PARACHUTE

UN MAGAZINE DU GIAS

numéro Spécial Énergies

VOS DROITS

CONTRAT D'ÉNERGIE
COMMENT CHOISIR ?

TARIF SOCIAL, PRIMES, AIDES...
POUR QUI ? POUR QUOI ?

Avec le soutien de la Wallonie

UN MAGAZINE POUR VOUS AIDER À VIVRE UNE SITUATION D'ENDETTEMENT

Ce magazine vous propose des témoignages de particuliers ou des professionnels, des conseils et des informations qui pourront vous être utiles face aux difficultés financières.

N'hésitez pas à l'emporter pour le découvrir tranquillement à la maison.

SOMMAIRE

VOS DROITS

4 | Mon contrat d'énergie : Comment choisir ?

8 | Tarif social, primes, aides... Pour qui ? Pour quoi ?

13 | Les performances énergétiques

20 | Ma facture, mes acomptes

BONS PLANS

10 | Trucs & astuces De la cave au grenier

22 | Un déménagement en vue

ENTRETIEN

6 | Rencontre avec un tuteur d'énergie

CONSO

15 | Idées reçues

16 | difficulté de paiements de mes factures...

18 | Mais d'où vient cette consommation ?

19 | Les compteurs à budget

JEUX

14 | Correspondances Sudoku

EDITO

Des soucis financiers, tout le monde peut y être confronté un jour ou l'autre.

Des frais imprévus, une diminution des revenus peuvent vite entraîner d'autres difficultés.

Une facture en retard, puis deux, puis trois et on ne sait plus par laquelle commencer.

Un rappel, des frais supplémentaires et l'huissier qui vient menacer de saisir.

Faut-il payer l'huissier ou le loyer ?

Demander une avance à mon employeur, oui mais, le mois prochain, il faudra la rembourser.

C'est un engrenage...

Vous n'êtes pas seul à être confronté à une situation financière pénible et à l'endettement, loin s'en faut. Il n'y a pas de honte à cela.

Être endetté n'est pas une fatalité.

LE SURENDETTEMENT, C'EST UNE CHUTE LIBRE SI ON NE RÉAGIT PAS.

ALORS OUVREZ LE PARACHUTE ET RETOMBEZ SUR VOS 2 PIEDS.

L'important est de réagir et de chercher des solutions pour sortir de cette situation.

Ne vous laissez pas impressionner par les menaces et les huissiers. Si vos créanciers ont des droits, vous aussi.

Il ne faut pas avoir peur de solliciter de l'aide, de demander conseil à des personnes qualifiées.

SMD
SERVICE DE MÉDIATION DE DETTES AGRÉÉ

MON POSTE ÉNERGIE

Comment choisir au mieux son fournisseur d'énergie ? Quels gestes adopter pour réaliser des économies ? Quels appareils électroménagers acheter pour optimiser ma consommation ? Si j'ai besoin d'aide, à qui puis-je m'adresser ? Quelles démarches effectuer en cas d'emménagement/déménagement ?

Vous l'aurez compris, l'énergie est une matière complexe qui amène son lot de questions…

Poste incontournable du budget, il nous concerne tous : s'informer pour être paré, voici la clé !

Néanmoins, trouver des réponses à ces questions n'étant pas toujours évident, nous avons décidé de rassembler un maximum de renseignements et de conseils utiles au cœur d'une seule et même brochure : c'est ainsi que ce magazine Spécial Energies vous est proposé.

Nous vous invitons ainsi à parcourir ce guide consacré au thème de l'énergie ; découvrez notamment nos astuces pour économiser au quotidien, notre liste des aides et primes existantes ou encore un petit rappel des démarches à effectuer en cas d'emménagement/déménagement. Par ailleurs, si vous êtes indécis face aux offres des fournisseurs, vous trouverez une série de conseils pour choisir votre contrat avec plus de sérénité.

Nous avons également eu la chance d'échanger avec un tuteur énergie, Monsieur Vincent Vandervelden. Son interview, disponible dans ce numéro, vous en apprendra plus sur son métier tout en vous apportant des conseils et informations utiles.

Si vous éprouvez des difficultés pour le paiement de vos factures, nous vous suggérons de vous pencher sur notre article consacré à ce sujet épineux… La procédure en défaut de paiement vous y est présentée, avec ses conséquences mais aussi les solutions possibles.

En outre, comme de nombreux autres domaines, celui de l'énergie n'est pas épargné par certaines idées reçues… n'hésitez pas à consulter notre démenti, vous pourriez être surpris !

Enfin, découvrez nos articles sur le PEB, le compteur à budget intelligent ainsi que, pour plus de légèreté, nos devinettes et nos jeux. Testez également vos connaissances sur le parcours des énergies, de leur production à leur arrivée au domicile !

Nous espérons que ce magazine Spécial Energies répondra à vos attentes et que vous y trouverez les réponses à vos questions éventuelles.

Bonne lecture !

MON CONTRAT D'ÉNERGIE

COMMENT LE CHOISIR ?

Le moment est venu de choisir votre contrat d'électricité et/ou de gaz ou vous souhaitez en changer mais vous ne savez pas par où commencer ? Nous vous présentons quelques astuces à connaitre ainsi que les questions à se poser avant de signer.

TENEZ COMPTE DE VOS BESOINS

Choisir son fournisseur sera beaucoup plus évident si vous connaissez la consommation d'énergie de votre ménage. En effet, celle-ci sera un élément clé dans le choix de votre contrat et vous aidera à opter pour l' offre la plus adaptée. Pour la connaitre, rien de plus simple : prenez votre facture de régularisation ; elle y sera renseignée.

Et pour ceux qui signent un tout premier contrat ? Dans ce cas, il n'est pas possible de connaitre précisément sa consommation.

