



EMPLOI &
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



LOGEMENT

choix du fournisseur

objectifs

Comprendre le marché de l'énergie

Identifier les critères importants pour choisir un fournisseur en fonction de sa propre réalité

matériel

FOURNI

Témoignages audio de personnes ayant changé de fournisseur disponibles sur www.lire-et-ecrire.be/logement2018

FOURNI, A DUPLIQUER

Néant

A SE PROCURER

- Pastilles adhésives repositionnables ou ruban à dessin
- Petites étiquettes ou pastilles de couleur
- Affiches
- Marqueurs
- Les factures annuelles de régularisation des participants (ou des photocopies fournies par l'animateur)

A SE PROCURER, A DUPLIQUER

Les images de l'animation «Energic'à brac»

Si le formateur n'a pas accès à internet, les captures d'écran des sites des comparateurs

ANNEXE

- 1 Témoignages
 - 2 Deux cas à analyser
 - 3 Comment choisir son fournisseur ?
 - 4 Comment utiliser les comparateurs ?
 - 5 Vrai ou faux ?
-

SITES A CONSULTER

Les comparateurs :

- Wallonie compacwape.be
- comparateur de Greenpeace comparer.monelectriciteverte.be
- Infor Gaz Elec (Bruxelles) www.inforgazelec.be
- Brusim (Bruxelles) www.brusim.be
- Creg (Bruxelles et Wallonie) www.creg.be/fr/cregscan

déroulement

- L'animateur pose la question :

A quel fournisseur d'énergie êtes-vous abonnés ?

Pourquoi l'avez-vous choisi ou pourquoi êtes-vous abonnés chez lui ?

- Chaque fois qu'un fournisseur est cité, l'animateur met au tableau le logo correspondant à ce fournisseur. Il complète enfin avec les autres fournisseurs si nécessaire.
- Après ce premier échange, il demande :

Avez-vous déjà changé de fournisseur ?

- Il invite les participants à raconter leur expérience : quand ont-ils changé ? Pourquoi ? Qu'est-ce qui les a poussés à choisir leur nouveau fournisseur ?
- Il propose d'écouter les témoignages audio et de repérer les raisons de leur nouveau choix.
- L'animateur répartit ensuite les participants en sous-groupes.
- Il leur propose de fixer, sur base de leurs expériences et des témoignages, les critères de base dont il faut tenir compte pour choisir un fournisseur.

De fait, il y a trois grands critères : le prix, la provenance de l'énergie (énergie verte ou non) et le service clientèle.

Ces critères se déclinent : par exemple, le prix est-il lié à une domiciliation ? A une facture électronique ? Le service aux clients est-il accessible par téléphone ?...

- Un sous-groupe explique ses critères. Les autres sous-groupes complètent et on fabrique ainsi un tableau à double entrée : dans la première colonne on indique les critères et dans les autres, les prénoms des participants. Comme ceci :

Critères	Abdel	Marie	Soraya	Jean	
facture papier					
facture électronique					
énergie verte					
n° de téléphone					
montant de l'acompte					

- L'animateur distribue des étiquettes aux participants et leur demande d'y écrire leur prénom ou un signe qui les identifie.
- Il leur demande de coller leur étiquette dans la colonne qui leur correspond, face aux critères importants pour eux. On obtient ainsi un tableau du style :

Critères	Abdel	Marie	Soraya	Jean	
facture papier					
facture électronique					
énergie verte					
n° de téléphone					
montant de l'acompte					

Il s'agit de montrer que les critères sont individuels: ils dépendent de la situation familiale, de l'endroit où on habite, d'un accès facile ou pas à internet...

Il est aussi important de mettre en lumière les contradictions : par exemple, le fait de ne pas vouloir de facture électronique parce qu'on n'a pas accès à internet, mais de s'abonner chez un fournisseur qui n'a pas de n° de téléphone et dont le service client n'est accessible qu'en ligne...

- L'animateur propose d'analyser ensemble le cas d'une famille. Soit il distribue le cas à chacun, soit il le lit à voix haute.
- Si le groupe a accès à internet, l'animateur répartit les participants devant les ordinateurs ou il projette le site du simulateur sur grand écran et, pas à pas, les participants suivent les étapes. S'il n'y a pas internet, il répartit les captures d'écran du simulateur qu'il aura imprimées.
- L'animateur propose aux participants de se pencher sur le fournisseur le plus cher et le moins cher, pour comparer.
- On compare les critères trouvés sur internet avec ceux du tableau à double entrée que le groupe a construit.
- L'animateur propose de garder les quatre meilleures offres et on passe au tableau suivant où est renseigné le prix par kWh.
- On peut refaire ce travail avec l'autre situation proposée en annexe, que l'on répartit dans les sous-groupes.
- L'animateur propose à chacun de refaire le travail sur le simulateur à partir de sa facture. Il aide ceux qui éprouvent des difficultés.

Il est opportun d'attirer l'attention sur des éléments tels que les promos (qui sont temporaires et à certaines conditions), le tarif social (lorsqu'on bénéficie du tarif social, le tarif sera le même chez l'ensemble des fournisseurs. On peut cependant changer de fournisseur pour choisir un «fournisseur vert», par exemple), etc.

Voir aussi les propositions «Vrai ou faux ?» en annexe 5.

- L'animateur propose ensuite un «Vrai ou faux ?» (voir annexe 5). Il lit un énoncé, les participants doivent réagir et justifier leur réponse.
- Les participants répondent ensuite à la question :

Quels sont les avantages et les inconvénients du changement de fournisseur ?

- L'animateur note en deux colonnes les éléments positifs et négatifs.

Avec un groupe débutant à l'oral, les fournisseurs peuvent être représentés par leur logo.

Le tableau des critères peut également être complété par des images découpées dans des magazines ou des dessins réalisés par les participants.

Les participants doivent savoir qu'ils ont le droit de changer de fournisseur.

Même à un groupe débutant, il n'est pas inutile de faire découvrir le site des simulations.

Enfin, les participants doivent savoir où trouver de l'aide en cas de problème avec leur fournisseur.

proposition de prolongement

Si le groupe est d'un niveau avancé, on peut visionner le film d'Arte et organiser un débat (voir animation «Energic'à brac»).



