



EMPLOI &
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



LOGEMENT

le démarchage

objectifs

- Prendre conscience des enjeux des démarcheurs
- Déconstruire les arguments des démarcheurs
- Connaître ses droits
- Savoir que faire si on est victime d'un démarchage abusif

matériel

FOURNI

Néant

FOURNI, A DUPLIQUER

6 cartes pour le jeu de rôle

A4 avec des arguments des démarcheurs

A SE PROCURER

- La vidéo disponible sur le site www.youtube.com/watch?v=pcGFwIKOVTE ou sur www.lire-et-ecrire.be/logement2018
- Un ordinateur
- Des baffles, un projecteur
- Il est possible de se procurer des autocollants «Stop ! pas de démarchage» auprès d'Infor GazElec (Bruxelles) ou Energie Info Wallonie

A SE PROCURER, A DUPLIQUER

Néant

ANNEXES

- 1 Quelques conseils

- 2 Suite au démarchage, renoncer à un contrat ou le contester
- 3 Conséquences en cas de démarchage abusif
- 4 Quelques définitions
- 5 Schéma récapitulatif de la contestation et de la renonciation à un contrat
- 6 Modèles de lettres
- 7 Arguments des démarcheurs et leur déconstruction

déroulement

- L'animateur propose de regarder une vidéo. Cette vidéo, réalisée par Energie Info Wallonie, est l'œuvre des stagiaires de la Régie des quartiers de Châtelet, qui s'y mettent en scène pour dénoncer le démarchage. Très courte, elle présente deux cas :
 - 1 Le démarcheur se présente comme un employé qui vient relever les compteurs. Il fait signer au locataire quelque chose sur sa tablette en lui disant que c'est juste pour prouver qu'il est bien passé... alors qu'en réalité, il s'agit d'un nouveau contrat.
 - 2 Le locataire connaît ses droits et refuse de recevoir le démarcheur.
- L'animateur demande ensuite aux participants ce qu'ils ont compris :

Qui est l'homme qui frappe à la porte ?
 Que dit-il quand le locataire lui ouvre ?
 Que fait-il ensuite ?
 Pourquoi est-il si content lorsqu'il quitte le premier appartement ?
 Que se passe-t-il avec le deuxième locataire ?
 Est-ce que le démarcheur avait le droit de faire ce qu'il a fait ? Pourquoi ?

- Après ce premier échange, il propose de partir d'expériences concrètes :

Est-ce que cela vous est arrivé à vous ou à des gens que vous connaissez ?
 Racontez.

- Après chaque expérience, le groupe s'interroge :

Que s'est-il passé ?
 Quels étaient les arguments du démarcheur ?
 Qu'a fait le locataire ? Est-ce qu'il aurait pu faire autre chose ?
 Quelles ont été les conséquences ?

- Lorsque les expériences ont été présentées, l'animateur pose les questions suivantes :

Comment puis-je savoir que j'ai affaire à un démarcheur ?
 Est-ce que je dois le laisser entrer ?

- Il propose ensuite de revenir sur les arguments utilisés par les démarcheurs.
- Il forme des sous-groupes. Chacun d'eux reçoit un ou plusieurs arguments et doit les analyser :

Est-ce vrai ? Faux ?

Expliquez votre réponse.

Si on fait ce que le démarcheur conseille, cela aura-t-il des conséquences pour le locataire ? Lesquelles ?

- Les groupes présentent leur travail. On construit ainsi un tableau :

Argument du démarcheur	Vrai ou faux ?	Conséquences pour le locataire

Si le groupe est peu nombreux ou a des difficultés de lecture, on peut réaliser ce travail en plénière.

- Lorsque tous les arguments ont été examinés, l'animateur propose de faire des mises en situation pour mieux se préparer au démarchage.

En fonction du nombre de participants, on les répartira en sous-groupes ou en duos. Il est aussi possible que chacun des participants assume un rôle.

- Les rôles sont les suivants :
 - Quatre sous-groupes peaufineront le rôle de démarcheurs ; ils reçoivent chacun un carton leur indiquant comment se comporter ;
 - Un sous-groupe se mettra dans la peau d'un technicien du Gestionnaire du réseau de distribution relevant les compteurs ; il reçoit la carte correspondante ;
 - Cinq sous-groupes s'imagineront en locataire ; ils reçoivent la carte appropriée.
- Chaque sous-groupe a quelques minutes pour préparer l'un de ses membres, volontaire, à tenir le rôle qui lui est échu.
- Ensuite, l'animateur confronte les uns après les autres l'un des locataires à l'un des démarcheurs ou au technicien.
- A la fin de chaque jeu de rôle, l'animateur pose des questions :

S'agissait-il d'un démarcheur ou d'un technicien ?

