes pour régler sa facture ?

- Les participants donnent des idées, échantent. L'animateur montre alors les dessins des services de médiation, du CPAS, du secteur associatif et du juge de paix.
- Le groupe précise le rôle de chaque acteur avec l'aide de l'animateur; celui-ci précise en outre que les problèmes de factures et les difficultés de paiement seront abordés dans d'autres animations.

- L'animateur répartit entre les participants les affirmations du «Vrai ou faux ?». Il demande à un participant de lire l'affirmation qu'il a reçue, de dire si celle-ci lui semble correcte et de justifier sa réponse. Le groupe peut l'y aider.

Cette animation est un peu compliquée pour un public débutant à l'oral. Il ne paraît donc pas possible de la mener jusqu'au bout. Cependant, on peut en vivre la première partie, en lien avec l'animation 6 de la mallette «Logement», «A quoi servent les compteurs?».

On s'intéressera aux fournisseurs lorsque les participants auront progressé en français.

propositions de prolongement

Aborder les grands enjeux de notre société tels que l'énergie nucléaire, l'énergie renouvelable, le changement climatique. Pour ces sujets, prendre contact avec des ONG's telles que Greenpeace.

Traiter des matières premières et analyser les relations Nord-Sud : quels sont les pays producteurs ? Dans quelles conditions produisent-ils ? Prendre contact avec le CNCV.

Approfondir le thème des producteurs : quelles sont les multinationales, coopératives, entreprises privées ou publiques ?

Faire le lien avec l'animation 5 de la mallette «Vie quotidienne», «Economisons l'argent et l'énergie» www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/vie_quotidienne_5._conomies_gestes.pdf

Pour en savoir plus sur la production d'électricité, on peut se référer à des émissions telles que «C'est pas sorcier». Quoiqu'assez compliquée, et centrée sur la France, certains extraits s'avèrent intéressants.

LES MALLETTES DE LIRE ET ECRIRE



EMPLOI & SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR & MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



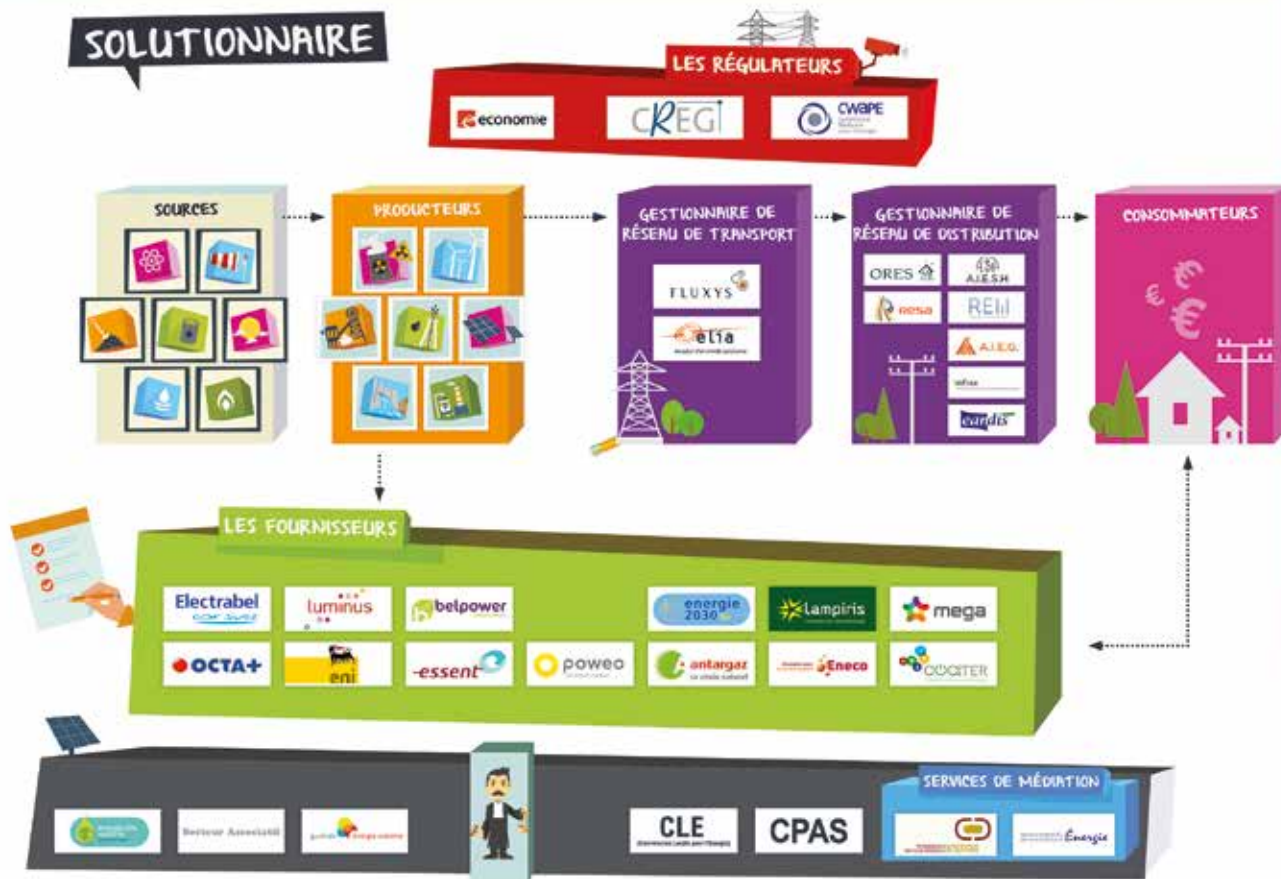
VIVRE ENSEMBLE



les annexes

annexe ➔ 1 solutionnaire

4. LE SOLUTIONNAIRE





annexe ➔ 2 les acteurs du marché de l'énergie

Acteur	A Bruxelles	En Wallonie
Les Gestionnaires du réseau de transport	Fluxys (gaz) Elia (électricité)	
Les Gestionnaires du réseau de distribution	Sibelga	Ores AIESH Eandis Infrac AIEG Régie d'Electricité de Wavre
Les fournisseurs	Energie 2030 Engie Electrabel Lampiris Luminus Mega Octa + Watz	Antargaz Comfort Energy Watz Luminus Cociter Mega Engie Electrabel Octa + Eneco Poweo Energie 2030 Essent Zeno Lampiris
Les régulateurs	CREG (fédéral)	
	Brugel	CWAPE
Services de médiation	Service de Médiation de l'Energie	
		Service Régional de Médiation
Social	CPAS Secteur associatif	
		Guichets de l'énergie

annexe ➔ 3 Vrai ou faux ?

Enoncé	Vrai ou Faux ?	Explications
Le Gestionnaire du réseau de distribution est chargé de relever les index.	Vrai	Il s'agit en effet d'une de ses missions.
Le Gestionnaire du réseau de transport achemine l'énergie jusqu'au consommateur final.	Faux	Il achemine l'énergie jusqu'au réseau de distribution (via les lignes à haute tension pour l'électricité et les conduites de gaz à haute pression).
Le Gestionnaire du réseau de distribution distribue l'énergie jusqu'au consommateur final.	Vrai	Même si le fournisseur vend l'énergie au consommateur, c'est bien le GRD qui l'achemine jusqu'à l'habitation.
Le régulateur régule le flux d'électricité et de gaz sur le réseau de transport.	Faux	Sa mission de régulation concerne le bon fonctionnement du marché (respect de la législation et des règles par les différents acteurs).
Je veux installer un nouveau compteur d'électricité chez moi. En premier lieu, je dois contacter mon fournisseur énergie.	Faux	Je dois contacter le Gestionnaire du réseau de distribution.
Je peux choisir mon Gestionnaire du réseau.	Faux	Le Gestionnaire du réseau est attribué en fonction de la commune où se trouve l'habitation.
Lors de la libéralisation du marché de l'énergie, tous les métiers de l'énergie ont été ouverts à la concurrence.	Faux	Seules la production d'énergie et la vente aux clients par les fournisseurs se situent sur un marché concurrentiel depuis la libéralisation.
Je peux signer un contrat avec n'importe quel fournisseur.	Vrai	Si le fournisseur est présent et actif dans ma région. Note à partir du 1^{er} avril 2019 : le fournisseur peut refuser de fournir un client si ce client a une dette antérieure auprès de ce même fournisseur.
Si je change de fournisseur, je risque de voir mon alimentation suspendue le temps du transfert.	Faux	Les fournisseurs sont chargés de régler les transferts en évitant tout désagrément pour le consommateur.
En cas de fuite de gaz, je dois rapidement contacter mon fournisseur commercial.	Faux	Il faut contacter le Gestionnaire du réseau de distribution.
Il faut être client protégé pour bénéficier du tarif social.	 Vrai	En Wallonie : Le tarif social (tarif systématiquement plus bas que n'importe quelle offre commerciale) est le principal avantage associé au statut de client protégé.
	 Faux	A Bruxelles : le tarif social est aussi appliqué, sous certaines conditions, à certains consommateurs qui ne bénéficient pas du statut de client protégé.