BON À SAVOIR

En Wallonie, selon la CWaPE*, la consommation d'électricité moyenne est estimée à **3.650 kWh/an**. Pour le gaz, elle est estimée à **14.500 kWh/an**.

Attention cependant qu'il s'agit là de moyennes générales et que de nettes différences de consommation existent pour l'électricité, suivant que l'on dispose (ou pas) d'un boiler électrique pour l'eau chaude. Il en est de même, pour le gaz, si vous l'utilisez ou non comme moyen de chauffage selon le type de logement. On ne consommera pas la même chose pour chauffer un appartement ou une villa 4 façades !

COMPAREZ

Nous vous conseillons de ne pas signer la première offre venue. Votre consommation vous permettra de comparer les offres des différents fournisseurs et de choisir la moins chère sur cette base.

Des simulateurs sont disponibles sur Internet, notamment sur **www.compacwape.be** ou encore **www.test-achats.be/energyguide/mes-achats-energie/gaz-electricite**.

N'HÉSITEZ PAS À ÊTRE INFIDÈLE !

Les fournisseurs proposent souvent des « offres de bienvenue », à savoir un tarif plus intéressant aux nouveaux clients durant la 1ère année. Changer régulièrement de fournisseur peut donc vous faire faire des économies non négligeables. Attention cependant car ces offres sont parfois accompagnées de conditions, plus ou moins contraignantes (par exemple, le paiement par domiciliation).

Comment procéder ? Plusieurs options s'offrent à vous : soit demander des offres directement auprès des fournisseurs, soit utiliser des simulateurs en ligne.

PRENEZ GARDE AU MOYEN DE PAIEMENT

Lorsque cela est envisageable, privilégiez les ordres permanents aux domiciliations. Bien que la domiciliation soit très souvent encouragée par les vendeurs et permette parfois l'obtention d'une réduction, nous vous la déconseillons, surtout pour le paiement de vos factures de régularisation. En effet, si vous devez vous acquitter d'une somme élevée, celle-ci sera directement prélevée sur votre compte, ce qui pourrait déséquilibrer votre budget ! Il ne sera donc pas possible de faire une demande afin d'échelonner le paiement de la facture...

TARIF FIXE OU VARIABLE ?

Malheureusement, il n'est pas toujours possible de choisir son tarif, notamment en période de crise ; néanmoins, lorsque cela est possible, vous devez tenir compte des avantages et inconvénients de chaque formule.

Le choix du **tarif fixe** est à privilégier lorsque les tarifs sont bas et si vous souhaitez une certaine tranquillité d'esprit. Il sera en effet plus facile d'anticiper le montant annuel de votre consommation et, par conséquent, de gérer votre budget. Cependant, gardez à l'esprit qu'en cas de diminution du prix, vous ne pourrez donc pas en bénéficier...

En choisissant un **tarif variable**, vous serez dépendant des fluctuations de prix du marché ; si vous profitez des baisses de prix, vous devrez également supporter les hausses... A noter que Test-Achats préconise le choix du tarif variable en période de prix élevés et ce, afin de bénéficier de la diminution du prix qui suivrait.

VOUS AVEZ SIGNÉ TROP VITE ?

Si vous avez changé d'avis, vous pouvez faire valoir votre droit de rétractation et renoncer au contrat conclu dans les 14 jours calendriers**.

*Source : CWaPE – Analyse des prix de l'électricité et du gaz naturel en Wallonie (clients résidentiels) pour la période de janvier 2007 à décembre 2021 – 03/02/2022

**A noter que la date de début de ce délai diffère selon que le fournisseur ait ou pas signé l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

ATTENTION AU DÉMARCHAGE !

En vue d'agrandir leur clientèle, bon nombre de fournisseurs d'énergie ont recours au démarchage à domicile, par téléphone... Face à des vendeurs souvent insistants, il peut être difficile de prendre du recul sur les offres proposées. Néanmoins, ne signez jamais un contrat (ou tout autre document) dans la précipitation ! En effet, les démarcheurs proposent généralement des contrats aux acomptes peu élevés... ce qui risque d'amener de très mauvaises surprises lorsqu'arrive la facture de régularisation.

En cas de démarchage abusif, il est possible de déposer un signalement auprès du SPF Economie :

https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue

RENCONTRE AVEC UN TUTEUR ÉNERGIE

Aujourd'hui plus que jamais, l'énergie est l'un de postes incontournables du budget. Puisqu'on ne peut faire l'impasse sur celle-ci, optimiser sa consommation devient indispensable. Etant donné la complexité de cette matière, nous avons parfois besoin d'un petit coup de pouce ; c'est ainsi que Monsieur Vincent Vandervelden, tuteur énergie au CPAS de Wanze, a volontiers accepté de répondre à nos questions et nous en apprendre un peu plus sur sa fonction ainsi que sur le rôle du service énergie du CPAS.

Comment fonctionne le service énergie du CPAS ? Quelles aides sont possibles et qui peut en bénéficier ?

Au CPAS de Wanze, nous sommes deux agents dans la cellule énergie, un tuteur et un assistant social. Seul le tuteur est à temps plein tandis que l'autre agent (assistant social) consacre en moyenne ¼ temps à cette matière. Les personnes sont d'abord reçues par le service social général lors des permanences. Après analyse de la situation, elles sont ensuite orientées vers le référent « assistant social » en charge de la matière.

En tant que tuteur, je viens en renfort de l'équipe avec mes compétences techniques pour donner aux familles des compléments d'information :

- sur les factures ;
- sur les consommations ;
- sur la raison de la surconsommation (audit).

Les aides sont assez variées, elles peuvent aller d'une aide financière au simple conseil en passant par la pose de matériel afin de faire diminuer leurs consommations ; chaque dossier est différent.