A quoi l'avez-vous reconnu ?

Si il s'agissait d'un démarcheur, quels arguments a-t-il utilisés ?

Qu'a fait le locataire ? Qu'a-t-il répondu ?

Est-ce qu'il aurait pu faire ou dire d'autres choses ?

- L'animateur propose de se pencher sur les recours possibles en cas de signature d'un contrat. Il pose les questions suivantes :

Que faire si l'on regrette d'avoir signé un contrat ? A qui s'adresser ?

- Il demande le sens du mot «abusif» (définition en annexe 4). Il revient sur les jeux de rôles et s'enquiert de l'avis du groupe :

S'agissait-il d'un démarchage abusif ?

- Il complète les réponses des participants avec les indications fournies en annexe à propos des démarches à entamer lorsqu'on veut annuler le contrat signé.
- Il peut distribuer aux participants une copie du schéma (annexe 5).

La vidéo d'introduction peut servir d'outil d'apprentissage de la langue.

On peut construire le tableau des arguments avec des images, soit des dessins réalisés par les apprenants, soit des photos qu'ils auront découpées dans des magazines.

La mise en situation est une bonne démarche pour faciliter l'acquisition de la langue orale.

Avant de mener à bien cette animation, il est recommandé de faire les premières animations de la mallette «Logement» et de découvrir le vocabulaire de la maison. Cette animation trouve sa place en lien avec l'animation 6 «A quoi servent les compteurs ?»

La mallette «Logement» est téléchargeable WWW.LIRE-ET-ECRIRE.BE/LOGEMENT

proposition de prolongement

Réaliser des outils de communication et de sensibilisation sur le démarchage : une bande dessinée, un roman-photo, une affiche, un feuillet, une vidéo...



EMPLOI &
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



les annexes

annexe ➔ 1 quelques conseils

Ne jamais rien signer directement lorsqu'un démarcheur se présente, même pas une preuve de son passage !

Avant de changer de fournisseur ou d'offre chez un même fournisseur, comparer les offres :

le démarchage

	Wallonie	Bruxelles
«Simulateur tarifaire» pour comparer les offres	Simulateur de la CWaPe : www.compacwape.be	Simulateur de Brusim : www.brusim.be Ou contacter Infor GazElec
Une aide pour vos démarches ou pour introduire une plainte	Energie Info Wallonie 081 390 626 Pour les citoyens les lundi de 9h à 12h30 et les jeudi de 9h à 12h30 Pour les travailleurs sociaux les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30	Infor GazElec 02 209 21 90 Tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h à l'exception du jeudi matin Possibilité de prendre rendez-vous le samedi après-midi

A savoir : tout consommateur a toujours le droit de changer de fournisseur

Point d'attention : certains fournisseurs font payer des frais d'abonnement pour toute l'année, même si le contrat a duré moins d'un an

participer à la campagne de sensibilisation « pas de démarchage »



Afin que le consommateur soit mieux armé face aux pratiques abusives, le Centre d'Appui SocialEnergie (FdSS), le Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie, Infor GazElec, Samenlevingsopbouw, Test Achats et Energie Info Wallonie ont créé une campagne de sensibilisation face aux pratiques abusives de démarchage.

Si vous souhaitez obtenir gratuitement des brochures et autocollants à apposer sur la sonnette et les diffuser :

- A Bruxelles : contacter le Centre d'appui SocialEnergie au 02 526 03 00 ou via socialenergie@fdss.be
- En Wallonie : contacter Energie Info Wallonie 081 390 626 ou via info@energieinfowallonie.be
- Plus d'infos www.socialenergie.be/fr/energie-stop-au-demarchage-2/
www.energieinfowallonie.be/fr/demarchage

annexe ➡ 2 suite au démarchage, renoncer à un contrat ou le contester

action 1

Qui a signé le contrat ? Avait-il la capacité juridique (voir définition annexe 4) de s'engager ? A-t-il donné son consentement ?

Si , demander l'annulation du contrat par écrit auprès du fournisseur ; en cas de fausse signature, porter plainte.