EMPLOI &
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



les annexes

annexe ➔ 1 témoignages

- 1 Je cherche un nouveau fournisseur dont les tarifs soient plus avantageux que ceux de mon fournisseur actuel. Je n'ai pas envie de payer trop cher pour mon gaz et mon électricité. Je n'ai pas d'ordinateur et veux donc continuer à recevoir des factures au format papier. Il n'est pas question pour moi de mettre en place une domiciliation : je n'ai pas confiance, alors je préfère effectuer les versements moi-même.
- 2 Le fournisseur que je cherche devra me proposer une énergie 100% verte. Je suis prêt à payer un peu plus cher parce que le respect de l'environnement est primordial pour moi. Pour ne pas utiliser inutilement du papier, je souhaite recevoir mes factures par internet.
- 3 J'ai déjà rencontré beaucoup de problèmes avec les fournisseurs d'énergie. Les factures ne sont pas claires et lorsqu'on veut des explications, personne ne peut nous les fournir. J'aimerais trouver le fournisseur le moins cher possible, et surtout qu'il dispose d'un service clientèle disponible et respectueux de l'accord du consommateur¹.
- 4 Je souhaite changer de fournisseur pour trouver un tarif plus avantageux. Il est important pour moi que le prix reste fixe. Je veux trouver une offre intéressante qui le reste pendant plus d'une année. Je n'ai pas envie de m'inquiéter de l'évolution des prix.
- 5 Je bénéficie du tarif social depuis plusieurs années. Je souhaite néanmoins changer pour devenir client d'un fournisseur vert et respectueux des droits des consommateurs.

¹ L'accord du consommateur vise à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leur relations avec leurs fournisseurs. Dans cette optique, l'accord prévoit des règles à respecter par le fournisseur et par leurs démarcheurs dans les cas de «ventes hors établissement» et de «ventes à distance». Cependant, cet accord n'a pas été signé par l'ensemble des fournisseurs. Plus d'infos : economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/laccord-protectant-le

annexe ➔ 2 deux cas à analyser

exercice 1

Monsieur et Madame Dupont ont deux enfants. Ils se chauffent au gaz. Ils utilisent l'électricité pour cuisiner, chauffer l'eau et pour différents appareils comme le frigo, la machine à laver et le séchoir.

Ils habitent dans un appartement vétuste et mal isolé

Leur consommation d'électricité est de 7.480 kWh/an (compteur mono-horaire)

Leur consommation de gaz est de 25.530 kWh/an

Quel fournisseur conviendrait le mieux à cette famille ?

exercice 2

Je cherche un nouveau fournisseur dont les tarifs soient plus avantageux que ceux de mon fournisseur actuel. Je n'ai pas envie de payer trop cher pour mon gaz et mon électricité. Je n'ai pas d'ordinateur et veux donc continuer à recevoir des factures au format papier. Il n'est pas question pour moi de mettre en place une domiciliation, je n'ai pas confiance. Alors, je préfère effectuer les versements moi-même.

Ma consommation de gaz est de 9.800 kWh/an

Ma consommation d'électricité est de 1.900 kWh/an pour le compteur de jour et 900 kWh/an pour le compteur de nuit

Quel fournisseur conviendrait le mieux à cette personne ?

annexe ➔ 3 comment choisir son fournisseur d'énergie ?

Cet article a été écrit par Energie Info Wallonie et Infor GazElec

Quel fournisseur d'électricité ou de gaz choisir ? Une question à laquelle il est toujours difficile d'avoir une réponse précise. Et pour cause, la réponse est... «Ça dépend». Pas très utile comme réponse, à première vue... Mais de quoi cela dépend-il ? Et comment faire son choix ? Energie Info Wallonie et Infor GazElec répondent à vos questions !

pourquoi comparer ?

Comparer les différentes offres est essentiel car il n'y a pas un fournisseur qui soit, dans tous les cas, moins cher. Tout dépend de la consommation de chacun. Notre consommation dépend de beaucoup de choses : le nombre de personnes dans le ménage, le mode de chauffage, les caractéristiques du bâtiment, les appareils électroménagers, etc. Le fournisseur le moins cher dépendra de notre consommation. C'est pourquoi le fournisseur le meilleur marché diffère d'un ménage à l'autre.

comment choisir ?

En premier lieu, établissez quels sont vos critères de choix : le prix, des valeurs environnementales ou encore la qualité du service clientèle (modes de paiement possibles, contacts avec le fournisseur, mode de réception des factures, etc.)

En fonction de vos critères de choix, plusieurs comparateurs existent.

	A Bruxelles 	En Région wallonne 
Pour savoir si les contrats actuellement sur le marché sont intéressants par rapport à votre contrat actuel	Le comparateur de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz : le CREG Scan www.creg.be/fr/cregscan#/	
Pour trouver le contrat le moins cher pour vous	<ul style="list-style-type: none"> ● Contacter Infor GazElec pour un accompagnement et/ou une comparaison personnalisée ● Le simulateur tarifaire de Brugel (le régulateur bruxellois) Brusim www.brusim.be 	Le simulateur tarifaire de la Commission Wallonne pour l'Energie (CWaPE) www.compacwape.be
Pour comparer les offres d'énergie verte	Le comparateur de Greenpeace comparer.monelectriciteverte.be	
Si vous souhaitez prendre en compte le service clientèle des fournisseurs	Contacteur Infor GazElec	Les rapports de la Commission Wallonne pour l'Energie (CWaPE) concernant les indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz, disponibles sur le site de la CWaPE www.cwape.be/?dir=1.6.04
Si vous souhaitez prendre en compte les conditions générales des fournisseurs	Contacteur Infor GazElec	L'étude d'Energie Info Wallonie sur les conditions générales des fournisseurs www.energieinfowallonie.be
Pour vous accompagner dans vos démarches	Infor GazElec 02 209 21 90 info@gazelec.info www.inforgazelec.be Formulaire de demande de comparaison www.inforgazelec.be/Comparateur Leur service permet une comparaison personnalisée	Energie Info Wallonie 081 390 626 Permanences téléphoniques pour le citoyen les lundi et jeudi de 9h à 12h30 Permanences téléphoniques pour les travailleurs sociaux les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30 info@energieinfowallonie.be www.energieinfowallonie.be

choix du fournisseur

Ces outils sont gratuits et indépendants des fournisseurs



Les simulateurs en ligne des régulateurs ne prennent pas en compte les promotions, ni votre tarif actuel



de quoi ai-je besoin pour pouvoir comparer ?