Quel est le rôle du tuteur énergie ?

Il organise des actions concrètes et donne des conseils pratiques afin de réduire les frais liés à la consommation d'énergie. Ces actions visent à la fois le comportement des familles en tant que consommateur d'énergie, mais aussi l'équipement du bâtiment.

Qui peut faire appel aux services du tuteur énergie ?

Tous les citoyens wanzois peuvent faire appel à la cellule énergie et je peux dire que, depuis l'explosion des prix de l'énergie, j'ai rencontré tous les types de famille... même certaines avec de très bonnes rentrées financières.

(*n.d.l.r. cette information est également valable dans les autres communes*)

Parmi les demandes d'aide que vous recevez, quelles sont les plus courantes ?

La lecture et l'analyse des factures de régularisation, la recherche du meilleur fournisseur, l'aide à la rectification des factures de régularisation auprès des fournisseurs, l'audit sur les consommations (chauffage ou électricité), la recherche de solutions pour faire diminuer les consommations (ex. primes, modifications des comportements, petits travaux...).

En tant que tuteur énergie, quelles constatations faites-vous le plus fréquemment lors des visites à domicile ?

L'utilisation de certains électro-ménagers vieillissants engendrant une consommation importante ou la mauvaise utilisation de certains accessoires sur le chauffage (mauvaise combinaison entre les vannes thermostatiques et le thermostat) sont les plus fréquentes.

Quels conseils appliquer pour une diminution efficace de sa facture d'énergie ?

Je conseillerais de ne plus utiliser ce qui n'est plus nécessaire (ex : un deuxième congélateur de plus de 20 ans) ainsi que de commencer, principalement, par des petits gestes comme éteindre les appareils en veille, mettre des LED, ne pas laisser les lumières inutilement allumées, ne faire fonctionner le lave-linge que lorsqu'il est plein etc...

Comment choisir au mieux son contrat d'énergie ? Quels pièges peuvent être évités ?

Pour le moment, il est très difficile de conseiller les familles car les tarifs changent assez souvent.

Pour preuve, je calcule mon propre contrat tous les mois depuis de début de la crise et je suis passé d'un bon contrat à un mauvais contrat en un peu moins de 7 mois.

Je demande à toutes les familles avec qui je réalise le calcul pour leur tarif de me recontacter dans un peu plus de 6 mois afin de faire une vérification.

TARIF SOCIAL, PRIMES, AIDES...

POUR QUI ? POUR QUOI ?

POUR LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ :

- Le **tarif social** permet à des ménages ou personnes appartenant à certaines catégories* de bénéficier d'un tarif plus avantageux que le tarif commercial. Ce tarif social est le même chez tous les fournisseurs d'énergie ou gestionnaires de réseau (GRD) et chaque fournisseur est obligé de l'appliquer aux bénéficiaires qui en font la demande.

*bénéficiaires d'une allocation aux personne handicapées, de la GRAPA, du revenu d'intégration sociale, d'une guidance énergétique ou d'une médiation de dettes...

Pour plus d'infos : s'adresser au CPAS de sa commune ou http://www.compacwape.be

- Le CPAS peut, via le **Fonds Energie**, prendre en charge certaines factures de personnes rencontrant des difficultés de paiement pour leurs factures de gaz et/ou d'électricité. Sur base d'une enquête sociale, il peut octroyer **une aide financière** pour apurer des factures impayées auprès des fournisseurs, mais éventuellement d'autres types de dettes dans l'objectif de permettre à la personne de retrouver un équilibre financier.
- Les CPAS peuvent également prendre des **mesures préventives**, comme par exemple une aide pour l'achat d'un appareil électroménager moins énergivore, des aménagements dans le logement, des informations individuelles ou collectives sur les économies d'énergie.