Si , action 2.

action 2

En cas de vente par téléphone, par internet ou hors de l'établissement du vendeur, le signataire a 14 jours pour renoncer.

Il faut distinguer les fournisseurs qui ont signé l'Accord «Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz» et ceux qui ne l'ont pas signé. Cela modifie le point de départ du délai de 14 jours.

- Si le fournisseur a signé l'Accord :

Vente hors magasin	Vente par internet	Vente par téléphone
14 jours pour renoncer		
A partir de la réception de la confirmation écrite du contrat par le nouveau fournisseur	A partir de la conclusion du contrat	A partir de la confirmation écrite du signataire, faisant suite à la confirmation écrite du contrat par le nouveau fournisseur

- Si le fournisseur n'a pas signé l'Accord : le délai de 14 jours commence à dater de la conclusion du contrat.
- est-on encore dans le délai de rétractation ?

Si  , dans le délai de 14 jours calendrier, avertir le fournisseur par courrier recommandé ou par mail de la renonciation au contrat ; il n'est pas nécessaire de motiver la renonciation.

Si  , action 3.

action 3

En cas de démarchage abusif, c'est-à-dire si le démarcheur n'a pas respecté les obligations prévues par la loi et l'Accord «Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz» (voir annexe 2 : définitions).

Par exemple, si :

- le vendeur prétend qu'il vient relever les compteurs ;
- il prétend qu'il est nécessaire de changer de fournisseur pour éviter le blackout ou un remplacement de l'installation de chauffage ;
- il fait passer un contrat pour une attestation de passage (afin de relever les compteurs, par exemple), et le fait signer ;
- il ne donne pas toutes les informations nécessaires ;
- il compare des prix TVAC et HTVA ;
- il ne respecte pas l'autocollant «Pas de démarchage».

Alors :

- demander d'abord par écrit au fournisseur d'annuler le contrat et le dénoncer par internet auprès du SPF Economie (Inspection économique) pointdecontact.belgique.be ;
- en cas de refus du fournisseur d'annuler le contrat malgré la demande écrite, introduire une plainte auprès du Médiateur fédéral de l'Energie, qui est indépendant des fournisseurs. En principe, la plainte doit être écrite : rue Royale 47, 1000 Bruxelles – ou par internet plainte@mediateurenergie.be Il est possible également de se plaindre par téléphone 02 211 10 69.

annexe ➔ 3 conséquences en cas de démarchage abusif

Le nouveau contrat est annulé et les factures payées sont immédiatement remboursées. L'ancien contrat est rétabli gratuitement.

Si plusieurs personnes déposent une plainte au SPF Economie pour les mêmes faits, l'Inspection économique procède à une enquête (mais le plaignant n'en est pas informé). Elle peut imposer une amende. Si l'entreprise reste dans l'illégalité, l'Inspection économique s'adresse au Procureur du Roi.

Quoi qu'il en soit, que l'on soit ou non victime de démarchage abusif, on peut **TOUJOURS** changer de fournisseur !

annexe ➔ 4 quelques définitions

- **Capacité juridique** avoir la capacité juridique, c'est pouvoir exercer ses droits (et ses obligations). Pour signer un contrat (mais aussi pour se marier, par exemple), il faut avoir la capacité juridique. Les mineurs, mais aussi les personnes sous administration provisoire, etc. n'ont pas la capacité juridique de signer tout type de contrat.
- **Contrat conclu hors établissement** il existe trois types de contrats conclus à distance : par internet, par téléphone et hors établissement. Ces derniers sont les contrats signés physiquement mais en-dehors des bureaux de l'entreprise, par exemple dans la rue, dans une surface commerciale ou lors d'un porte-à-porte.
- **Délai de rétractation** le consommateur qui a signé un contrat, puis changé d'avis, peut y renoncer sans motifs pendant 14 jours calendrier. Attention : le point de départ de ce délai varie selon la façon dont le contrat a été conclu (voir annexe 2).
- **Démarchage** il consiste à proposer des produits à des personnes qui ne les ont pas sollicités. Concrètement, en matière d'énergie, les démarcheurs vont proposer des contrats d'électricité et/ou de gaz par téléphone, dans la rue, lors d'un porte-à-porte ou sur internet. Ces contrats sont généralement présentés comme très avantageux, notamment financièrement, alors qu'ils ne sont pas forcément les moins chers, et sont parfois même très coûteux et inadaptés.
- **Démarchage abusif** lorsque le vendeur n'a pas respecté les obligations prévues par la loi (le vendeur doit fournir au consommateur certaines informations, notamment le nom de l'entreprise, le délai de rétractation, etc.), et par l'Accord «Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz», c'est-à-dire :
 - ▶ les vendeurs respectent la volonté des consommateurs qui signalent ne pas vouloir recevoir de publicité ;
 - ▶ ils ne contactent le consommateur qu'à des moments raisonnables, dans tous les cas pas avant 9h ni après 20h ;
 - ▶ ils n'abusent pas de la faiblesse des consommateurs et se comportent de manière particulièrement réservée avec les personnes âgées, moins valides, défavorisées ;
 - ▶ ils font connaître leur identité et le fournisseur pour lequel ils travaillent ;
 - ▶ ils mettent fin immédiatement à la conversation sur simple demande du consommateur ;
 - ▶ ils informent le consommateur du droit de mettre fin au contrat sans devoir payer une indemnité si le délai de préavis d'un mois est respecté ;
 - ▶ ils veillent à ce que le consommateur ait bien compris toute une série d'informations (fournisseur, prix, date du contrat, droit de rétractation...).