Pour comparer les offres, vous aurez besoin :

- de votre consommation annuelle. Vous trouverez celle-ci sur votre facture de régularisation. Si vous ne la connaissez pas, le simulateur de la CWaPE (pour la Wallonie) ou le service Infor GazElec (pour Bruxelles) vous proposeront des estimations en fonction de votre situation, mais n'hésitez pas à refaire l'exercice une fois que vous aurez votre facture annuelle
- de votre code postal
- pour l'électricité, de savoir si votre compteur est mono-horaire ou bi-horaire, s'il y a un exclusif nuit
- de votre tarif actuel.

à quoi dois-je faire attention ?



Pour les Wallons :

Le comparateur de la CWaPE indique les caractéristiques du contrat (durée, prix fixe ou variable) ainsi que les conditions additionnelles (obligation de domiciliation, mode de contact, etc.) Soyez toujours attentifs à ces éléments. Si certaines offres vous intéressent, allez voir le site internet du fournisseur. Lisez attentivement leurs conditions générales et particulières (acomptes, domiciliation, garanties bancaires, etc.)

Les offres du comparateur de la CWaPE sont mises à jour au début du mois, faites donc votre simulation le 10e jour du mois.

 Pour tous :

Comparez toujours les contrats qui vous intéressent avec celui que vous avez actuellement : il se peut qu'il soit moins cher que les offres actuelles du marché.

Enfin, n'hésitez pas à contacter le service wallon (Energie Info Wallonie) ou bruxellois (Infor GazElec) si vous avez la moindre question ou si vous souhaitez de l'aide.

Pour faire un choix éclairé, comparez les offres des différents fournisseurs actifs dans votre région pour déterminer le produit qui vous convient le mieux, compte tenu de votre profil de consommation.

annexe ➔ 4 comment utiliser les comparateurs ?

comment savoir si c'est le moment de changer de fournisseur ?

La Commission de Régulation de l'Énergie et du Gaz (CREG) a créé un outil, le Creg Scan, qui compare le prix de votre contrat actuel avec les contrats actuellement proposés sur le marché. Il ne permet pas de trouver le contrat le moins cher, mais permet de déterminer si le moment est opportun pour changer de fournisseur.

Cet outil se trouve sur le site de la Creg www.creg.be/fr/cregscan#/

The image shows a screenshot of the CREG Scan website. At the top, there is a navigation bar with the CREG logo and links for 'Publications', 'Contact', and 'A propos de la CREG'. Below the logo, it says 'Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz'. The main heading is 'CREG Scan : comparez votre contrat au marché'. Below this, there is a paragraph explaining the tool's purpose: 'Le CREG Scan vous permet de comparer le contrat énergétique que vous avez conclu avec l'offre actuelle du marché. Vous verrez ainsi directement où se situe votre contrat par rapport au marché actuel. Si vous vous munissez de votre contrat énergétique en cours et de la fiche tarifaire correspondante, vous obtiendrez un meilleur résultat. Vous trouverez ici une réponse à quelques questions fréquemment posées au sujet du CREG Scan. Veuillez impérativement remplir les champs marqués d'un *.' The form contains four questions: 1. 'Que voulez-vous comparer ? *' with radio buttons for 'Gaz' and 'Électricité'. 2. 'Qui êtes-vous ? *' with radio buttons for 'Résidentiel' and 'PME/indépendant (consommation max. 50 000 kWh électricité / 100 000 kWh gaz naturel)'. 3. 'Où habitez-vous ? *' with radio buttons for 'Flandre', 'Wallonie', and 'Bruxelles'. 4. 'Quel est votre fournisseur d'énergie ? *'. There is a search bar at the top right and a 'Rechercher' button.

choix du fournisseur

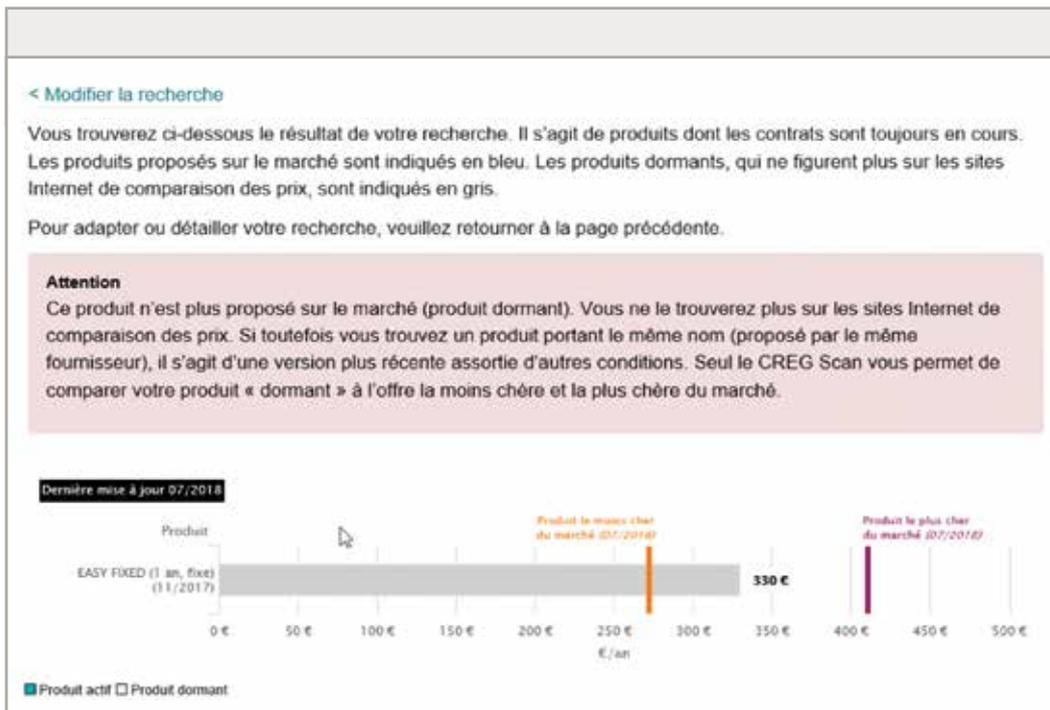
Site de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz

Commencez par remplir le formulaire.