Pour plus d'infos : s'adresser au CPAS de sa commune

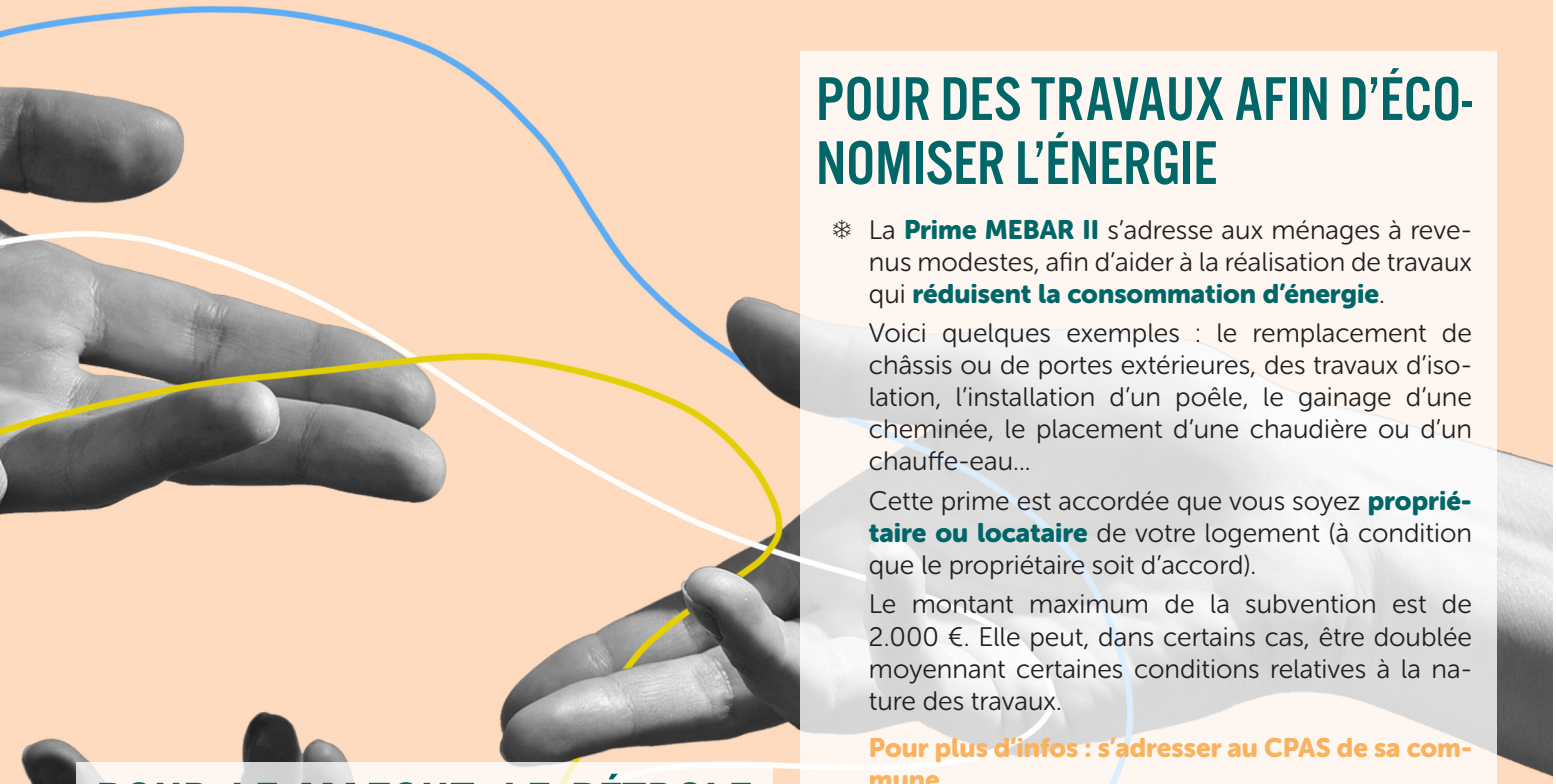
POUR L'EAU :

En Région Wallonne, le **Fonds Social de l'Eau** permet d'intervenir dans le paiement des factures d'eau des consommateurs (particuliers et à leur domicile) en difficulté de paiement.

Moins connu, le **Fonds des Améliorations Techniques** permet de financer des travaux ou l'achat d'appareils permettant de mieux gérer la consommation de l'eau, par exemple : l'achat de chasses d'eau économiques, de robinets et pommeaux de douche à flux réduit, isolation ou remplacement de conduites vétustes, recherche d'une fuite...

Cette aide est accessible à toute personne en difficulté de paiement et/ou bénéficiaire de l'aide sociale, propriétaire et locataire.

Plus d'infos : s'adresser au CPAS de sa commune



POUR LE MAZOUT, LE PÉTROLE OU LE GAZ PROPANE

Une **allocation de chauffage** peut être obtenue pour l'achat de gasoil de chauffage, de pétrole lampant ou de gaz propane, acheté à la pompe ou livré à domicile suivant les cas.

L'octroi de cette intervention est réservé aux bénéficiaires du statut BIM, aux ménages à faibles revenus ou encore, dans certaines conditions, aux personnes surendettées.

Elle est également possible pour le locataire d'un logement dans un immeuble à appartements multiples.

Pour plus d'infos : s'adresser au CPAS de sa commune

UN TUTEUR ÉNERGIE À DOMICILE

Certains CPAS disposent de « tuteurs énergie » qui peuvent accompagner des ménages en difficulté (suivis ou non par le CPAS, propriétaires ou locataires) afin de mieux **maîtriser leur consommation** et réduire leur facture d'énergie. Ainsi, le tuteur pourra se rendre à votre domicile pour dresser un bilan énergétique, apporter des conseils et suivre la mise en place des solutions identifiées. *Voir notre interview en page 6.*

Pour plus d'infos : s'adresser au Service Energie du CPAS de sa commune

POUR DES TRAVAUX AFIN D'ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

- La **Prime MEBAR II** s'adresse aux ménages à revenus modestes, afin d'aider à la réalisation de travaux qui **réduisent la consommation d'énergie**.

  Voici quelques exemples : le remplacement de châssis ou de portes extérieures, des travaux d'isolation, l'installation d'un poêle, le gainage d'une cheminée, le placement d'une chaudière ou d'un chauffe-eau…

  Cette prime est accordée que vous soyez **propriétaire ou locataire** de votre logement (à condition que le propriétaire soit d'accord).

  Le montant maximum de la subvention est de 2.000 €. Elle peut, dans certains cas, être doublée moyennant certaines conditions relatives à la nature des travaux.

  Pour plus d'infos : s'adresser au CPAS de sa commune

- Si vous êtes propriétaire et que vous souhaitez entreprendre des travaux dans votre logement, sachez que la Wallonie propose **des primes** pour :
  - améliorer la performance énergétique de votre logement ;
  - remplacer un système de chauffage ou d'eau chaude sanitaire ;
  - installer des équipements domotiques en vue de mesurer votre consommation.

  En 2022, certaines procédures ont été revues afin de faciliter l'accès aux primes pour de petits travaux. Ainsi, si vous souhaitez isoler votre toiture ou réaliser des petits travaux économiseurs d'énergie de moins de 3.000 €, vous pouvez bénéficier d'une prime sans devoir réaliser d'audit Logement. De plus, vous pouvez dorénavant réaliser certains travaux vous-même, sans passer par des professionnels.

  Pour plus d'infos : https://energie.wallonie.be/fr/aides-et-primes.html?IDC=6358

- Des **éco-prêts** à taux zéro ou réduit incluant la demande des primes sont également accessibles moyennant le respect de certaines conditions.