La Région est compétente pour calculer le tarif social tous les ans.	Faux	Le tarif social est calculé deux fois par an par le régulateur fédéral, à savoir la CREG.
Mon fournisseur est compétent pour me donner des informations sur mes consommations passées et leur évolution.	Faux	Il s'agit d'une compétence du Gestionnaire du réseau de distribution.
Dans certaines situations, le Gestionnaire du réseau peut fournir de l'énergie au client.	 Vrai	En Wallonie : il peut être amené à assurer la fourniture d'énergie, notamment en tant que fournisseur social pour les clients protégés.
	 Vrai	A Bruxelles : lorsque le consommateur bénéficie du statut de client protégé, son contrat commercial est suspendu et le Gestionnaire du réseau de distribution assure la fourniture d'énergie de dernier ressort au tarif le plus bas sur le marché.
Tous les montants indiqués sur la facture du fournisseur sont reversés au fournisseur.	Faux	Une partie de la facture est destinée à couvrir les frais de transport et de distribution et les taxes fédérales et régionales. Ces frais sont directement reversés par le fournisseur aux Gestionnaires du réseau, à la Région et à l'Etat.
Je peux changer de fournisseur sans payer d'indemnité de rupture.	Vrai	Le fournisseur ne peut en aucun cas facturer d'indemnités de rupture de contrat, même si vous mettez fin à votre contrat avant la date prévue.
En cas de conflit, si je dépose une plainte auprès d'un médiateur, je ne peux plus aller en justice par la suite.	Faux	Un recours en justice est possible après la procédure en médiation. Par contre, une action en justice a pour effet d'interrompre une action en cours auprès du service de médiation.
Je peux porter plainte auprès du SPF Economie en cas de démarchage abusif.	Vrai	Le consommateur peut déposer plainte auprès de la Direction générale Inspection économique du SPF Economie.
Certains fournisseurs sont à la fois fournisseurs et producteurs d'énergie.	Vrai	C'est par exemple le cas d'Engie-Electrabel.
Il n'existe actuellement aucun moyen de se regrouper entre consommateurs pour négocier des prix plus avantageux avec les fournisseurs.	Faux	Des groupements de consommateurs existent dans les trois Régions (les "achats groupés").

annexe ➔ 4 les acteurs du marché de l'énergie

- Trouvez sur les pages suivantes les 18 fiches :

SOURCES D'ÉNERGIE



I. L'ÉLECTRICITÉ

En Belgique, les sources de production d'électricité peuvent être réparties en deux catégories :

- 1. **Énergies renouvelables, inépuisables et vertes (respectueuses de l'environnement et/ou de l'homme) :**
 - ⚡ L'énergie éolienne, qui utilise la force du vent ;
 - ⚡ L'énergie hydraulique, qui utilise la force de l'eau ;
 - ⚡ l'énergie solaire, qui utilise le rayonnement du soleil ;
 - ⚡ La géothermie, qui utilise la chaleur de la Terre ;
 - ⚡ La bioénergie, qui utilise la combustion ou la métabolisation de matières organiques (exemple : le bois, les biocarburants,...).

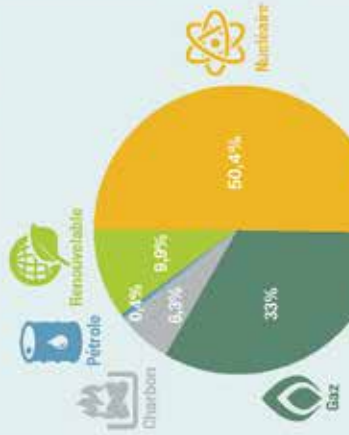
2. **Énergies non-renouvelables, épuisables et polluantes (non respectueuses de l'environnement et/ou de l'homme) :**

- ⚡ L'énergie fossile (gaz naturel, mazout, charbon), qui utilise la combustion ;
- ⚡ L'énergie nucléaire, qui utilise la fission nucléaire (une réaction au sein des atomes, qui libère de l'énergie).

2. LE GAZ

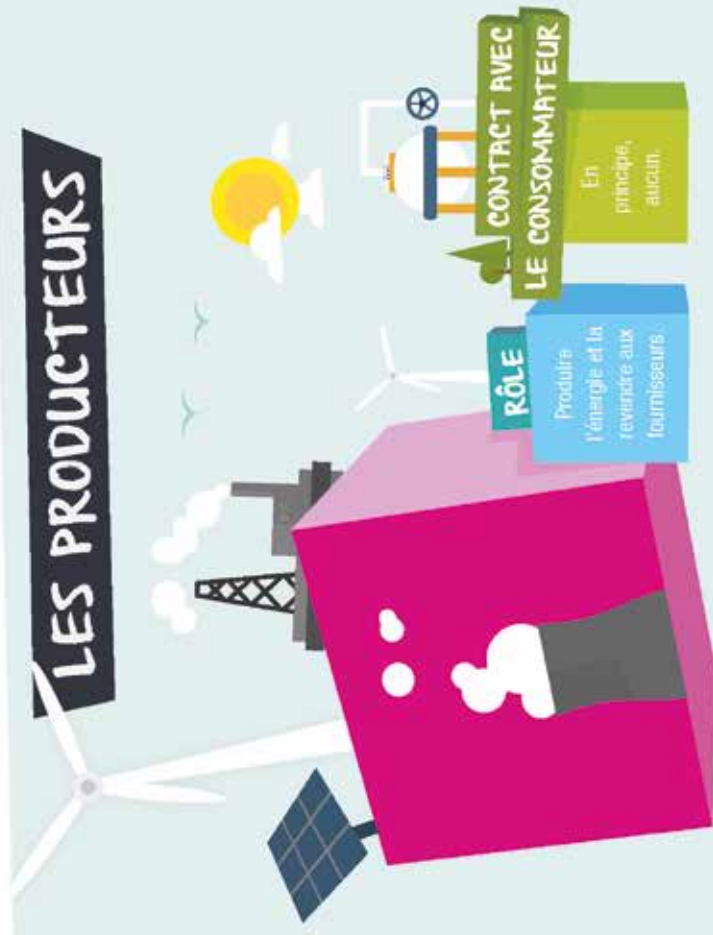
La Belgique ne dispose d'aucune source de production de gaz naturel. Elle importe donc le gaz depuis plusieurs pays (comme la Norvège ou les Pays-Bas).

Graphique - Répartition des origines principales de production d'électricité brute en Belgique en 2010:



Source : SPF Économie - Rapport sur les moyens de production d'électricité 2012-2017

LES PRODUCTEURS



RÔLE

Produire l'énergie et la revendre aux fournisseurs.

LE CONSOMMATEUR

En principe, aucun.

Ils produisent de l'électricité et/ou du gaz qu'ils vendent à d'autres opérateurs (fournisseurs, intermédiaires ou gros consommateurs). Les fournisseurs vendent ensuite cette énergie au consommateur final.

Certains producteurs sont aussi fournisseurs.

EN ÉLECTRICITÉ :

En Belgique, plusieurs sources de production d'électricité existent :

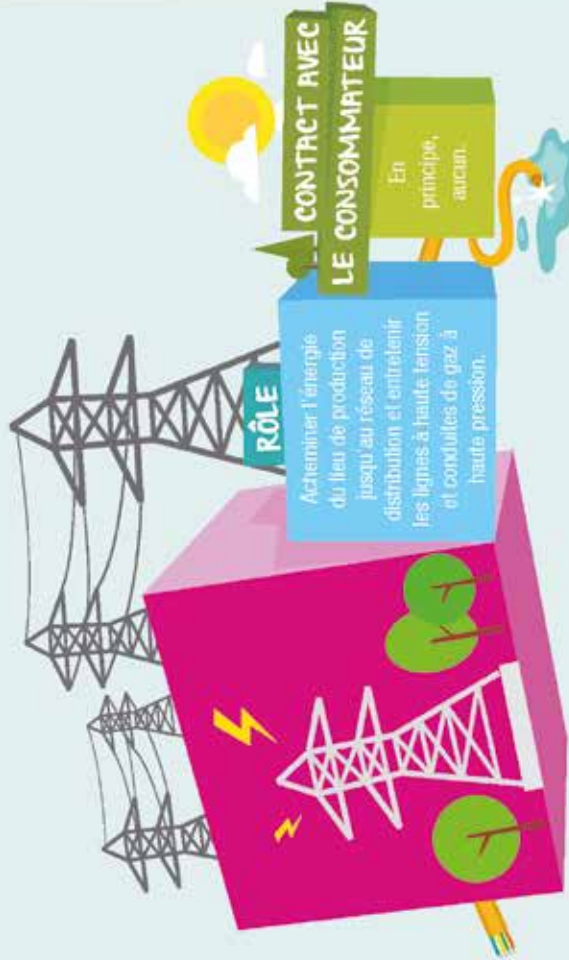
- ⚡ La production centralisée (dans les centrales nucléaires ou au gaz).
- ⚡ La production décentralisée à partir de sources d'énergies renouvelables ou « vertes » (éoliennes, hydroélectricité, panneaux photovoltaïques, cogénération, etc.)

Certains consommateurs disposant d'une installation de panneaux photovoltaïques sont également devenus des petits producteurs d'électricité verte.

EN GAZ:

Le sous-sol belge ne contient pas de gaz naturel. Dès lors, la Belgique importe le gaz naturel de pays comme la Norvège et les Pays-Bas.

LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE TRANSPORT (GRT)



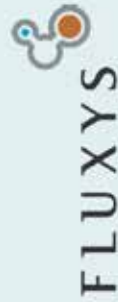
En Belgique, deux sociétés assurent le **transport de l'énergie du lieu de production jusqu'aux réseaux de distribution** (via les lignes à haute tension pour l'électricité et les conduites de gaz à haute pression).

Elles détiennent chacune un monopole dans leur domaine.



EN ÉLECTRICITÉ :

Elia System Operator est le gestionnaire de réseau de transport (GRT) qui transporte l'électricité sur l'ensemble du territoire belge, via les lignes à haute tension (liaisons dont la tension s'élève de 26.000 à 380.000 Volts).



EN GAZ :

Fluxys Belgium est le GRT qui sert à transporter le gaz naturel en grandes quantités sur l'ensemble du territoire belge, via les canalisations souterraines à haute pression.

LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION (GRD)



Les GRD assurent le développement, l'entretien et la sécurité des réseaux locaux de lignes électriques et de conduites de gaz.