Vous accéderez ensuite à la page suivante, sur laquelle se trouve un graphique. La barre représente votre contrat. La ligne orange représente le contrat le moins cher du marché actuellement et la ligne mauve représente le contrat le plus cher du marché actuellement.



Le montant indiqué ne concerne que le prix de l'énergie qui est ouvert à la concurrence. Les autres frais (frais de réseaux, taxes) ne sont pas compris dans ce montant.



Site de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz

Si vous constatez que votre contrat est plus cher que le produit le moins cher du marché, il peut être intéressant de comparer les offres sur un comparateur indépendant.



en Wallonie le simulateur tarifaire de la CWaPE

Il existe un outil gratuit sur le site web de la Commission wallonne pour l'énergie (CWaPE) pour comparer les différents fournisseurs présents en Région wallonne : LE SIMULATEUR TARIFAIRE www.compacwape.be

Comment faire ?

1. Mon profil 2. Mes données 3. Mon résultat 4. Détail du résultat

Introduisez vos données

Ce simulateur vous permet de comparer l'ensemble des offres proposées par les fournisseurs d'électricité et de gaz en Région Wallonne.

Comment procéder?

- Munissez-vous de votre dernière facture annuelle de régularisation d'électricité ou de gaz
- Introduisez vos données. Cliquez sur le « ? » ou consultez les FAQ pour plus d'informations.
- En fonction des données introduites, vous obtiendrez une liste des fournisseurs et de leurs prix. La liste sera répartie entre les offres à prix fixe et les offres à prix variable.
- Vous pouvez sélectionner plusieurs offres pour une comparaison plus détaillée.
- Sauvegardez votre résultat sous format PDF, CSV (fichier Excel) ou recevez une copie par courrier électronique.

Je suis un

client résidentiel client professionnel

Je veux procéder à une simulation pour

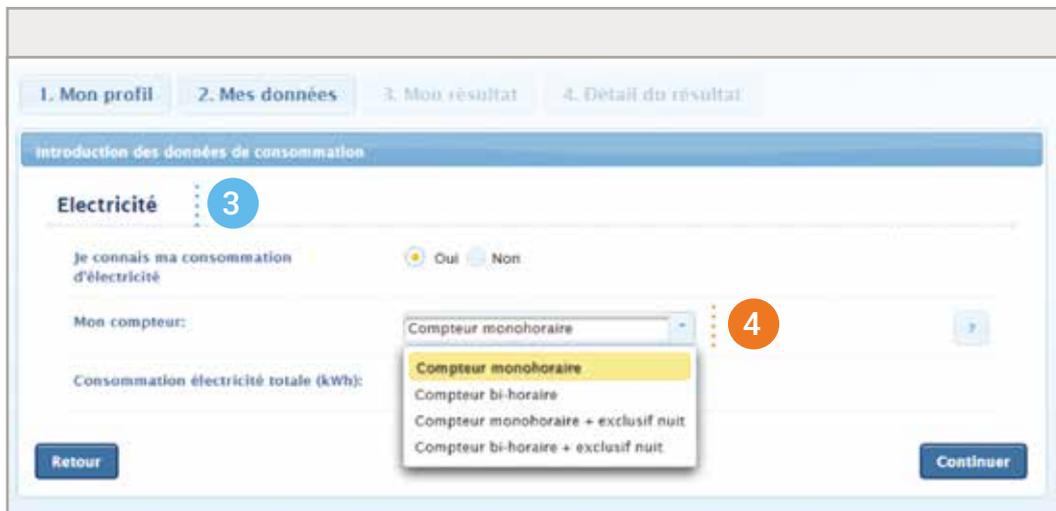
électricité gaz gaz et électricité

Mon code postal est

Site de la Commission wallonne pour l'énergie

1 Choisissez pour **quelle énergie** vous souhaitez conclure un contrat de fourniture : le gaz et/ou l'électricité ? Vous pouvez choisir le même fournisseur pour le gaz naturel et l'électricité ou choisir un fournisseur différent pour les deux énergies.

2 Votre **code postal** permet d'identifier votre Gestionnaire du réseau de distribution (GRD).



Site de la Commission wallonne pour l'énergie

3 Introduisez votre **consommation annuelle** de gaz et/ou d'électricité (ou une estimation de celle-ci).

Si vous disposez d'une facture annuelle de régularisation, votre consommation annuelle s'y trouve. Vous pouvez même y voir l'évolution de votre consommation. Vous pouvez aussi demander l'historique de votre consommation à votre GRD.

Si vous ne connaissez pas votre consommation annuelle moyenne, la CWaPE propose des estimations selon votre situation. Il sera cependant utile de relever régulièrement vos index en cours d'année et de refaire l'exercice l'année suivante après la facture de régularisation.



Pour l'électricité, si vous ne vous chauffez pas à l'électricité, votre consommation est plus ou moins identique toute l'année.
Par contre, pour le gaz, vous consommez essentiellement entre les mois d'octobre et mars.

Vos consommations peuvent aussi évoluer rapidement, à la hausse ou à la baisse : une modification de la composition du ménage, un déménagement dans un logement plus petit ou plus grand, de nouveaux appareils électroménagers, etc.

4 Il n'existe qu'un type de compteur pour le gaz, mais quel **type de compteur électrique** avez-vous : compteur mono-horaire, bi-horaire, compteur exclusif nuit ?

Vous accédez ensuite à un tableau qui reprend les différents contrats proposés par les fournisseurs, de l'offre la plus avantageuse à la moins avantageuse pour vous.

1. Mon profil 2. Mes données 3. Mon résultat 4. Détail du résultat

Détails de mon résultat

Mon profil de consommation d'électricité

Je suis : un client résidentiel

Mon compteur : Monohoraire

Consommation électricité totale (kWh) : 3500

Offres d'électricité (détails)

Tous les prix affichés sont tax compris (6%)

Fournisseur	Produit	Type de contrat	Durée du contrat	% énergie verte	Conditions additionnelles	Prix annuel
Essent	Essent Variable Avance 1 an	variable	1 An(s)			€ 686,01
MECA	MEGA FREE 1.2 ou 3 ans	variable	1 An(s)			€ 690,31
OCTA+	OCTA + WEB Variable 1 an	variable	1 An(s)			€ 690,66
OCTA+	OCTA + WEB Variable 2 an	variable	2 An(s)			€ 690,66
OCTA+	OCTA + WEB Variable 3 ans	variable	3 An(s)			€ 690,66
Eneco	Eneco Solar 100% vert (uniquement pour les détenteurs d'installation photovoltaïque)	fixe	1 An(s)			€ 716,37
Electrabel Customer Solutions	Electrabel FixOnline 1 an	fixe	1 An(s)			€ 723,12
EDF Luminus	Luminus Click Electric2	fixe	1 An(s)			€ 724,10
MECA	MEGA SAFE Fixe 1 an	fixe	1 An(s)			€ 725,30
Energie 2030	Energie 2030 Clean Power Europe 3 ans (inclus avantage coopérateurs Energie 2030)	fixe	3 An(s)			€ 728,12

choix du fournisseur

Site de la Commission wallonne pour l'énergie.