  Pour plus d'infos : https://www.swcs.be/renover/que-proposons-nous/

TRUCS & ASTUCES DE LA CAVE AU GRENIER

DE FAÇON GÉNÉRALE, DANS TOUTE LA MAISON

- Diminuez la température dans vos pièces (occupées ou non).
- Equipez-vous d'ampoules LED et pensez à éteindre la lumière lorsque vous quittez la pièce.
- Isolez votre logement de la cave au grenier afin d'éviter les pertes de chaleur par le sol, les murs ou encore le toit. Calfeutrez vos fenêtres avec des bourrelets isolants.
- Quand vous remplacez vos appareils, choisissez les moins énergivores.
- Si vous disposez d'un tarif bi-horaire, privilégiez les heures creuses pour faire fonctionner les appareils qui le permettent (lave-vaisselle, machine à lessiver...).
- Éteignez complètement les appareils lorsque vous ne les utilisez pas et évitez le mode veille.
Voir article page 16.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La chasse au gaspillage énergétique peut permettre de réduire de plus ou moins 20 % le montant de votre facture.

AU SALON

QUELQUES CONSEILS POUR LE CHAUFFAGE

- Pensez à dépoussiérer vos radiateurs afin de profiter au maximum de leur chaleur. Il est également indispensable de les purger régulièrement afin de vider l'air qui peut s'y trouver.
- Dégagez-les (pas de tentures ou de linge à sécher) et placez des panneaux réfléchissants à l'arrière.
- Et aussi, n'oubliez pas plaids et chaussons pour regarder la TV.

DANS LE HALL ET LES COULOIRS

- Pensez à fermer les portes pour garder la chaleur dans les pièces de vie.
- Placez un mousse isolant sur les bas des portes.

A l'heure où la facture d'énergie n'a jamais été aussi élevée, nous vous proposons quelques trucs et astuces à moindre coût afin de réduire votre consommation de la cave au grenier.

DANS VOTRE CHAMBRE

- Aérez tous les jours mais pas trop : ouvrir grand la fenêtre durant 5 à 10 minutes suffit. Laisser une fenêtre légèrement ouverte durant la journée refroidit toutes les pièces.
- Evitez de chauffer les chambres.
- Laissez les stores et volets baissés l'été pour garder la pièce fraiche. Faites l'inverse en hiver.
- Si vous préférez vous endormir devant la télévision, réglez-la pour qu'elle s'éteigne automatiquement après un certain temps.

AU GRENIER

- Assurez-vous que l'isolation est efficace. Si ce n'est pas le cas, remédiez-y ou contactez votre propriétaire si vous êtes locataire.

DANS LA CAVE

- Isolez les tuyaux de chauffage et d'eau chaude qui y passent afin de limiter les pertes de chaleur.

LA CHAUDIÈRE

- Assurez-vous de faire régulièrement l'entretien de votre chaudière (tous les deux ans pour celle au gaz et chaque année pour celle au mazout ou au bois). Outre le respect des obligations en la matière, cela permet d'optimiser sa consommation.

CHAUFFE-EAU :

- Votre boiler ou chauffe-eau électrique est particulièrement gourmand. Si possible, limitez son temps de chauffe au strict nécessaire et en heures creuses.
- Faire chauffer l'eau à 60 °C pour un boiler suffit amplement. Cela permet de réduire la consommation ainsi que la formation de tartre. Pour un chauffe-eau instantané, 40°C suffisent.

EN CUISINE

- Question consommation, la cuisine arrive en tête avec ses équipements dont les gros électro-ménagers, tels frigo et congélateur, qui fonctionnent en permanence !

LE FROID

- Refermez rapidement les portes.
- N'y mettez les aliments que s'ils sont totalement refroidis.
- Veillez à bien installer vos appareils pour que l'air puisse circuler librement derrière et le plus loin possible de toute source de chaleur.
- Dégivrez-les régulièrement : une couche de givre de 2mm d'épaisseur seulement entraine déjà une surconsommation d'environ 10 %.
- Enfin, évitez les réglages excessifs : pour le congélateur, la température conseillée est de - 18 °C, pour le frigo entre + 4 °C et + 5 °C.

LA CUISSON

- Choisissez une casserole adaptée à la zone de cuisson et coiffez-la d'un couvercle. Sans celui-ci, il faut 3 x plus de temps et d'énergie pour amener l'eau à ébullition.
- Utiliser un cuit-vapeur permet de cuire plusieurs aliments en même temps.
- Une casserole à pression réduit, quant à elle, le temps de cuisson des aliments (40 à 70 % de temps gagné).
- Sortir les aliments du frigo 15 minutes avant la cuisson permet d'en raccourcir la durée.

AU FOUR

- Faites cuire plusieurs plats en même temps et éteignez le four avant la fin de la cuisson.
- Utiliser un four à micro-ondes permet d'économiser jusqu'à 75 % d'énergie par rapport à un four classique.

LA VAISSELLE

- Ne rincez pas votre vaisselle avant de la mettre au lave-vaisselle, raclez-la avec une spatule.
- Privilégiez le mode Eco, qui limite la quantité d'eau et fonctionne à une température raisonnable. Grâce aux produits de nettoyage actuels, 40 °C environ suffisent dans la plupart des cas.
- Attendez que le lave-vaisselle soit rempli mais sans le surcharger pour éviter que la vaisselle soit mal lavée et de devoir recommencer.

DANS LA BUANDERIE

LAVE-LINGE

- Evitez de faire tourner une machine à moitié pleine.
- Triez le linge correctement afin de pouvoir laver à la température la plus basse.
- Lavez à 30 °C à la place de 40 °C le linge normalement sale et privilégiez le programme Economie.
- Utilisez une boule à linge pour augmenter l'efficacité du lavage et ainsi diminuer la dose de lessive utilisée.