Ils sont également compétents pour :

- ⚡ Faire le relevé d'index dans les habitations ;
- ⚡ Les raccordements, les placements de compteur, le traitement des pannes (...);
- ⚡ L'information sur le code EAN, les consommations passées ;
- ⚡ La banque de données permettant de savoir quel est le fournisseur qui alimente chaque compteur ;
- ⚡ La coupure d'alimentation, le placement de compteur à budget ;
- ⚡ Etc.

À l'exception de certaines situations (exemple : pour les clients protégés), les GRD **ne fournissent pas d'électricité ou de gaz**.

Le consommateur ne peut pas choisir librement son GRD. Celui-ci dépend de la commune dans laquelle il vit. Les GRD sont en réalité des intercommunales qui assurent leurs missions sur un territoire déterminé.

Les coûts de la distribution publique du gaz et de l'électricité ne sont pas négociables. Ils sont indexés tous les ans, variant selon le GRD et donc d'un territoire à l'autre. Si l'on habite en zone urbaine, comme le réseau est plus dense, les coûts seront moins importants que si l'on vit en zone rurale. Depuis le 1^{er} juillet 2014, les coûts de la distribution publique du gaz et de l'électricité sont contrôlés et déterminés par le régulateur wallon, la Commission Wallonne pour l'Energie (voir fiche sur les régulateurs).

Comment savoir qui est son GRD ?

Le nom du GRD se trouve sur les factures du fournisseur.

LES CONSOMMATEURS



Le consommateur, aussi appelé client final ou résidentiel, achète l'énergie aux fournisseurs. Il conclut un contrat de fourniture qui précise le tarif appliqué pour l'énergie qu'il consomme.

Pour acheter leur énergie, certains consommateurs se regroupent afin de négocier un tarif avantageux auprès des fournisseurs. Ce système est appelé «ACHAT GROUPE».

Certains ménages en situation de précarité ou de vulnérabilité peuvent être reconnus « **CLIENTS PROTÉGÉS** ». Ils bénéficient alors de certains avantages :

- Octroi du tarif social ;
- Autres mesures, notamment en cas de difficultés de paiement.

Il existe deux catégories de clients protégés :

⚡ **Les catégories fédérales de clients protégés** (ex. : les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS), les personnes handicapées, etc.). Ces clients protégés bénéficient en principe automatiquement du tarif social, indépendamment de la présence d'une attestation papier. Ils bénéficient du tarif social (le même pour tous) même en étant fourni par un fournisseur commercial ;

⚡ **Les catégories régionales de clients protégés régionaux** (personnes en médiation de dettes par exemple). Ceux-ci doivent être alimentés par leur GRD (qui devient leur fournisseur d'énergie) et lui transmettre annuellement une attestation de la qualité de client protégé pour bénéficier du tarif social.



LES CONSOMMATEURS



Le consommateur, parfois appelé client final, achète l'énergie aux fournisseurs. Il conclut un contrat de fourniture qui précise le tarif appliqué à l'énergie qu'il consomme.

Pour acheter leur énergie, certains consommateurs se regroupent afin de négocier un tarif avantageux auprès des fournisseurs. Ce système est appelé «ACHAT GROUPE».

Les clients dont la situation financière et/ou sociale est fragile peuvent être considérés comme des consommateurs vulnérables sur le marché.

En vue de protéger ces consommateurs vulnérables sur le marché de l'énergie, la législation prévoit certains statuts particuliers :

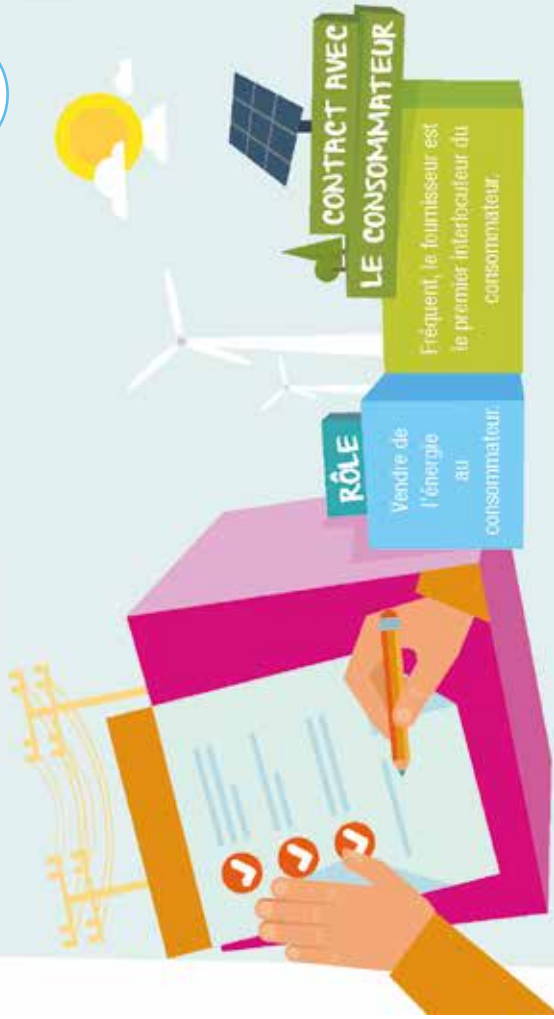
⚡ **Les clients protégés** : sous certaines conditions, les consommateurs en défaut de paiement auprès de leur fournisseur commercial peuvent être temporairement fournis par le gestionnaire de réseau de distribution (voir fiche GRD). Ils bénéficient du tarif social régional et sont protégés contre une éventuelle interruption de fourniture (une coupure).

⚡ **Les clients bénéficiant du tarif social fédéral** : certaines catégories de personnes bénéficient d'un tarif préférentiel pour l'énergie, plus bas que le tarif commercial. Ce tarif est appelé tarif social. Il s'agit par exemple des locataires de logements sociaux (pour l'électricité seulement), des bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale, des personnes handicapées, etc.

Remarque : il existe d'autres mesures qui protègent les consommateurs vulnérables, telles que la pose d'un limiteur de puissance en vue d'éviter la coupure, l'interdiction de coupure durant la période hivernale, etc.



LES FOURNISSEURS



⚡ Les fournisseurs achètent l'énergie « en gros » aux producteurs d'électricité ou aux importateurs de gaz pour la revendre « au détail » aux clients. Leur activité est dès lors commerciale. Certains fournisseurs peuvent cumuler les rôles de fournisseur et de producteur.

⚡ Depuis la libéralisation en 2007, tout client a le droit de choisir son fournisseur d'électricité et de gaz.

⚡ Le client a également le droit, à tout moment, de mettre fin à son contrat de fourniture d'énergie et d'en conclure un

nouveau, à condition de respecter le délai de préavis légal d'un mois. Il ne devra payer aucune indemnité, même s'il clôture son contrat avant la date d'échéance.

⚡ Les fournisseurs fixent le **prix de la fourniture de l'énergie** qu'ils vendent.

⚡ Ils sont toutefois tenus d'inclure dans leurs factures certains coûts fixes (coût du gestionnaire de réseau de distribution, taxes, redevances, etc.). Ces coûts fixes sont reversés par le fournisseur aux gestionnaires de réseau, à la Région wallonne et aux autorités fédérales.

Le **simulateur tarifaire** de la Commission wallonne pour l'énergie (CWAPE) permet de comparer les différents prix et le pourcentage d'énergie verte proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz : www.compacwape.be

LES FOURNISSEURS



⚡ Les fournisseurs achètent l'énergie « en gros » aux producteurs d'électricité ou aux importateurs de gaz pour la revendre « au détail » aux clients. Leur activité est dès lors commerciale. Certains fournisseurs peuvent cumuler les rôles de fournisseur et de producteur.

⚡ Depuis la libéralisation en 2007, tout client a le droit de choisir son fournisseur d'électricité et de gaz.

⚡ Le client a également le droit, à tout moment, de mettre fin à son contrat de fourniture d'énergie et d'en conclure un

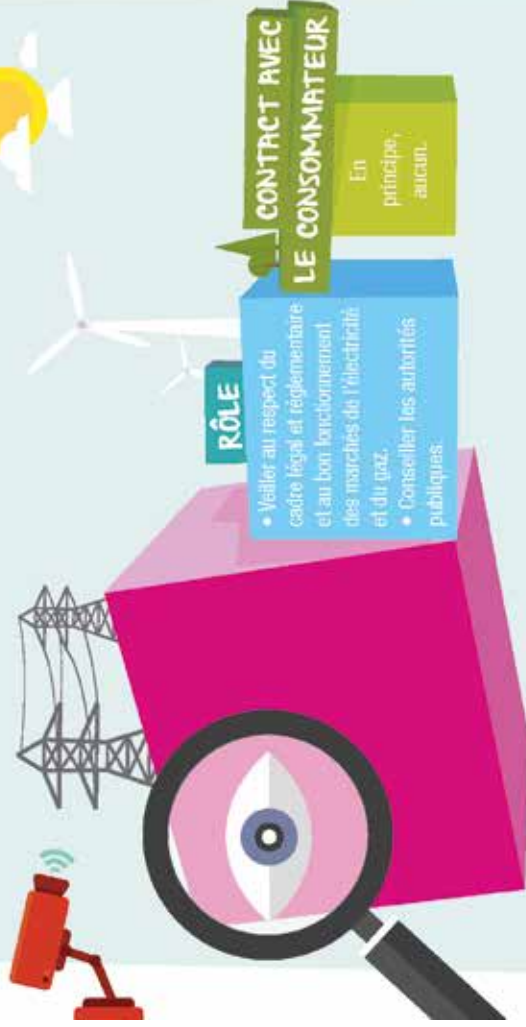
nouveau, à condition de respecter le délai de préavis légal d'un mois. Il ne devra payer aucune indemnité, même s'il clôture son contrat avant la date d'échéance.