annexe ➔ 5 schéma récapitulatif de la contestation et de la renonciation à un contrat



Le démarchage

annexe ➔ 6 modèles de lettres

● Renonciation au contrat conclu par téléphone

Envoi par recommandé

(votre nom et adresse)

(nom et adresse du fournisseur)

(lieu, date)

Objet : renonciation du contrat conclu par téléphone

Ma référence client : (se trouve sur votre facture)

Madame, Monsieur,

Je vous informe que je renonce au contrat conclu le (date)

En effet, je dispose d'un délai de 14 jours calendrier à partir du jour de ma confirmation écrite du contrat pour y renoncer et ce, sans motif ni indemnité (articles VI. 47 et suivants du Code de droit économique et des dispositions de l'Accord «le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz»).

(Facultatif) Je vous prie de bien vouloir me restituer la somme déjà versée?

Puisqu'on ne parle que d'une facture portant la référence

(numéro de la facture que vous avez déjà éventuellement reçue)

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

(votre nom)

(signature)

● Renonciation au contrat conclu sur internet

Envoi par recommandé
(votre nom et adresse)

(nom et adresse du fournisseur)
(lieu, date)

Objet : renonciation au contrat conclu sur internet
Ma référence client : (se trouve sur votre facture)

Madame, Monsieur,

Je vous informe que je conteste le contrat conclu le (date)

En effet, je dispose d'un délai de 14 jours calendrier suivant la conclusion du contrat pour y renoncer et ce, sans motif ni indemnité (articles VI. 47 et suivants du Code de droit économique et dispositions de l'Accord «Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz»).

(Facultatif) Je vous prie de bien vouloir me restituer la somme déjà versée dans le cadre de ce contrat : facture portant la référence
(numéro de la facture que vous avez déjà éventuellement reçue)

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

(votre nom)
(signature)

● Renonciation au contrat conclu hors établissement

Envoi par recommandé
(votre nom et adresse)

(nom et adresse du fournisseur)
(lieu, date)

Objet : renonciation au contrat conclu hors établissement
Ma référence client : (se trouve sur votre facture)

Madame, Monsieur,

Je vous informe que je renonce au contrat conclu le (date)

En effet, je dispose d'un délai de 14 jours calendrier à partir du jour de votre confirmation écrite du contrat pour y renoncer et ce, sans motif ni indemnité (articles VI. 47 et suivants du Code de droit économique et dispositions de l'Accord «Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz»).

(Facultatif) Je vous prie de bien vouloir me restituer la somme déjà versée dans le cadre de ce contrat : facture portant la référence
(numéro de la facture que vous avez déjà éventuellement reçue)

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

(votre nom)
(signature)

● Contestation d'un contrat conclu lors d'un démarchage abusif

Envoi par recommandé
(votre nom et adresse)

(nom et adresse du fournisseur)
(lieu, date)

Objet : contestation contrat suite à un démarchage abusif

Ma référence client : (se trouve sur votre facture)

Madame, Monsieur,

Je vous informe que je conteste le contrat conclu le (date)
car il a été signé suite à un démarchage abusif.