Vous pouvez définir vos critères : le prix, le pourcentage d'énergie verte, le type de contrat (prix fixe² ou prix variable³) et la durée de celui-ci (1, 2, 3 ou 5 ans).

5 Soyez attentifs, certains contrats imposent des conditions particulières supplémentaires (achat de parts dans une coopérative d'achat, contrats on-line où tout se gère par voie informatique, prépaiement de la facture annuelle, etc.) Voyez les icones «Conditions additionnelles».

Sélectionnez les contrats qui vous paraissent intéressants. Vous accédez ensuite à un tableau qui compare entre elles les offres que vous avez sélectionnées.

² Dans un contrat à prix fixe, le prix de l'énergie reste inchangé pendant toute la durée du contrat.
³ Dans un contrat à prix variable, le prix évolue pendant la durée du contrat, à la hausse ou à la baisse, suivant un mécanisme d'indexation choisi par le fournisseur. Le fournisseur doit communiquer sa formule dans le contrat proposé ainsi que sur son site Internet.

Offres d'électricité (détails)				
Label	ENE_ER_SV_Go	ECS_ER_Direct_1	MEG_ER_Zen_3	OCT_ER_BoOnLineVar_1
Fournisseur	Eneco	ENGIE Electrabel	MEGA	OCTA+
Produit	Eneco Soleil & Vent Go	ENGIE Electrabel Direct	MEGA ZEN Fixe 3 ans	OCTA+ BeOnLine Variable 1 an
Type de contrat	fixe	variable	fixe	variable
Formule de la variabilité		Terme Fixe normal = 22,60€ Terme proportionnel Normal = (0,2100 + 0,1059 x Endex (15d,1,3 - 14d,0,3))		Belpep
Pourcentage énergie verte	100,00	1,20	100,00	100,00
Durée du contrat	1 An(s)	1 An(s)	3 An(s)	1 An(s)
Date limite de début de contrat	31-12-2018	31-12-2018	31-12-2018	31-12-2018
Conditions additionnelles	1) Obligation de gérer ses factures en ligne 2) Redevance fixe facturée au prorata du nombre de jours livrés.	1) Obligation de domiciliation ou Zoomit 2) Obligation de gérer ses factures en ligne 3) Vous avez la possibilité de souscrire à l'option "100% vert - 100% belge" qui vous certifie une énergie 100% verte d'origine belge lors de la conclusion de votre contrat. Voir conditions sur notre site Web. 4) Redevance fixe facturée au prorata du nombre de jours livrés.	1) Supplément prix fixé sur 5 ans - + 5 € tvac / an 2) + 30€ TVAC si factures intermédiaires par courrier postal 3) La redevance fixe est facturée par année entamée	1) Obligation de gérer ses factures en ligne
Prix moyen (Prix total/consommation)	cé/kWh 30,50	cé/kWh 31,11	cé/kWh 31,33	cé/kWh 28,65

Site de la Commission wallonne pour l'énergie.

6 Comparez le prix moyen au kWh afin de déterminer quel est le contrat le plus intéressant. Comparez également ce prix avec le prix moyen de votre contrat actuel.

Avant toute démarche auprès d'un fournisseur, allez sur le site Internet des fournisseurs que vous estimez intéressants et lisez attentivement leurs conditions générales et particulières (acomptes, domiciliation, garanties bancaires, etc.).

Regardez également s'ils ne proposent pas d'offres promotionnelles car celles-ci ne sont pas reprises sur le simulateur tarifaire de la CWaPE.



Le simulateur tarifaire est généralement mis à jour au début de chaque mois. Dès lors, faites votre simulation à partir du 10e jour du mois !

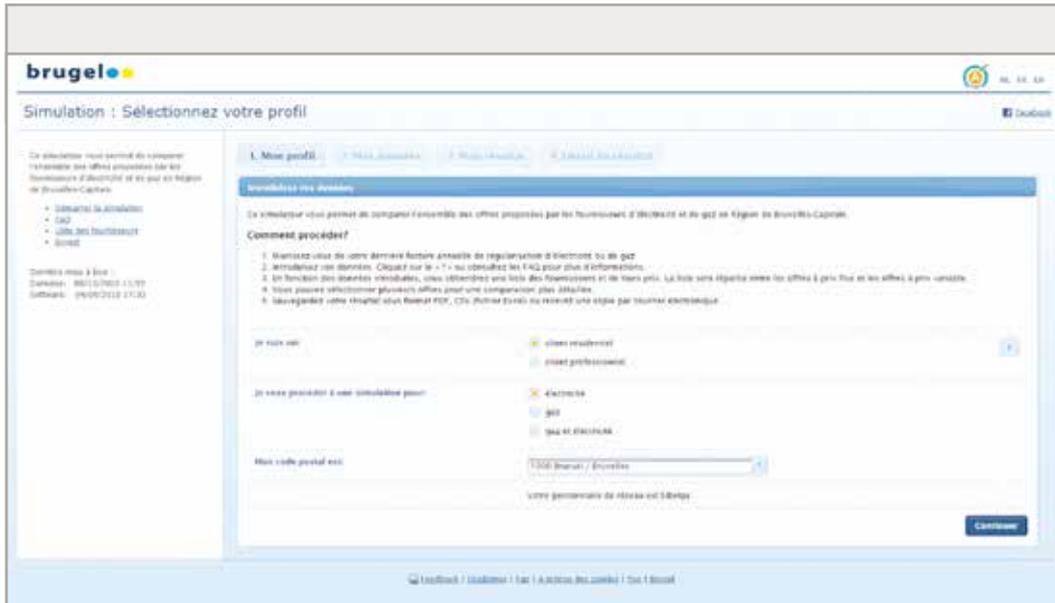
Si vous êtes mal à l'aise avec l'outil informatique, il est possible de demander un accompagnement au CPAS de votre commune, au Guichet Energie le plus proche de chez vous, à Energie Info Wallonie ou à un autre service social.