LE SÉCHOIR

- Essorez le linge au maximum.
- Evitez de surcharger le sèche-linge car il sera moins efficace.
- Nettoyez régulièrement le filtre de votre séchoir. Si des particules de poussière gênent à l'évacuation de l'air chaud et humide, le sèche-linge consommera plus d'énergie.

DANS LA SALLE DE BAIN

ÉCONOMISONS L'EAU

- Privilégiez les douches (40 L = 0,21 €*) plutôt que les bains (120 L = 0,64 €*) mais surtout, limitez le temps sous la douche et utilisez un pommeau économique. Peu couteux, il réduit le débit et permet de diminuer la consommation d'eau de 40 à 50 %.
- Coupez l'eau quand vous vous savonnez ou brossez les dents.

LES TOILETTES

- Equipez vos toilettes d'une chasse double réservoir ou placez-y une bouteille pleine afin de diminuer la quantité d'eau vidée à chaque utilisation.

LES ROBINETS

- Utilisez un mousseur – économiseur d'eau pour limiter le débit.
- Attention aux fuites. En une année, cela peut représenter de 40 m^3 pour un robinet qui goutte, à 200 m^3 pour une chasse d'eau qui fuit, soit une perte de 200 à 1.000 €*.
- Beaucoup de fuites se produisent aussi au niveau des canalisations. Procédez régulièrement à des relevés d'index pour vérifier que votre consommation n'augmente pas.

* calculé au prix moyen de 5,40 €/m^3 à la SWDE en 2022.

SE RENSEIGNER SUR LES PERFORMANCES ÉNERGÉTIQUES

POUR LES APPAREILS ÉLECTRIQUES : LE LABEL ÉNERGÉTIQUE

Ce label est maintenant bien connu des consommateurs pour les informer sur les performances énergétiques des appareils qu'ils souhaitent acheter.

L'ancienne classification était cependant devenue quelque peu obsolète en raison de l'évolution technologique. En effet, la plupart des appareils récents pouvaient intégrer la classe A et les "+" avaient été introduits pour continuer à inclure les améliorations de la performance énergétique.

Ainsi, en 2021, la classification a été revue pour les réfrigérateurs et congélateurs, les lave-vaisselles, les machines à laver et les écrans électroniques. Les labels vont de A à G, le code couleur du vert au rouge foncé est, lui, conservé.

A titre d'exemple, un appareil auparavant étiqueté A+++ peut passer à C dans la nouvelle classification.

Une nouveauté a été introduite : la consommation annuelle de l'appareil doit, à présent, être mentionnée.

Ce label s'applique également aux luminaires et ampoules.

POUR LES BÂTIMENTS : LE CERTIFICAT PEB

(Performance Energétique des Bâtiments)

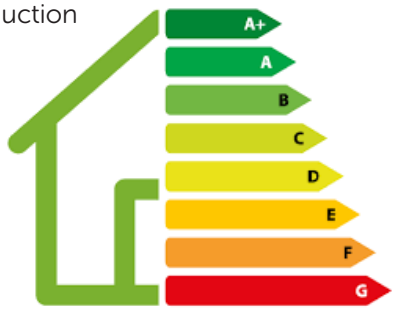
Le PEB, c'est la carte d'identité énergétique d'un bâtiment. Il permet de comparer de manière objective la performance énergétique **des bâtiments à vendre ou à louer.**

Toute personne qui souhaite vendre ou louer un bâtiment résidentiel doit **obligatoirement avoir le PEB** de son habitation et celui-ci doit être réalisé par un certificateur agréé par la Région wallonne. Il a une validité de 10 ans.

Le certificat PEB évalue donc la consommation d'énergie du bien, l'impact sur l'environnement (émission de CO_2) et les performances (isolation, chauffage, production d'eau chaude...).

Il est divisé en 7 classes, allant de A à G comme pour les électroménagers. Plus le logement obtient une note proche de A, plus il sera considéré comme étant bien isolé.

On y retrouve également les recommandations en vue de permettre au propriétaire d'apporter d'éventuelles améliorations.



CONNAISSEZ-VOUS VRAIMENT LE PARCOURS DE VOS ÉNERGIES ?

A vous de jouer ! Retrouvez les correspondances :

- **FOURNISSEURS**
- **PRODUCTEURS**
- **GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE TRANSPORT (GRT)**
- **GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION (GRD)**

- Ils acheminent l'électricité et le gaz naturel jusqu'à nos habitations et assurent notamment le développement et l'entretien des réseaux locaux de lignes électriques et de conduites de gaz, ainsi que la sécurité des réseaux. RESA et ORES sont compétents pour la Province de Liège.
- Ils produisent la marchandise qu'ils vendent à d'autres opérateurs (fournisseurs, intermédiaires ou gros consommateurs).
- Ils achètent l'électricité et le gaz en grandes quantités et les revendent «au détail » aux consommateurs finaux belges.
- En Belgique, deux sociétés assurent le transport de l'énergie jusqu'aux réseaux de distribution (via les lignes à haute tension pour l'électricité (ELIA) et les conduites de gaz (FLUXYS) à haute pression). Elles détiennent chacune un monopole dans leur domaine.