En effet, lors du démarchage, (expliquer en quoi le démarchage était abusif).
Les règles prévues par l'Accord «Le consommateur dans le marché libre du gaz
et de l'électricité» et/ou par le Code de Droit économique n'ont donc pas été
respectées par votre vendeur.

En conséquence, et comme le prévoit l'Accord en son chapitre I, point 1.4., je vous
prie de me rembourser toutes les factures déjà payées dans le cadre de ce contrat.
(..... numéro des factures que vous avez déjà éventuellement payées)

En outre, plus aucun montant ne peut m'être facturé. Enfin, comme prévu dans
l'Accord au même point, je souhaite retrouver gratuitement mon ancienne situation
contractuelle.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

(votre nom)
(signature)

annexe ➔ 7 arguments des démarcheurs et leur déconstruction

Vous aurez un tarif encore plus bas que le tarif social

- Réponse : faux, le tarif social est toujours le tarif le plus bas.
 - Plus d'explications : tous les six mois, la CREG (Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz) recalcule le tarif social. Pour cela, elle utilise l'offre de fourniture la plus basse et les tarifs de distribution les plus bas.

Vous paierez beaucoup moins cher par mois que chez votre fournisseur actuel !

- Réponse : il faut différencier la facture d'acompte et la facture de régularisation. Il arrive souvent qu'en réduisant les factures d'acompte, on augmente considérablement la facture de régularisation.

Si vous restez chez votre fournisseur, vous devrez faire changer toutes vos installations électriques/vos tuyauteries

- Réponse : faux, les fournisseurs vendent tous la même électricité et le même gaz, aucun fournisseur ne me demandera de remplacer les installations.
 - Plus d'explications : c'est le Gestionnaire du réseau de distribution qui gère les installations. Les fournisseurs, eux, achètent des quantités d'électricité et de gaz qui passent par les réseaux de transport et de distribution, mais qui sont «mélangés». Le fournisseur qu'on choisit n'y change rien.

Je travaille chez _____ et je viens relever vos compteurs

Mettre ici le nom du Gestionnaire du réseau de distribution de votre localité

- Réponse : Puis-je voir votre carte ?
- Attention : vérifiez la tenue du travailleur, son véhicule : les travailleurs des Gestionnaires du réseau de distribution ont généralement le nom du Gestionnaire d réseau du distribution sur leur tenue, sur leur véhicule, etc.
- Attention : un travailleur du Gestionnaire du réseau de distribution ne vous proposera jamais de contrat.

Vous devez signer ce papier attestant que je suis passé

- Attention : ne signez jamais rien.

Regardez : nos prix sont beaucoup plus avantageux Prix sans TVA

- Réponse : Il faut que je compare les prix tranquillement, avec et sans TVA, et je vous recontacterai si je trouve votre offre intéressante.
Plus d'explications :
 - les fournisseurs comparent parfois des prix TVAC et des prix HTVA, ce qui n'est pas comparable. Si une offre vous intéresse, prenez le temps de l'examiner à tête reposée : elle sera encore valable dans quelques jours. Vérifiez que la TVA est incluse, comparez avec d'autres offres grâce au comparateur de la CWaPE (Wallonie) et comparez aussi avec votre contrat actuel. N'hésitez pas à demander de l'aide pour ces démarches.

Pour X € par mois en plus, je vous propose un contrat d'entretien pour la chaudière/un service d'assistance, etc.

- Réponse : il faut que j'analyse ça tranquillement ; si ça m'intéresse, je vous recontacterai.

Plus d'explications :

- ▶ Prenez le temps d'analyser l'offre.
- ▶ Parfois, les contrats d'assistance ne proposent en fait que quelques services peu utiles.
- ▶ Les contrats d'entretien de chaudière sont quelquefois très chers et inadaptés (par exemple ils prévoient un entretien tous les deux ans alors que votre chaudière doit être entretenue tous les ans).
- ▶ Contrairement aux contrats d'énergie, ces contrats supplémentaires ne peuvent pas être résiliés n'importe quand. Il faut donc être attentif.

Si vous signez chez nous, nous vous enlèverons le compteur à budget 

- Réponse : Je vais comparer les prix tranquillement et vous recontacterai si votre offre est intéressante.