Pour trouver le Guichet Energie le plus proche de chez vous energie.wallonie.be/fr/guichets-energie-wallonie.html?IDC=6946

Coordonnées d'Energie Info Wallonie 081 390 626 Permanences téléphoniques pour le citoyen les lundi et jeudi de 9h à 12h30 info@energieinfowallonie.be www.energieinfowallonie.be

à Bruxelles Le simulateur tarifaire de Brusim

- 1 Lorsque vous introduisez brusim.be dans un moteur de recherche, vous voyez l'écran suivant :

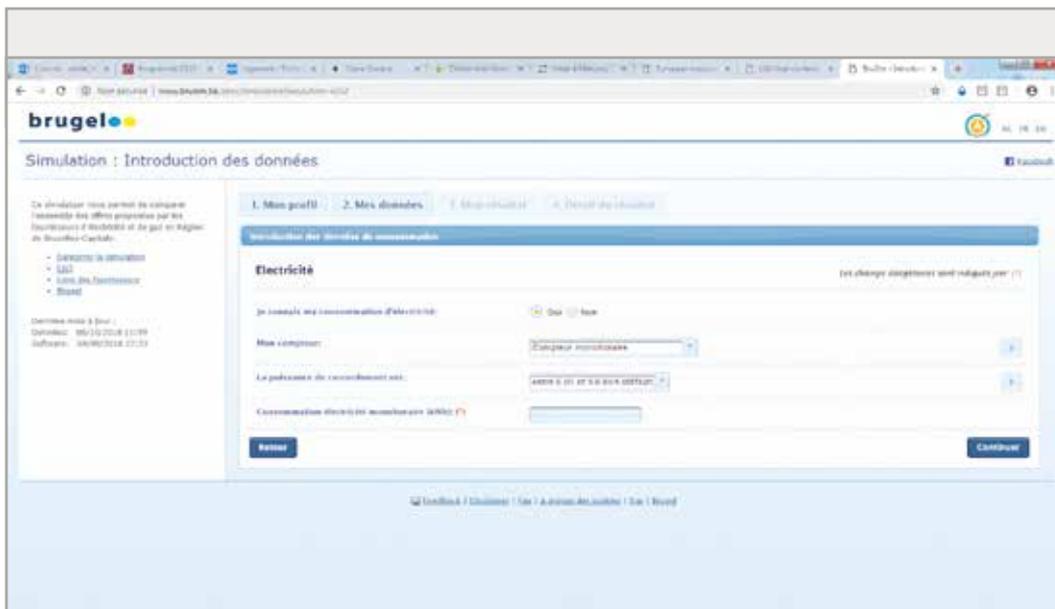


The screenshot shows the 'Simulation : Sélectionnez votre profil' page. It includes a sidebar with navigation options and a main content area with instructions and a form. The form has three sections: 'Je suis un' with radio buttons for 'client résidentiel' (selected) and 'client professionnel'; 'Je veux procéder à une simulation pour' with radio buttons for 'électricité', 'gaz', and 'gaz et électricité'; and 'Mon code postal est' with a text input field containing '1050 Brussels / Bruxelles' and a dropdown menu for 'Votre fournisseur de réseau est' set to 'Vos fournisseurs de réseau en Région de Bruxelles-Capitale'. A 'Continuer' button is at the bottom right.

www.brugel.brussels/outils/brusim-2

Introduisez vos données : cochez «client résidentiel» ; ensuite, choisissez l'énergie pour laquelle vous souhaitez conclure un contrat de fourniture : le gaz et/ou l'électricité. Vous pouvez choisir le même fournisseur pour le gaz naturel et l'électricité ou un fournisseur différent. N'oubliez pas d'indiquer votre code postal.

- 2 Cliquez sur «Continuer» Vous voyez l'écran suivant :



The screenshot shows the 'Simulation : Introduction des données' page. It includes a sidebar and a main content area with instructions and a form. The form has a section for 'Electricité' with a radio button for 'Oui' (selected) and 'Non'. Below this are three input fields: 'Mon compteur' (dropdown menu with 'Compteur intelligent'), 'La puissance de raccordement est' (dropdown menu with '4000 à 201 et 30000 VA'), and 'Consommation électrique mensuelle (kWh)' (text input field). There are 'Retour' and 'Continuer' buttons at the bottom.

www.brugel.brussels/outils/brusim-2

2a Si vous connaissez votre consommation, indiquez quel compteur vous avez, sa puissance de raccordement et votre consommation.

Cliquez sur «Continuez» ; voici les offres :

Fournisseur	Produit	Type de contrat	Durée du contrat	% énergie verte	Conditions additionnelles	Prix annuel
Delta	MEGA Sans contrat 1 an	variable	0 An(s)	0%		€ 212,11
MEGA	MEGA Sans contrat 1 an	variable	0 An(s)	0%		€ 198,89
Energie 2010	Clair Fixe Europe	Fixe	3 An(s)	0%		€ 268,28
Ergo Energie	Clair	variable	3 An(s)	0%		€ 282,57
Ergo Energie	Clair	Fixe	3 An(s)	0%		€ 284,01
Ergo Energie	Clair Europe	Fixe	3 An(s)	0%		€ 284,18
Ergo Energie	Clair 100% Vert 100% Europe	variable	3 An(s)	100%		€ 284,81
MEGA	MEGA Sans contrat 1 an	variable	0 An(s)	0%		€ 286,93
MEGA	MEGA 20% Vert 1 an	Fixe	0 An(s)	20%		€ 288,27
Delta	MEGA Sans contrat	variable	3 An(s)	0%		€ 290,41
MEGA	MEGA Sans contrat 1 an	Fixe	0 An(s)	0%		€ 292,89
Ergo Energie	Acacia	Fixe	4 An(s)	0%		€ 294,14

Capture d'écran www.brugel.brussels/outils/brusim-2

Choisissez vos critères : le prix, le pourcentage d'énergie verte, le type de contrat (**PRIX FIXE⁴** ou **PRIX VARIABLE⁵**) et la durée de celui-ci.