⚡ Les fournisseurs fixent le prix de la fourniture de l'énergie qu'ils vendent. Ils sont tenus d'inclure dans leurs

factures certains coûts fixes (coût du gestionnaire de réseau de distribution, taxes, redevances, etc.). Ces coûts fixes sont reversés par le fournisseur aux gestionnaires de réseau, à la Région de Bruxelles-Capitale et aux autorités fédérales.

Le **simulateur tarifaire** Brusim de Brugel (le régulateur du marché en Région de Bruxelles-Capitale – Voir la fiche « Régulateurs ») permet de comparer, entre autres, les différents prix proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz.

LES RÉGULATEURS



RÔLE

- Veiller au respect du cadre légal et réglementaire et au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz.
- Conseiller les autorités publiques.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

En principe, aucun.

Il existe un régulateur fédéral et un régulateur régional.



cwape

LE RÉGULATEUR FÉDÉRAL :
la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) :

La **CREG** surveille la transparence et la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz, veille aux intérêts essentiels des consommateurs et calcule tous les 6 mois le tarif social.

LE RÉGULATEUR RÉGIONAL WALLON,
la Commission wallonne pour l'énergie (CWaPE).

La **CWaPE** surveille et contrôle l'application des décrets et arrêtés. Elle veille au respect et à l'application des «obligations de service public», dont une série de mesures sociales qui protègent les ménages en difficulté (exemple : les clients protégés).

LES RÉGULATEURS



RÔLE

- Veiller au respect du cadre légal et réglementaire et au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz.
- Conseiller les autorités publiques.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Occasionnel, en cas de litige.

Il existe un régulateur fédéral et un régulateur régional.



LE RÉGULATEUR FÉDÉRAL :
la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) :

La **CREG** surveille la transparence et la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz, veille aux intérêts essentiels des consommateurs et publie tous les 6 mois le tarif social.

brugel
DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

LE RÉGULATEUR RÉGIONAL, pour la Région de Bruxelles-Capitale, Brugel.

Brugel surveille et contrôle l'application des ordonnances et arrêtés. Il veille au respect et à l'application des «obligations de service public», dont une série de mesures sociales qui protègent les consommateurs vulnérables. Le consommateur peut également être amené à communiquer avec Brugel dans le cadre d'une plainte, concernant la législation régionale et les mesures de protection sociale.

LE CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE (CPAS)



RÔLE

Acteur de première ligne en matière d'énergie. Il offre une aide tant préventive que curative au citoyen et pas exclusivement aux « bénéficiaires » du CPAS.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Plutôt fréquent pour les consommateurs en difficultés de paiement.

Concernant le gaz et l'électricité, le CPAS peut :

- ⚡ Négocier des plans de paiement avec les fournisseurs ;
- ⚡ Mettre en place une guidance sociale énergétique ;
- ⚡ Octroyer une aide sociale financière après examen de la demande par le conseil de l'action sociale ;
- ⚡ Analyser, vérifier la facture et rechercher un contrat de fourniture plus adapté.

Le CPAS peut aussi aider à faire des économies d'énergie en proposant :

- ⚡ De l'information sur les aides et primes existantes en énergie ;
- ⚡ L'explication des gestes URE (Utilisation Rationnelle de l'Énergie) ;
- ⚡ L'accompagnement des ménages pour réduire les consommations énergétiques ;
- ⚡ Des séances d'information et de sensibilisation ; ...

Certains CPAS disposent de tuteurs énergie qui peuvent, sur base d'une visite du logement, prodiguer des conseils pratiques et planifier avec les personnes des actions concrètes pour améliorer la maîtrise des consommations d'énergie. Pour savoir ce qui existe dans chaque commune, le CPAS ou la cellule énergie de l'Union des Villes et Communes peuvent être contactés.

Le CPAS peut parfois prendre contact avec les clients en défaut de paiement afin de trouver une solution.

Il dispose également d'un accès privilégié à la centrale téléphonique des fournisseurs.

LE CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE (CPAS)



RÔLE

Acteur de première ligne en matière d'énergie. Il offre une aide curative et/ou préventive au citoyen.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Plutôt fréquent pour les consommateurs en difficultés de paiement.

Concernant le gaz et l'électricité, le CPAS peut :

- ⚡ Mettre en place une guidance budgétaire ;
- ⚡ Octroyer une aide sociale financière, par exemple prendre financièrement en charge la facture à certaines conditions.

Le CPAS a des contacts « privilégiés » avec les fournisseurs :

- ⚡ Les fournisseurs communiquent la liste des clients endettés au CPAS, afin que celui-ci leur propose leur aide ;
- ⚡ Il dispose d'un accès privilégié à la centrale téléphonique des fournisseurs.

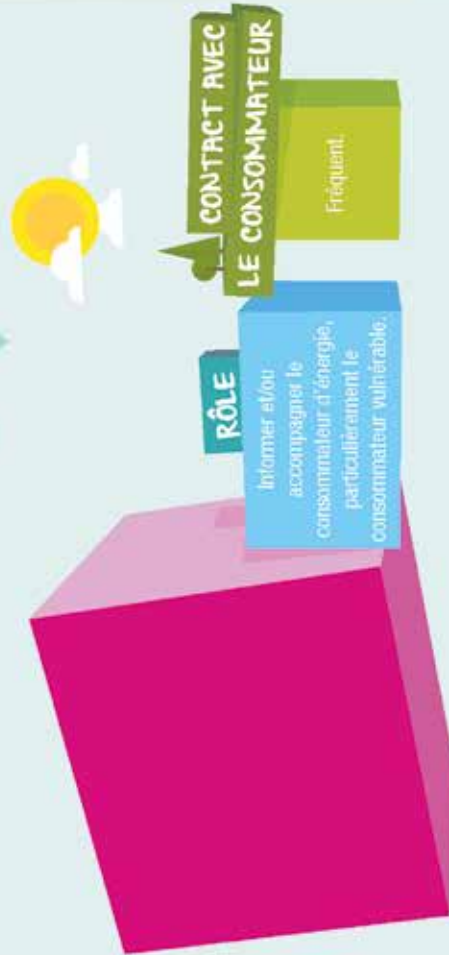
Le CPAS peut aussi aider à faire des économies d'énergie :

- ⚡ Explication des gestes URE (Utilisation Rationnelle de l'Énergie) ;
- ⚡ Séances d'information et de sensibilisation ;
- ⚡ Réalisation de bilans énergétiques des ménages ;
- ⚡ ...

La législation régionale octroie également aux CPAS des missions spécifiques relatives à la protection des consommateurs vulnérables comme la négociation des plans de paiement, l'attribution du statut de client protégé, le rehaussement du limiteur de puissance, etc.

Le type d'aide offert en matière d'énergie dépend de la politique de chaque CPAS. Pour savoir ce qui existe dans chaque commune, le CPAS de la commune concernée peut être contacté.

SECTEUR ASSOCIATIF



En Région wallonne, il existe une série de services sociaux et d'associations vers lesquels les citoyens peuvent se tourner pour des questions et difficultés en matière d'accès à l'énergie.

Il s'agit, notamment, des associations de promotion du logement, d'éducation permanente, d'éducation à l'environnement, des mutualités, des syndicats, des maisons médicales, etc.

Chaque service a ses spécificités. La variété de ces services permet au citoyen de choisir la porte d'entrée la plus opportune pour toute question liée à l'accès au gaz et à l'électricité (économies d'énergie, difficultés de paiement, etc.).

Cette fiche ne vise pas l'exhaustivité, d'autres secteurs d'activités sont susceptibles de développer des projets concernant l'énergie.

SECTEUR ASSOCIATIF



En Région de Bruxelles-Capitale, diverses associations sont actives sur la thématique énergétique. Il s'agit, notamment, des associations suivantes :

⚡ **Infor GazElec** : centre d'information non-commercial qui défend le droit à l'accès à l'énergie (gaz et électricité).
> www.inforgazelec.be

⚡ **Le Centre Urbain** : centre d'information concernant l'environnement, le logement, la rénovation urbaine, l'urbanisme et l'aménagement du territoire, l'utilisation rationnelle de l'énergie, en lien avec le développement durable.
> www.centreurbain.be

⚡ **La Maison de l'Énergie** : propose un service gratuit de spécialistes pour aider à diminuer les consommations des

particuliers. > www.maisonenergiehuis.be

⚡ **Le Réseau Habitat** : rassemblement de dix associations bruxelloises actives dans la rénovation urbaine.
> www.reseauhabitat.be

⚡ **Le Service Énergie de la Fédération des Services Sociaux asbl** : projet d'accompagnement social en matière d'énergie. > www.fdss.be

⚡ **Le Centre d'Appui SocialÉnergie** : structure de référence en matière d'énergie pour l'ensemble des travailleurs sociaux de la Région de Bruxelles-Capitale.
> www.socialenergie.be

Cette fiche ne vise pas l'exhaustivité, les services sociaux et de santé bruxellois sont susceptibles de développer des projets concernant l'énergie.

LES COMMISSIONS LOCALES

POUR L'ÉNERGIE (CLE)

RÔLE

Prendre des décisions dans une série de situations concernant les clients protégés.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Occasionnel, pour les clients protégés dans certaines situations comme l'octroi de cartes d'alimentation en gaz pendant l'hiver.

Chaque commune dispose d'une **Commission locale pour la prévention des coupures et des interruptions de fourniture**.

La **CLE** se réunit à la demande du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) ou du client. Elle se compose actuellement :

- ⚡ D'un représentant désigné par le conseil de l'aide sociale ;
- ⚡ D'un représentant du GRD auquel le client est raccordé ;
- ⚡ D'un représentant assurant la guidance sociale énergétique au CPAS ;
- ⚡ Du client ou une personne de son choix qui le représente.