Plus d'explications :

- ▶ Si vous n'avez plus de dettes chez votre fournisseur actuel, vous pouvez vous-même lui demander de désactiver votre compteur à budget.
- ▶ En outre, normalement, vous pouvez demander cette désactivation quel que soit le fournisseur, si vous n'avez pas de dettes chez lui, bien entendu (même si, en pratique, c'est parfois compliqué).
- ▶ Considérez soigneusement cette offre : peut-être le fournisseur vous retirera-t-il effectivement le compteur à budget, mais les tarifs mentionnés dans le contrat qu'il propose seront-ils (beaucoup) plus élevés.
- ▶ Avant de changer de fournisseur, écrivez à celui-ci et demandez-lui une confirmation écrite que le compteur à budget sera retiré.
- ▶ Ne perdez pas de vue que, si vous contractez de nouvelles dettes chez ce fournisseur, il peut demander à réactiver le compteur à budget.

Vous avez un appartement charmant, décoré avec goût, et vous êtes très sympathique !

- Réponse : Ce n'est pas un argument, si je veux changer de fournisseur, j'analyserai les offres moi-même.

Il y a une prime de l'Etat belge en ce moment si vous prenez votre gaz/électricité chez nous

- Réponse : faux, l'Etat belge ne favorise pas un fournisseur, cela créerait une concurrence déloyale.

Votre fournisseur actuel est à la base un fournisseur français : vous payez donc les frais de transport en Belgique et en France

- Réponse : faux, les tarifs de transport et de distribution sont réglementés et sont les mêmes pour toute la Belgique. Les fournisseurs ne peuvent pas y ajouter les frais de transport d'autres pays.

Il y a des risques de blackout, mais si vous prenez un contrat chez nous, vous serez à l'abri

- Réponse : les risques de blackout concernent le réseau de distribution, quel que soit le fournisseur.

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.



Démarcheur-charmeur

Vous êtes un démarcheur-charmeur, et essayez de vendre un contrat en faisant des compliments à votre futur client : «Vous êtes très sympathique» ; «Vous avez un magnifique appartement» ; etc. Bref, vous faites en sorte qu'il ait envie de signer votre contrat. Utilisez aussi des arguments de l'A4.

Démarcheur agressif

Vous êtes un démarcheur agressif. Vous essayez d'imposer votre contrat à la personne en face de vous. Vous insistez pour qu'elle vous écoute, vous laissez entrer, et utilisez des arguments menaçants de la liste pour lui faire peur afin qu'elle signe votre contrat.

Démarcheur «expert»

Vous êtes un démarcheur qui essaie de désorienter, d'embrouiller le «futur client». Vous citez de nombreux chiffres, des informations compliquées. Votre but est que celui-ci soit perdu et signe le contrat parce que vous paraissez être un expert. Vous utilisez des arguments de l'A4.

Démarcheur-imposteur

Vous êtes un démarcheur-imposteur et faites croire à votre «futur client» que vous travaillez pour le Gestionnaire du réseau de distribution. Vous lui dites que vous venez vérifier ses compteurs, puis vous lui faites croire que votre contrat sera très intéressant pour lui. Vous utilisez des arguments de l'A4 pour le convaincre.

Agent du GRD

Vous venez relever les compteurs. Vous avez la carte qui vous identifie comme agent du GRD.

Locataire

Vous êtes locataire. On sonne chez vous. Vous ouvrez et vous trouvez face soit à un démarcheur, soit à un agent du GRD.

Comment le savoir ?
Et que faire ?

Vous aurez un tarif encore plus bas que le tarif social

Pour **X €** par mois en plus, je vous propose un contrat d'entretien pour la chaudière/ un service d'assistance, etc.

Vous paierez beaucoup moins cher par mois que chez votre fournisseur actuel !

Si vous signez chez nous, nous vous enlèverons le compteur à budget 

Si vous restez chez votre fournisseur, vous devrez faire changer toutes vos installations électriques/vos tuyauteries

Vous avez un appartement charmant, décoré avec goût, et vous êtes très sympathique !

Mettez ici le nom du
Gestionnaire du réseau
de distribution de
votre localité

Je travaille chez

et je viens relever
vos compteurs

Il y a une prime de l'Etat belge en ce moment si vous prenez votre gaz/électricité chez nous

Vous devez signer ce papier attestant que je suis passé

Votre fournisseur actuel est à la base un fournisseur français : vous payez donc les frais de transport en Belgique et en France

Regardez : nos prix sont beaucoup plus avantageux
Prix sans TVA

Il y a des risques de blackout, mais si vous prenez un contrat chez nous, vous serez à l'abri