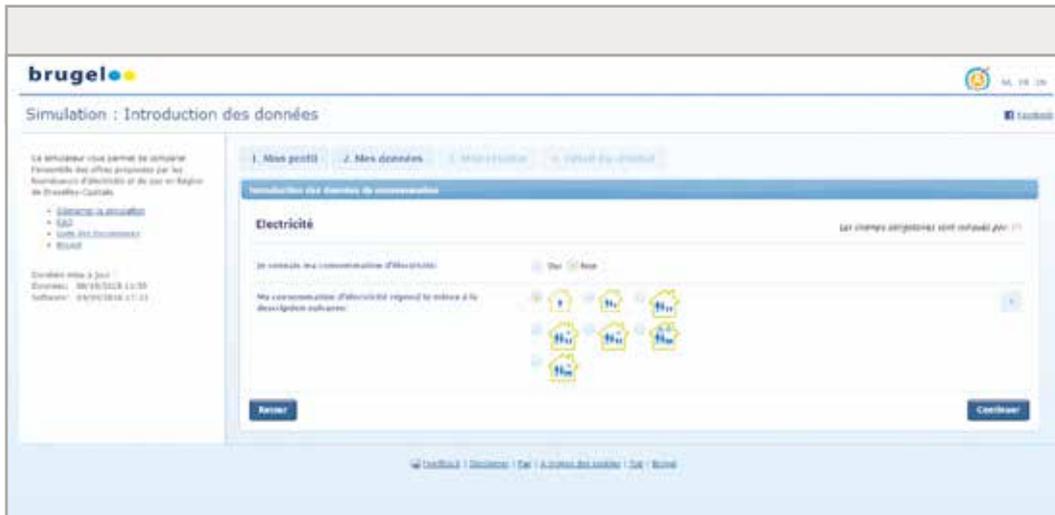
Soyez attentifs, certains contrats imposent des **conditions particulières supplémentaires** (achat de parts dans une coopérative d'achat, contrats on-line où tout se gère par voie informatique, prépaiement de la facture annuelle, etc.). Voyez les icônes «Conditions additionnelles».

Avant toute démarche auprès d'un fournisseur, allez sur le site Internet des fournisseurs que vous estimez intéressants et lisez attentivement leurs **conditions générales et particulières** (acomptes, domiciliation, garanties bancaires, etc.)

2b Si vous ne connaissez pas votre consommation, vous cliquez sur «Non», et l'écran suivant apparaît :

⁴ Dans un contrat à prix fixe, le prix de l'énergie reste inchangé pendant toute la durée du contrat.

⁵ Dans un contrat à prix variable, le prix évolue pendant la durée du contrat, à la hausse ou à la baisse, suivant un mécanisme d'indexation choisi par le fournisseur. Le fournisseur doit communiquer sa formule dans le contrat proposé ainsi que sur son site Internet.



www.brugel.brussels/outils/brusim-2

En passant la souris sur les images, vous voyez à quoi elles correspondent. Choisissez l'image qui correspond le mieux à votre situation et cliquez sur «Continuer».

Mon profil de consommation d'électricité

je suis un client résidentiel

Ma consommation d'électricité répond le mieux à la description suivante: **Client typique avec électrochauffage + chauffe-eau électrique + compteur watt/h max 7,50€ kWh (quot) + 12,50€ kWh (quot) max / an**

Offres d'électricité (détails) Tous les prix affichés sont hors taxes (27%)

Fournisseur	Produit	Type de contrat	Échéance du contrat	% Énergie verte	Conditions additionnelles	Prix annuel (€)
Ergep Électricité	ERGEL Direct	fixe	3 An(s)	0%		€ 3 409,53
Ergep Électricité	ERGEL	fixe	3 An(s)	0%		€ 3 723,07
Ergep Électricité	ACTUEL	fixe	4 An(s)	0%		€ 3 786,90
Octa	Electricité variable	variable	3 An(s)	0%		€ 3 832,78
MIGA	MIGA Direct Fixe 3 Ans	fixe	3 An(s)	0%		€ 3 887,74
Octa	Electricité variable	variable	3 An(s)	0%		€ 3 931,19
MIGA	MIGA Direct variable 1 An	variable	3 An(s)	0%		€ 3 986,33
POWER	Power Fix Électrique 1000 kWh	fixe	3 An(s)	0%		€ 3 976,42
MIGA	MIGA Direct variable 1 an	variable	3 An(s)	0%		€ 3 986,33
MIGA	MIGA Direct Fixe 1 an	fixe	3 An(s)	0%		€ 4 044,45
Ergep Électricité	ERGEL Direct	fixe	3 An(s)	0%		€ 4 137,91
Ergep Électricité	ERGEL Direct - 1000 kWh - 100% verte	fixe	3 An(s)	100%		€ 4 188,95
Ergep Électricité	ERGEL	variable	3 An(s)	0%		€ 4 206,00
Lampiris	Lampiris TOP	fixe	3 An(s)	0%		€ 4 221,04
Ergep Électricité	ERGEL Direct	variable	3 An(s)	0%		€ 4 235,14
Ergep Électricité	ERGEL - 100% verte - 100% verte	variable	3 An(s)	100%		€ 4 252,28
Greenia 2023	Green Power Garantie	fixe	3 An(s)	0%		€ 4 322,68
EDF Lumière	Lumière 100% Vert Électrique	fixe	3 An(s)	100%		€ 4 371,49
Lampiris	Lampiris Green	variable	3 An(s)	0%		€ 4 408,36
Octa	Electricité Fixe	fixe	3 An(s)	0%		€ 4 433,74
Lampiris	Lampiris Top	variable	3 An(s)	0%		€ 4 435,88
EDF L	EDF L variable	variable	3 An(s)	0%		€ 4 519,97

www.brugel.brussels/outils/brusim-2

Choisissez vos critères : le prix, le pourcentage d'énergie verte, le type de contrat (**PRIX FIXE** ou **PRIX VARIABLE**) et la durée de celui-ci.

Soyez attentifs, certains contrats imposent des conditions particulières supplémentaires (achat de parts dans une coopérative d'achat, contrats on-line où tout se gère par voie informatique, prépaiement de la facture annuelle, etc.) Voyez les icônes «Conditions additionnelles».