Si la décision prise en CLE ne satisfait pas une des parties, il est possible de faire un recours devant le juge de paix.

ATTENTION !

En électricité, les compétences des Commissions locales pour l'énergie ont été élargies.

Les CLE seront prochainement appelées à se prononcer sur :

- le caractère raisonnable des plans de paiement proposés ;
- les cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget.



LE SPF ECONOMIE



RÔLE

Veiller au respect des droits des consommateurs concernant les pratiques commerciales.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Occasionnel. Le Service Public Fédéral (SPF) reçoit notamment certaines plaintes du consommateur.

La **Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie** contrôle la bonne application par les fournisseurs de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » :

Le SPF Economie reçoit les plaintes concernant :

- ⚡ Le démarchage abusif (porte à porte, vente par téléphone, etc.) ;
- ⚡ Les pratiques déloyales de vente ;
- ⚡ La publicité trompeuse ;
- ⚡ etc.

La **Direction générale Énergie du SPF Economie** intervient dans l'octroi automatique du tarif social fédéral.

Elle communique tous les 3 mois aux fournisseurs la liste des clients pour lesquels le tarif social doit être appliqué.

La DG Énergie assure également la sécurité d'approvisionnement en énergie.

LES SERVICES DE MÉDIATION



Il existe un médiateur fédéral et un médiateur régional. Leurs compétences diffèrent. Ces deux services collaborent : la plainte sera toujours transférée au service compétent.

Service de Médiation **ENERGIE**

Le service fédéral de médiation de l'énergie (SME) traite principalement les plaintes dirigées contre les fournisseurs, concernant :

- ⚡ La qualité du service clientèle ;
- ⚡ Le paiement ou la contestation des factures ;
- ⚡ Le contrat de fourniture ;
- ⚡ Etc.

Service régional *Energie*

En Wallonie, le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), mis en place au sein de la Commission wallonne pour l'énergie (CWaPE), est compétent pour :

- ⚡ Gérer les plaintes adressées contre les gestionnaires de réseaux de distribution (raccourciement, erreurs d'index, compteur à budget, etc.) ;
- ⚡ Traiter les plaintes à l'encontre de fournisseurs quand elles concernent une compétence régionale ;
- ⚡ Répondre aux questions sur l'organisation du marché.

LE JUGE DE PAIX



La justice de paix est une juridiction civile qui traite les affaires touchant notamment à la vie familiale, au voisinage, au logement, etc. Elle est également compétente en matière d'énergie.

En matière d'énergie, on peut faire appel au juge de paix dans plusieurs cas :

- ⚡ Un conflit entre propriétaire et locataire concernant les charges ou l'état du logement ;
 - ⚡ La récupération d'une dette d'énergie par le fournisseur, quel que soit le montant de la dette ;
 - ⚡ Une demande ou contestation d'un citoyen consommateur contre son fournisseur ou son gestionnaire de réseau de distribution, si le montant est inférieur à 2500€;
 - ⚡ Un recours contre une décision prise par la Commission locale pour l'énergie (CLE-voir fiche).
- Le consommateur qui veut introduire une procédure contre son fournisseur d'énergie ou son gestionnaire de réseau peut porter sa demande devant trois juges différents, en fonction de sa teneur :
- ⚡ Le juge de paix, si le montant en jeu est inférieur à 2500€;
 - ⚡ Le Tribunal de première instance (en référé par exemple, en cas d'urgence ou encore si le montant est supérieur à 2500€) ;
 - ⚡ Le Tribunal du commerce (par exemple, en cas d'action contre un fournisseur ou d'action en cessation d'une pratique commerciale déloyale, comme le démarchage abusif)....

Le consommateur doit s'adresser au greffe de la justice de paix s'il veut agir contre son fournisseur, son propriétaire, etc. Le consommateur peut aussi être convoqué par citation ou requête si le fournisseur lui réclame une facture impayée.

annexe ➔ 5 à qui s'adresser

Quoi	A qui	Coordonnées en Wallonie	Coordonnées à Bruxelles
J'ai une panne de courant	Mon Gestionnaire du réseau de distribution	Ores 078 78 78 00 Resa 04 263 18 80 ou 04 220 12 11 (option 1 puis 5) AIESH 060 41 10 10 AIEG 085 27 49 00 Eandis (gaselwest) 078 35 35 00	Sibelga 02 274 40 66
Il y a une panne d'éclairage public	Mon Gestionnaire du réseau de distribution	Ores 078 78 78 00 Resa 04 263 18 80 ou 04 220 12 11 (option 1 puis 5) AIESH 060 41 10 10 AIEG 085 27 49 00 Eandis (gaselwest) 078 35 35 00	Sibelga 02 274 40 66
Je détecte une odeur de gaz	Mon Gestionnaire du réseau de distribution	Ores 0800 87 087 Resa : Zone francophone 04 362 98 38 ou Zone germanophone 087 74 20 18 Eandis (gaselwest) 0800 65 065	Sibelga 0800 19 400
J'ai un problème avec ma facture	Mon fournisseur		
J'ai un problème avec mon contrat	Mon fournisseur		
Je déménage et je sais qui va reprendre les compteurs	Mon fournisseur	Transmettre le document de reprise des énergies (avec les index) disponible sur le site de la CWAPE	Transmettre le document de reprise des énergies (avec les index) disponible sur le site de Sibelga

Quoi	A qui	Coordonnées en Wallonie	Coordonnées à Bruxelles
<p>Je déménage et je ne sais pas qui va reprendre les compteurs</p> <p>→ Remplir le document de reprise des énergies (avec les index) avec le propriétaire</p> <p>→ Si ce n'est pas possible fermeture des compteurs</p>	<p>Mon fournisseur et Mon Gestionnaire du réseau de distribution</p>	<p>Ores 078 15 78 01 Resa 042 20 12 11 AIESH 060 45 91 60 AIEG 085 27 49 00 Eandis (gaselwest) 078 35 35 34</p>	<p>Sibelga 0800 19 400</p>
<p>Je souhaite changer de fournisseur et comparer les prix</p>	<p>Compacwape</p>	<p>www.compacwape.be</p>	
	<p>Guichets de l'Energie</p>	<p>www.energie.wallonie.be</p>	
	<p>Energie Info Wallonie</p>	<p>081 39 06 26 ou info@energieinfowallonie.be</p>	
	<p>Infor GazElec</p>		<p>www.inforgazelec.be 02 209 21 90</p>
	<p>Brugel</p>		<p>www.brusim.be</p>
<p>Mes démarches n'aboutissent pas et j'éprouve des difficultés</p>	<p>Le CPAS de votre commune</p>		
	<p>Le secteur associatif</p>	<p>Energie Info Wallonie 081 39 06 26 ou info@energieinfowallonie.be</p>	<p>www.inforgazelec.be 02 209 21 90 Centre d'Appui Social Energie (pour être orienté vers une association de votre commune) 02 526 03 00</p>
<p>Je souhaite déposer une plainte</p>	<p>Vous devez d'abord déposer une plainte chez votre fournisseur d'énergie</p>		
	<p>Service de médiation de l'énergie (fédéral)</p>	<p>Formulaire de plainte en ligne : www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte</p>	<p>Formulaire de plainte en ligne : www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte</p>
	<p>Service régionale de médiation</p>	<p>En Wallonie, Service régional de médiation pour l'énergie de la CWAPE</p> <p>Formulaire de plainte en ligne : www.cwape.be/srm</p>	<p>A Bruxelles, Service des litiges de Brugel (régional)</p> <p>Formulaire de plainte en ligne : www.brugel.brussels/acces_rapide/service-des-litiges-14/comment-deposer-une-plainte-65</p>

annexe ➔ 6 électricité, le montant de la facture

Film d'Arte sur la libéralisation de l'énergie.

Durée 01:19:00

www.crashdebug.fr/dossiers/11512-electricite-le-montant-de-la-facture-arte

Les premières minutes (03:30) parlent de la précarité énergétique sur base de témoignages et sont faciles à comprendre.

Ce film montre que le prix de l'énergie a terriblement augmenté en Europe. Il fait le tour des différents pays et donne des chiffres sur la précarité énergétique.

Vingt ans après la décision de libéraliser l'énergie par les pays de l'Union Européenne, quels en sont les résultats. Le film propose d'analyser les différentes promesses faites par les décideurs.