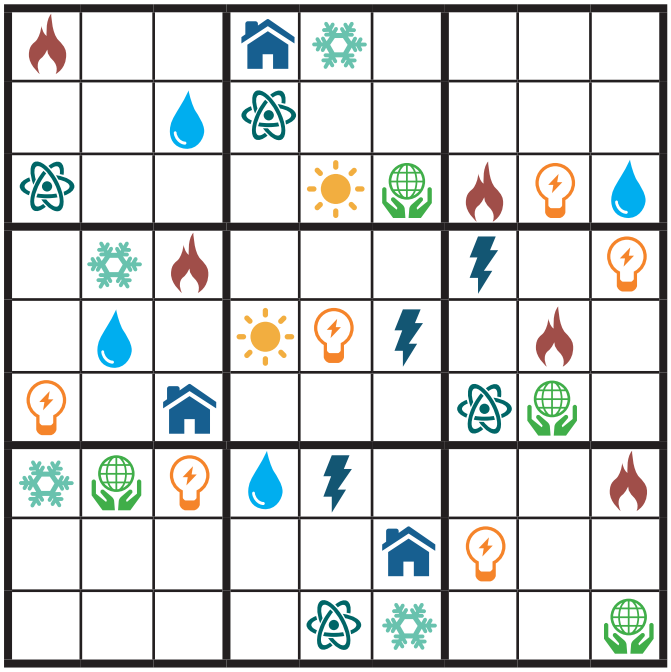
Solutions : Fournisseurs - 3 / Producteurs - 2 / GRT - 4 / GRD - 1

SUDOKU

Parce qu'un moment de détente est toujours le bienvenu, nous vous invitons à tester ce sudoku revisité : jouez avec des symboles au lieu des chiffres habituels !

Les règles sont identiques à celles de la version classique : complétez les cases vides avec les symboles manquants (voir liste ci-dessous). Chaque symbole ne peut apparaitre qu'une seule fois par ligne, colonne et carré. A vous de jouer !

Astuce : pour plus de visibilité, utilisez des couleurs.



Symboles :

Solution p.21

IDÉES REÇUES

Vous avez déjà surement entendu cette phrase : « Je coupe mon chauffage la nuit pour réaliser des économies ».

À l'heure actuelle, nombreuses sont les idées reçues qui circulent concernant les économies en matière d'énergie. Faisons le point pour démêler le vrai du faux !

Noah : J'ai deux fournisseurs d'énergie : un pour l'électricité et un pour le gaz !

Pourquoi pas, mais... Certains fournisseurs proposent une offre duale (électricité + gaz) dans un même contrat d'énergie. Celle-ci est souvent plus avantageuse mais mieux vaut toutefois vérifier (https://www.compacwape.be/client/#/myProfile).
Un seul contrat = une seule facture, cela peut vous faciliter les démarches et vous faire gagner du temps au moment du paiement notamment.

Yann : J'opte pour un ordinateur portable car les ordinateurs fixes consomment de trop...

Bon choix, un ordinateur portable peut consommer jusqu'à 80% d'énergie en moins. Une excellente idée pour notre planète et pour notre portefeuille !

Eva : J'éteins mon chauffage la nuit pour réaliser des économies.

Fausse bonne idée. Au matin, vous devrez remonter le chauffage et les économies réalisées durant la nuit seront utilisées le lendemain matin. Il suffit juste de baisser la température de votre chauffage d'1°C, vous réaliserez une économie d'énergie de 7 %.

Jamel : Je privilégie toujours le cycle court sur mon lave-linge.

Ce n'est pas tant le cycle de son lave-linge qu'il faut surveiller mais bien la température de l'eau à laquelle vous lavez votre linge. Vous risquez d'abimer vos vêtements si vous les lavez à des températures excessives sans compter que cela consomme beaucoup d'électricité. La solution ? Laver votre linge à 30°C consommera 3 x moins d'électricité que si vous le lavez à 90°C.

Concernant le cycle-court, la différence se fera selon le prix actuel de l'énergie et le type d'appareil. **Pour une famille moyenne, cela peut représenter 15 à 30 € d'économie par an**.

Emilie : Laver la vaisselle à la main est plus économique qu'utiliser un lave-vaisselle.

Peut-être pas, un lave-vaisselle est très économe en eau et propose des programmes à une température plus basse, donc peu énergivores.

Florian : J'ai un problème d'isolation chez moi. Je vais remplacer mes fenêtres par du double vitrage.

Pas si vite ! Le saviez-vous ? Les principales déperditions de chaleur se font par le toit et les murs... Le remplacement de vos vieilles fenêtres par du double vitrage ne sera pas une priorité dans ce cas-ci !

En cas de retard de paiement des factures, le fournisseur doit suivre une procédure spécifique. A noter qu'elle ne sera pas la même si vous êtes ou pas "client protégé".

DIFFICULTÉ DE PAIEMENTS DE MES FACTURES...

QUI PEUT ÊTRE CLIENT PROTÉGÉ ?

Dans le marché du gaz et de l'électricité, certaines catégories de personnes peuvent bénéficier de ce statut sous certaines conditions. Il s'agit principalement des personnes les plus vulnérables telles que les bénéficiaires d'une allocation pour personne handicapée, de la garantie de revenu aux personnes âgées, du revenu d'intégration ou aide équivalente du CPAS. D'autres catégories peuvent être ajoutées au niveau de la Région wallonne. Renseignez-vous : https://www.cwape.be/node/51#catgories-de-clients-protgs

Ce statut permet d'obtenir des avantages et des protections complémentaires liés à leur fourniture d'énergie en Région wallonne.

JE SUIS UN CLIENT ORDINAIRE, QUE VA-T-IL M'ARRIVER EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DE MA FACTURE ?

FACTURE

Votre fournisseur doit vous laisser un délai de 15 jours minimum à partir du jour de l'émission de la facture pour la payer.

+15 J Passé ce délai, il vous envoie un rappel* qui vous laisse un nouveau délai de 10 jours minimum afin de vous permettre de :

- payer votre facture,
- solliciter un plan de paiement vous-même ou par l'intermédiaire de votre CPAS ou d'un médiateur de dettes agréé,
- demander le placement d'un compteur à budget. Dorénavant, il s'agit d'un compteur communicant ou intelligent. Voir article page 19.