Avant toute démarche auprès d'un fournisseur, allez sur le site Internet des fournisseurs que vous estimez intéressants et lisez attentivement leurs **conditions générales et particulières** (acomptes, domiciliation, garanties bancaires, etc.)

Si vous êtes mal à l'aise avec l'outil informatique, il est possible de demander un accompagnement à Infor Gaz Elec, au CPAS de votre commune, ou à un autre service social.

Coordonnées d'Infor GazElec www.inforgazelec.be

02 209 21 90 chaussée de Haecht, 51 (sonnette 7) 1210 Bruxelles info@gazelec.info Ouvert 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)

Formulaire de demande de comparaison www.inforgazelec.be/Compareur
Leur service permet une comparaison personnalisée

choix du fournisseur

annexe ➔ 5 Vrai ou faux ?

Enoncé	Vrai ou faux ?	Explications
Si je change de fournisseur, mon alimentation sera peut-être coupée.	Faux	Le nouveau fournisseur doit s'occuper de toutes les démarches pour clôturer l'ancien contrat, et s'assurer que le changement n'ait aucune conséquence négative pour vous.
Si je change de fournisseur, je dois prévenir uniquement le nouveau fournisseur. C'est lui qui s'occupera de toutes les démarches.	Vrai	Le nouveau fournisseur doit s'occuper de toutes les démarches pour clôturer l'ancien contrat : vous ne devez donc pas prévenir votre ancien fournisseur.
Si je change de fournisseur, je devrai payer des indemnités de rupture.	Faux	Les fournisseurs ne peuvent pas facturer d'indemnités de rupture lorsque l'on rompt le contrat. Attention, certains fournisseurs font payer une redevance fixe (un abonnement) pour toute l'année, même s'ils ne vous ont fourni qu'une partie de cette année.
Si je change de fournisseur, je devrai payer la redevance fixe (il s'agit de frais d'abonnements) pour une année entière.	Vrai et faux	Cela dépend des fournisseurs. Certains facturent la redevance fixe (les frais d'abonnement) pour une année entière, pour toute année entamée. D'autres la facturent au prorata du nombre de jours livrés. Certains fournisseurs ont signé l'Accord «Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz» (tous sauf Mega et Zeno). Lorsqu'ils facturent entièrement la redevance et que le contrat est conclu pour une durée déterminée supérieure à un an, les fournisseurs doivent attirer l'attention du consommateur sur ce point au moment de proposer et de conclure le contrat. De plus, à partir de la deuxième année, ils doivent soit réduire la partie forfaitaire de la redevance, soit commencer à la facturer proportionnellement au nombre de jours livrés, soit en facturer une partie proportionnellement au nombre de jours livrés et une partie forfaitairement.
Si je change de fournisseur, tous les contrats connexes avec mon ancien fournisseur (entretien de la chaudière, smartbox, assistance, etc.) sont rompus en même temps.	Faux	Les contrats connexes ne peuvent pas être rompus aussi facilement que les contrats de gaz ou d'électricité. Par exemple, certains ne peuvent pas être rompus à tout moment, il peut y avoir des indemnités de rupture, ou vous risquez de devoir payer d'un coup les montants restants pour l'année. Il faut donc être très attentif aux conditions générales de ces contrats.
Si je change de fournisseur, je risque de devoir changer toutes mes installations d'électricité ou de gaz.	Faux	Les fournisseurs achètent des quantités d'électricité et de gaz, qui passent ensuite par les réseaux de transport et distribution. L'énergie est «mélangée» lorsqu'elle passe dans les fils et les tuyaux. C'est donc le «même» gaz et la «même» électricité partout. Le fournisseur qu'on choisit n'y change rien : les installations sont utilisables quel que soit le fournisseur.

Je peux refuser de payer par domiciliation.	Vrai	Certains fournisseurs ont signé l'Accord «Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz» (tous sauf Mega et Zeno). Ceux qui ont signé doivent, pour chaque offre tarifaire, prévoir plusieurs possibilités de paiement. Ils doivent au moins prévoir la domiciliation et le virement. Ils ne peuvent pas prévoir de coûts supplémentaires pour le client qui refuse le paiement par domiciliation. Attention, en pratique, certains fournisseurs ne proposent que la domiciliation pour certains contrats, ou offrent une réduction aux clients qui acceptent une domiciliation.
Même si je paye mes factures d'acompte par domiciliation, je peux demander à ce que ma facture de régularisation ne soit pas payée par domiciliation.	Vrai	Vous pouvez demander à exclure la facture finale et la facture annuelle de la domiciliation. Certains fournisseurs l'excluent d'office.
Le fournisseur peut me demander n'importe quel montant de garantie.	Faux	Le montant demandé ne peut pas être supérieur à l'équivalent de trois mois de consommation moyenne annuelle.
Si je change de fournisseur, je perds mon tarif social.	Vrai et faux	Pour les clients protégés fédéraux , tous les fournisseurs sont obligés de facturer au tarif social ceux qui y ont droit. Mais, lorsque vous changez de fournisseur, cela peut prendre du temps avant d'être de nouveau à ce tarif (normalement, trois mois maximum). Les fournisseurs reçoivent tous les trois mois la liste des clients ayant droit au tarif social. Une fois cette information reçue, ils sont dans l'obligation de rembourser le trop perçu. Les clients protégés régionaux doivent être fournis par le gestionnaire de réseau de distribution pour bénéficier du tarif social. Ils ne peuvent donc pas changer de fournisseur sans perdre ce droit.
Si je change de fournisseur, j'aurai toujours droit au tarif social, mais il sera peut-être différent.	Faux	Tous les fournisseurs appliquent le tarif social aux clients protégés fédéraux, et il est le même partout. Mais ce tarif social est recalculé tous les six mois par la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz.
Si je change de fournisseur, cela peut prendre quelques mois avant que je bénéficie de nouveau du tarif social.	Vrai	Les fournisseurs reçoivent tous les trois mois la liste des clients ayant droit au tarif social. Cela peut donc prendre trois mois pour que vous soyez à nouveau facturé au tarif social. Cependant, lorsque les fournisseurs reçoivent l'information, ils sont dans l'obligation de rembourser le trop-perçu.
Si je conclus un contrat de trois ans avec un tarif fixe, mon tarif restera le même pendant ces trois ans.	Vrai	Il faut savoir cependant que les coûts des réseaux de distribution et de transport, ainsi que les taxes peuvent, quant à elles, évoluer.

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.