- 1 **Libéraliser le marché** : sous l'influence de la Grande-Bretagne, la prédominance du modèle néolibéral au sein de l'Union européenne détermine la décision de libéraliser l'énergie.
- 2 **Une électricité moins chère** : le nombre de banques alimentaires au Royaume-Uni explose. Les personnes ne viennent pas seulement y chercher un colis alimentaire, mais également se chauffer. Le prix de l'énergie a baissé en premier lieu mais après n'a cessé d'augmenter. D'un autre côté, le plan d'isolation énergétique est supprimé par le gouvernement pour cause d'austérité budgétaire. A cela s'ajoute maintenant le problème du réchauffement climatique...
- 3 **Marché vers le futur** : part du cas allemand avec la sortie du nucléaire. La transition énergétique a fait monter la facture. Et les centrales nucléaires ont été remplacées par des centrales à charbon, qui font augmenter les émissions et la pollution. Montre l'action des écologistes. Montre aussi l'impact des centrales à charbon sur la santé et sur le déplacement de population. Aborde le lobby des producteurs sur le gouvernement allemand : d'abord, il approuve le prolongement des centrales nucléaires pour faire volte-face après la catastrophe de Fukushima. Explique aussi pourquoi les grands producteurs s'opposent aux énergies renouvelables.
- 4 **Diversifier les sources d'énergie** : montre ce qu'il s'est passé en Espagne où des milliers de particuliers ont investi dans les panneaux solaires car le gouvernement promettait de racheter l'énergie produite. Mais ensuite le gouvernement a diminué le prix avec effet rétroactif, ce qui a provoqué la ruine de ceux qui ont investi dans les panneaux. Dénonce aussi les relations entre le gouvernement et les grands producteurs : à chaque changement de gouvernement, d'anciens responsables politiques sont engagés par les grandes sociétés productrices d'énergie
- 5 **Unifier le marché de l'énergie** : l'Europe est très dépendante, elle importe énormément d'énergie, principalement de la Russie. Pour pallier à cela, l'UE a pris 2 mesures :
 - ▶ Augmenter les interconnexions entre Etats
 - ▶ Se fixer des objectifs ambitieux en termes de lutte contre le réchauffement climatique

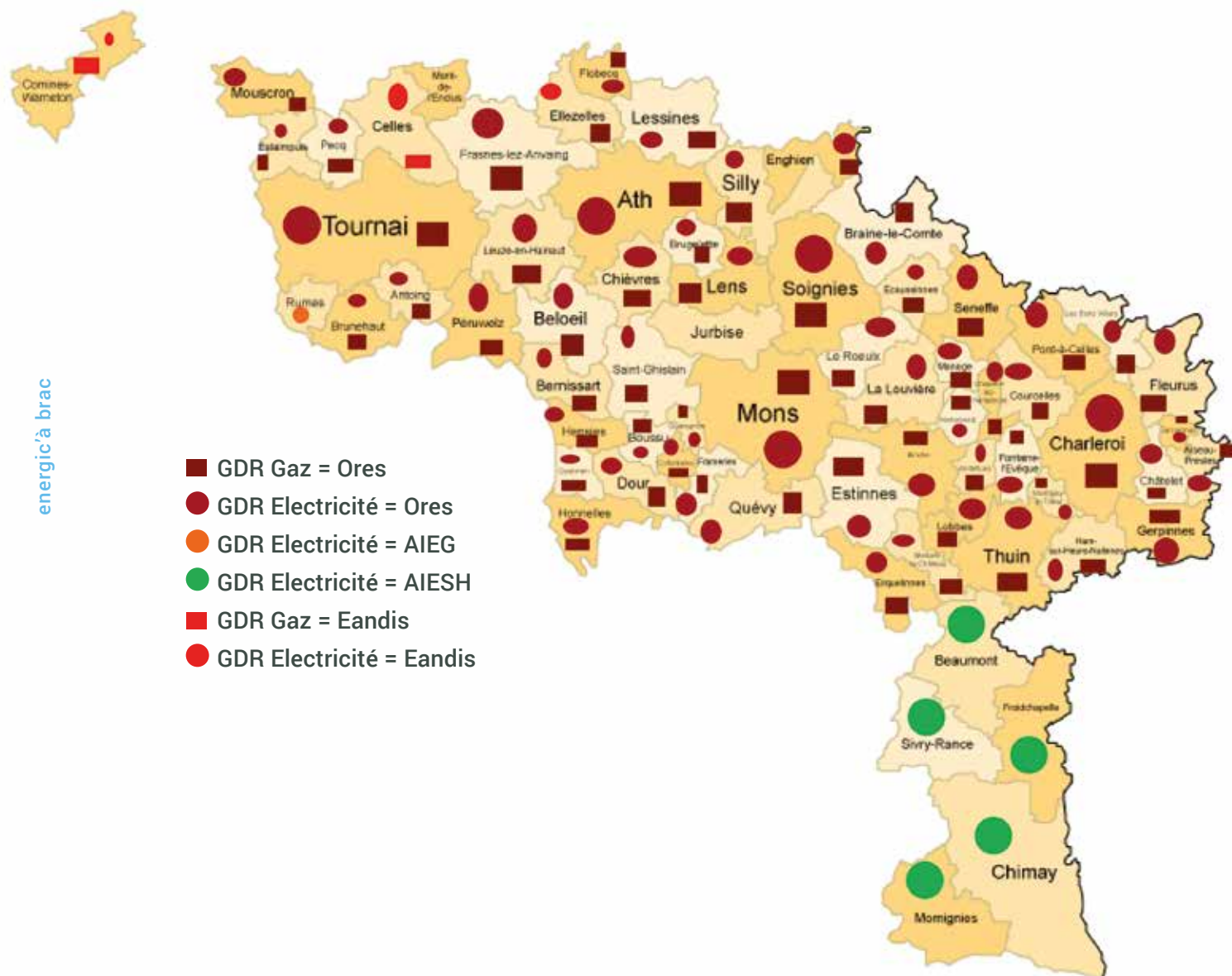
Montre la pression des lobbys des grands producteurs sur les parlementaires européens et membres de la Commission européenne : ils donnent l'image d'une Europe au bord du blackout et expliquent que les énergies renouvelables sont les coupables de l'augmentation de la facture. Montre le pouvoir du lobby sur la nomination du commissaire à l'énergie malgré le questionnement des parlementaires.

- 6 Un marché plus transparent :** Cas de la France où il y a monopole. Montre le cas de l'île de Sein où les habitants ont décidé de produire avec les énergies renouvelables. EDF s'y oppose. EDF obligée de s'adapter au marché libéralisé, va investir énormément à l'étranger. Mais ces investissements ont été un échec et c'est finalement le consommateur qui paie la facture. Puis en 2005, EDF rentre en bourse.

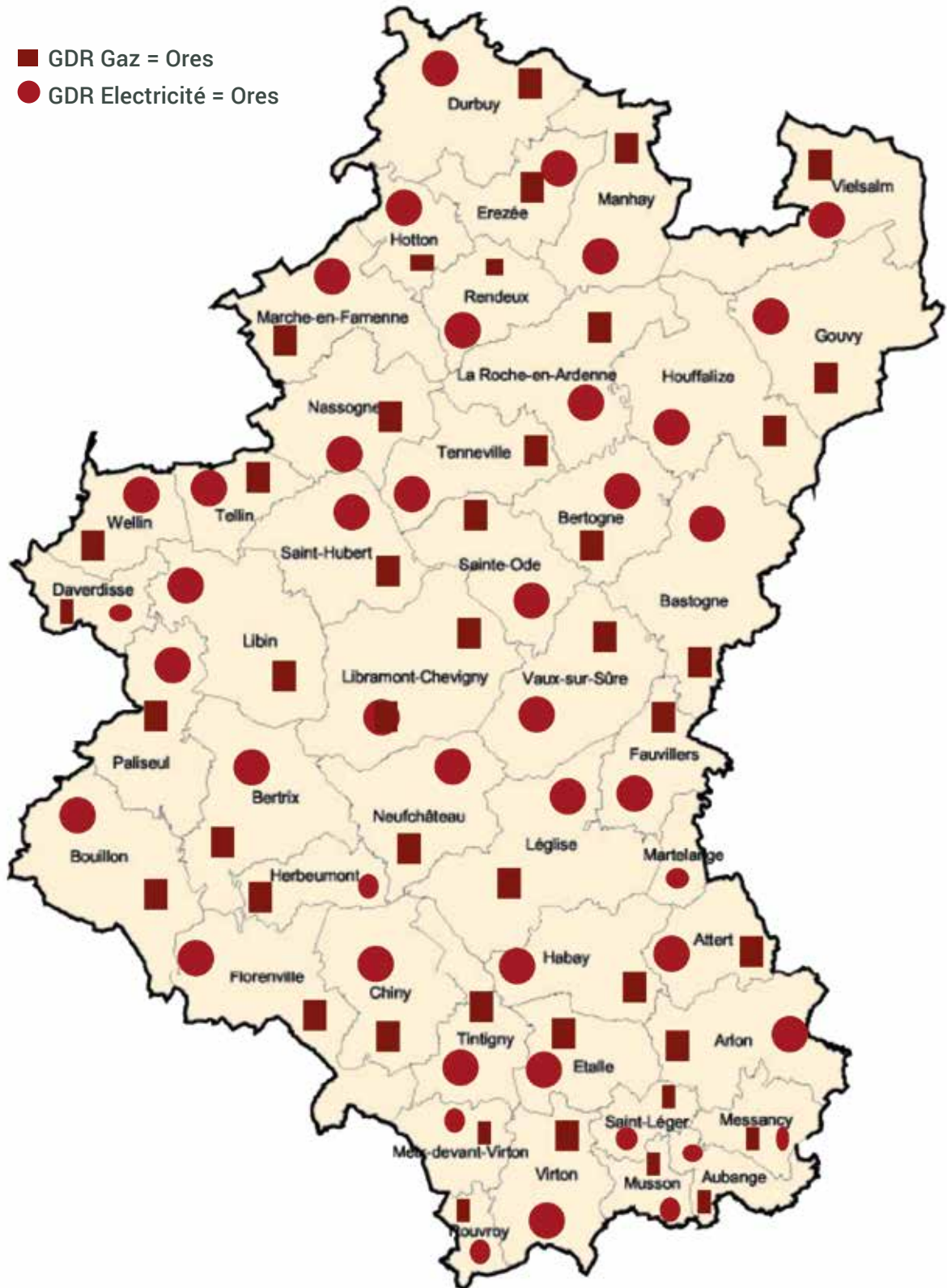
annexe 7 gestionnaires du réseau de distribution par commune

Les GDR de gaz sont représentés par des carrés et les GDR d'électricité par des cercles.

● Dans la province du Hainaut

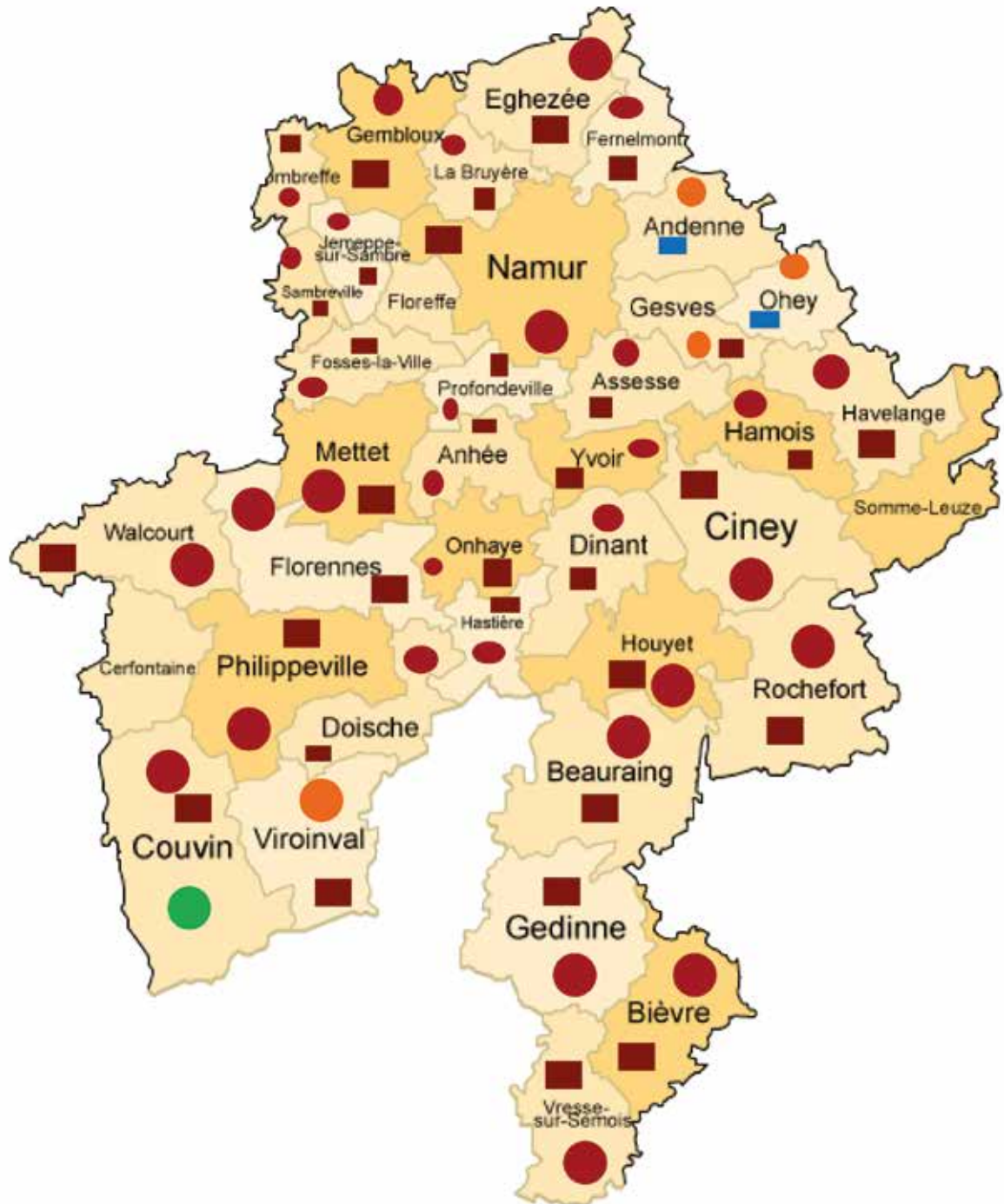


● Dans la province du Luxembourg



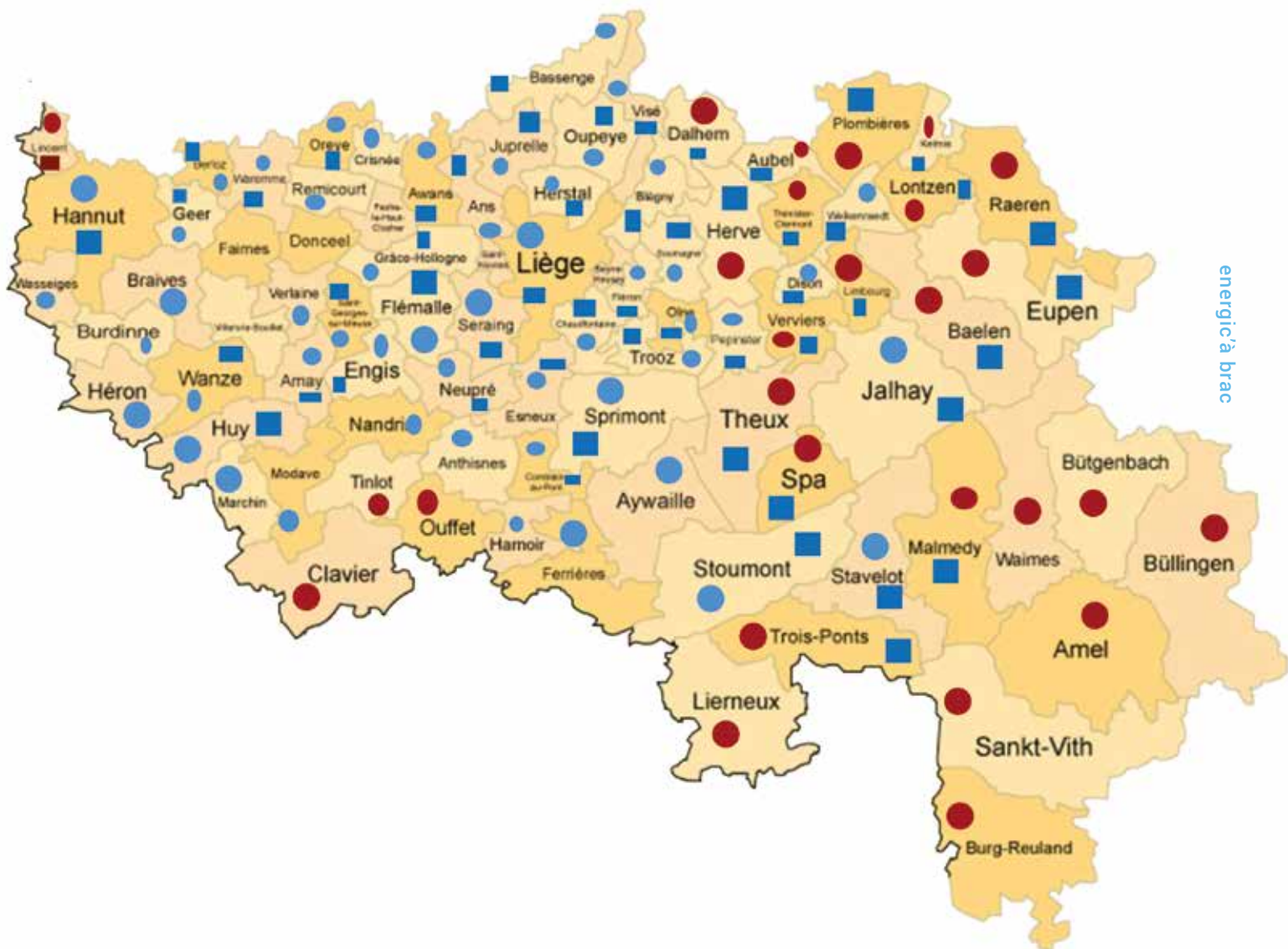
● Dans la province de Namur

- GDR Gaz = Ores
- GDR Electricité = Ores
- GDR Gaz = Resa
- GDR Electricité = AIEG
- GDR Electricité = AIESH

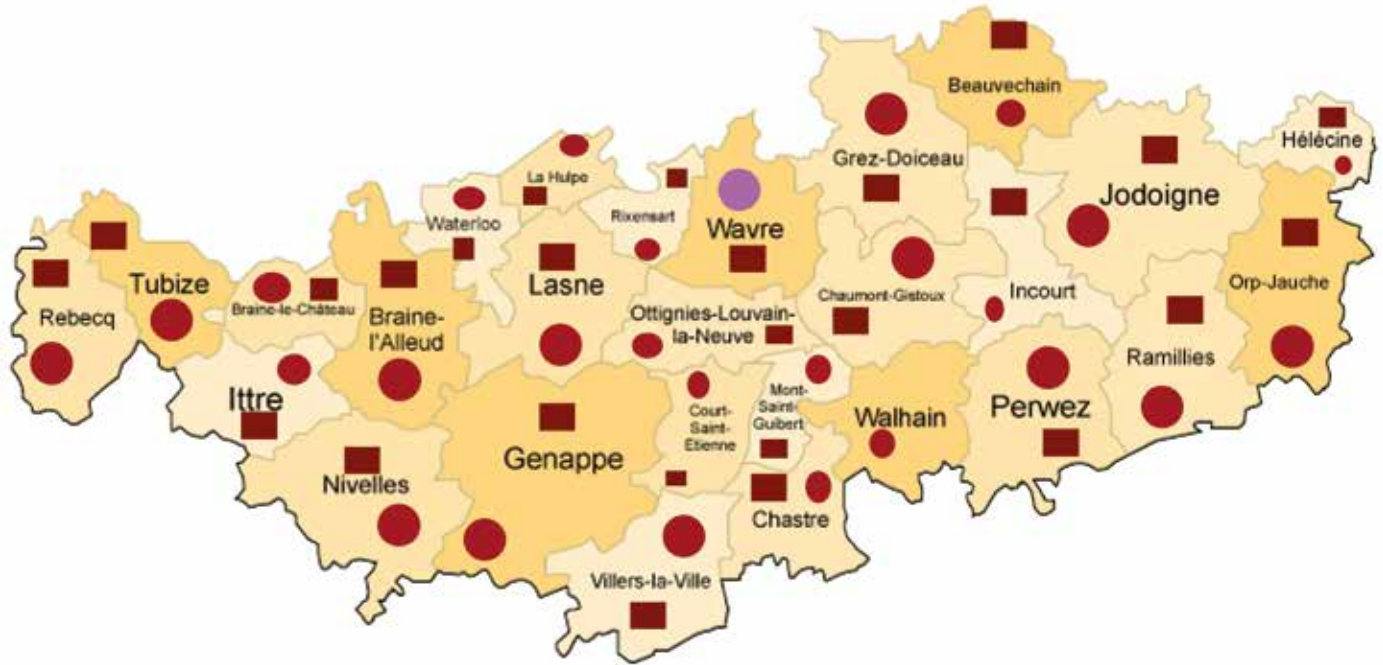


● Dans la province de Liège

- GDR Gaz = Ores
- GDR Electricité = Ores
- GDR Gaz = Resa
- GDR Electricité = Resa



- Dans la province du Brabant Wallon
- GDR Gaz = Ores
- GDR Electricité = Ores
- GDR Electricité = Régie de l'électricité de Wavre



Nouvelles animations 2018

Logement : **energie'à brac**, 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.

Bonne découverte !

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



SOURCES D'ÉNERGIE



Gaz

SOURCES D'ÉNERGIE



Eau

SOURCES D'ÉNERGIE



Soleil

SOURCES D'ÉNERGIE



Pétrole

SOURCES D'ÉNERGIE



Charbon

SOURCES D'ÉNERGIE

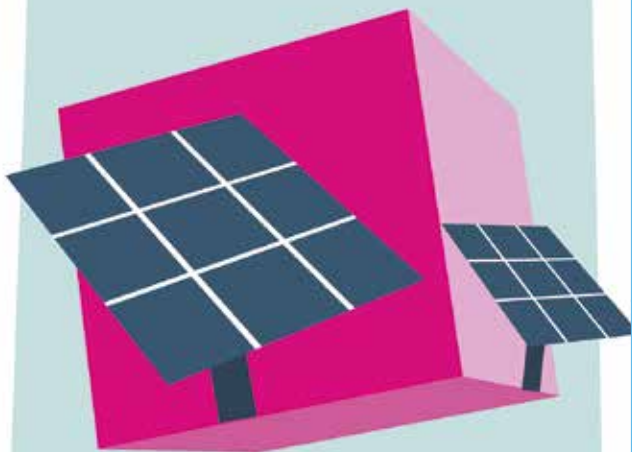


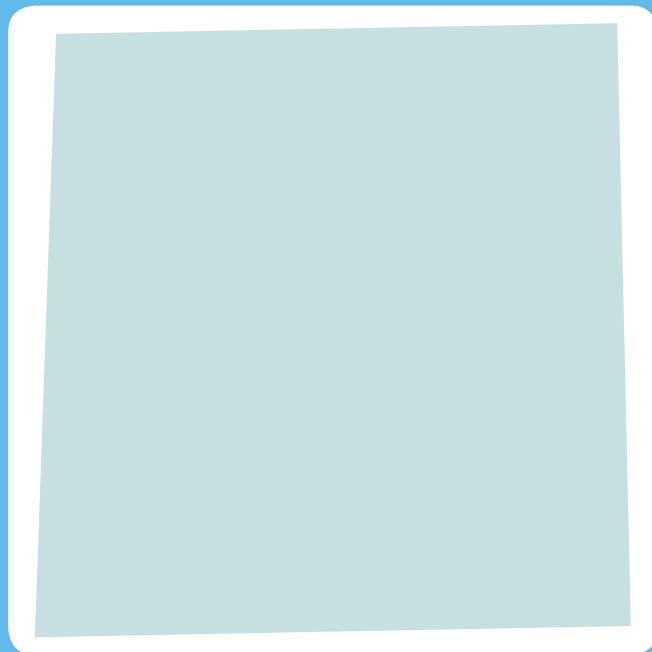
Atôme

SOURCES D'ÉNERGIE



Vent







© aka CJ (CC0 1.0)



© Dun.can (CC BY 2.0)



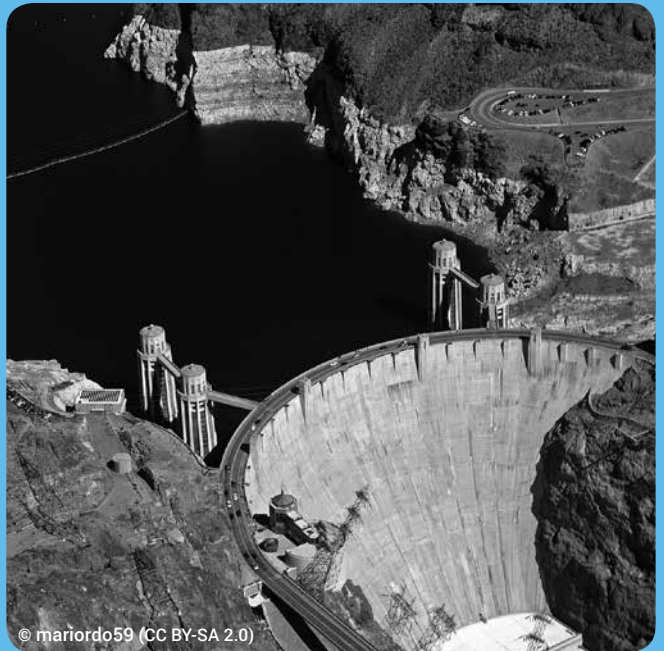
© contemplative imaging (CC BY-NC-SA 2.0)



© Henk-Jan van der Klis (CC BY-NC-ND 2.0)



© stuart anthony (CC BY-NC-ND 2.0)



© mariordo59 (CC BY-SA 2.0)

Vrai ou faux ?

Le Gestionnaire du réseau de distribution est chargé de relever les index.

Je peux choisir mon Gestionnaire du réseau.

Le Gestionnaire du réseau de transport achemine l'énergie jusqu'au consommateur final.

Lors de la libéralisation du marché de l'énergie, tous les métiers de l'énergie ont été ouverts à la concurrence.

Le Gestionnaire du réseau de distribution distribue l'énergie jusqu'au consommateur final.

Je peux signer un contrat avec n'importe quel fournisseur.

Le régulateur régule le flux d'électricité et de gaz sur le réseau de transport.

Si je change de fournisseur, je risque de voir mon alimentation suspendue le temps du transfert.

Je veux installer un nouveau compteur d'électricité chez moi. En premier lieu, je dois contacter mon fournisseur énergie.

En cas de fuite de gaz, je dois rapidement contacter mon fournisseur commercial.

Vrai ou faux ?

Il faut être client protégé pour bénéficier du tarif social.

Je peux changer de fournisseur sans payer d'indemnité de rupture.

La Région est compétente pour calculer le tarif social tous les ans.

En cas de conflit, si je dépose une plainte auprès d'un médiateur, je ne peux plus aller en justice par la suite.

Mon fournisseur est compétent pour me donner des informations sur mes consommations passées et leur évolution.

Je peux porter plainte auprès du SPF Economie en cas de démarchage abusif.

Dans certaines situations, le Gestionnaire du réseau peut fournir de l'énergie au client.

Certains fournisseurs sont à la fois fournisseurs et producteurs d'énergie.

Tous les montants indiqués sur la facture du fournisseur sont reversés au fournisseur.

Il n'existe actuellement aucun moyen de se regrouper entre consommateurs pour négocier des prix plus avantageux avec les fournisseurs.



ORES

antargaz

comfort energy

guichets énergie wallonie

FESHA

watz..

luminus

CPAS

RESA

COCITER
Compteur Citoyen des Énergies

mega

Secteur associatif

ENGIE
Electrabel

Lampiris

énergie info wallonie
Éclairez vos droits!

REII
Régie de l'Électricité de Wallonie

Eneco

économie

CREGI

energie 2030 be

FdSS

CWaPE

OCTA+

Ombudsdienst
Service de Médiation **ENERGIE**

FLUXYS

-essent

Service régional de médiation **Énergie**

elia

 Sibelaa	 ENGIE Electrabel	 guichets énergie wallonie
 economie	 luminus	CPAS
 FdSS	 mega	Secteur associatif
 FLUXYS	 OCTA+	socialEnergie
 elia	 poweo BY DIRECT ENERGIE	brugel
 Ombudsdienst Service de Médiation ÉNERGIE	 energie 2030 be	CREGI
 Service régional de médiation Énergie	 Lampiris	 CWaPE

Etiquettes

Gestionnaire
du réseau de
distribution

Gestionnaire
du réseau de
distribution

Gestionnaire
du réseau de
distribution

Gestionnaire
du réseau de
distribution

Fournisseurs

Fournisseurs

Fournisseurs

Fournisseurs

Social

Social

Social

Social

Régulateur

Régulateur

Régulateur

Régulateur

Gestionnaire
du réseau de
transport

Gestionnaire
du réseau de
transport

Gestionnaire
du réseau de
transport

Gestionnaire
du réseau de
transport

Service
de médiation

Service
de médiation

Service
de médiation

Service
de médiation

Etat

Etat

Etat

Etat

Gestionnaire
du réseau de
distribution

Gestionnaire
du réseau de
distribution

Gestionnaire
du réseau de
distribution

Gestionnaire
du réseau de
distribution

Fournisseurs

Fournisseurs

Fournisseurs

Fournisseurs

Infrastructures du marché

- Pylônes :
 - ▷ haute et basse tension
- Tuyaux de gaz :
 - ▷ haute et basse pressions
- Habitations