+10 J Si vous ne faites rien, votre fournisseur vous envoie cette fois une lettre de mise en demeure* par courrier recommandé ! Celle-ci vous accorde un dernier délai de 15 jours pour réagir et rechercher une solution à vos difficultés.

***A noter que des frais peuvent vous être réclamés : 7,5 € pour le rappel et 15 € pour la mise en demeure, avec un maximum de 55 €/an et par énergie, auxquels s'ajoutent des intérêts de retard.**

+15 J En l'absence de réaction, le fournisseur vous déclare en défaut de paiement. A ce moment, il peut demander à votre gestionnaire de réseau (GRD) de vous placer un compteur à budget.

Il vous est encore possible de stopper la procédure en payant la facture.

N'hésitez pas à contacter votre CPAS.
En fonction de votre situation, il pourra :

- **négocier un plan de paiement raisonnable ;**
- **intervenir dans le paiement de vos factures ;**
- **vous guider dans la gestion de vos dépenses énergétiques ;**
- **vous conseiller afin de diminuer vos factures d'énergie.**

En cas de désaccord, vous pouvez aussi contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget (CAB) en vous adressant au **Service médiation pour l'Energie** ou au **Juge de paix**.

Voir notre article en page 19.

Si vous êtes absent ou **si vous empêchez le placement** du CAB, votre GRD vous laisse un avis de passage et vous informe par courrier de l'impossibilité de placement du CAB. Il en informe également votre fournisseur qui pourra, dès lors, demander la coupure de votre compteur gaz et/ou électricité.

A partir du 1er janvier 2023, aucune coupure ne pourra avoir lieu sans l'accord du Juge de paix.

Que devient mon contrat ?

Après le placement du CAB, votre contrat se poursuit auprès de votre fournisseur mais vous devez charger votre carte avant de consommer.

Et ma dette ?

En plus du placement du compteur, si vous ne payez toujours pas, le fournisseur pourra, pour obtenir le paiement de la dette, engager une procédure judiciaire à votre encontre en justice de paix.

Si le Juge de paix vous condamne à payer la dette, le fournisseur pourra faire appel à un huissier de justice pour faire exécuter ce jugement, ce qui pourrait mener à une saisie d'une partie de vos revenus, de votre voiture, de vos meubles.

JE SUIS UN CLIENT PROTÉGÉ

La procédure est la même :

FACTURE + 15 J

- RAPPEL + 10 J
- MISE EN DEMEURE + 15 J
- DÉFAUT DE PAIEMENT

A ce stade, votre fournisseur peut également demander à votre gestionnaire de réseau (GRD) de vous placer un compteur à budget.

Mais en tant que client protégé, vous bénéficiez d'une protection supplémentaire :

- Le fournisseur vous **transfère** alors vers votre gestionnaire de réseau (GRD). Ce "drop" (transfert) doit être effectué dans les 30 jours.

  Si le GRD est bien informé que vous êtes client protégé, il devient alors votre fournisseur d'énergie et vous fournit au tarif social sans autre formalité.

  A vérifier toutefois car, si ce n'est pas le cas, votre contrat se poursuit avec votre fournisseur et ne vous permet pas de bénéficier du tarif social...

- Pour l'électricité, le client protégé peut contacter son CPAS et lui demander de pouvoir bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son CAB.

  A noter toutefois que cette fonction n'est activée qu'à la demande du CPAS et est limitée à une durée de 6 mois, sauf décision de la CLE* !

- Pour le gaz, si pendant la période hivernale (soit du 1er novembre au 31 mars), vous avez des difficultés à alimenter votre CAB, vous avez la possibilité de vous adresser au GRD (via un formulaire qu'il vous envoie) afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans votre logement*.

  Attention toutefois que l'énergie consommée n'est pas gratuite, il faudra la payer à un moment donné, sauf décision de la CLE*.

*QU'EST-CE QUE LA CLE ?

La Commission locale pour l'énergie est organisée dans chaque commune et se compose de représentants du CPAS et du GRD.

La CLE peut prendre des décisions concernant les clients protégés comme l'octroi de cartes d'alimentation en gaz pendant la période hivernale, la remise totale ou partielle de dette envers le GRD, ou encore le retrait de la fourniture minimale garantie.

Elle se réunit à la demande du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) **ou du client**.

Si vous êtes convoqué pour une CLE, nous vous conseillons de vous y présenter (ou de demander à quelqu'un de vous représenter). Vous pourrez vous expliquer et aurez, ainsi, plus de chances d'obtenir une décision favorable.

Si la décision ne vous satisfait pas, vous pouvez encore faire un recours devant le Juge de paix.

MAIS D'OÙ VIENT CETTE CONSOMMATION ?

Dans un logement, nombre d'appareils électroménagers, hi-fi et informatiques restent branchés toute la journée, comme la télévision, le modem, la console de jeu, l'ordinateur, le micro-ondes.... En moyenne, de 15 à 50 appareils électriques sont ainsi en mode veille : bien qu'éteints en apparence, ils continuent à consommer de l'énergie en permanence.

C'est ce qu'on appelle la consommation cachée des appareils.

Pourquoi ? Beaucoup d'appareils sont équipés d'un transformateur situé avant l'interrupteur et qui, tant qu'il n'est pas débranché, reste sous tension, en continu.

Il s'agit de faibles puissances mais cela dure pendant des heures. Une directive européenne limite, depuis 2010, la puissance de ces veilles cachées à 0,5 W pour un certain nombre de catégories d'appareil. Mais elle peut aller jusqu'à 6 W pour les appareils qui restent connectés à Internet ou à des réseaux de données.

À cela s'ajoute la consommation des gros électroménagers (lave-linge, etc.) qui ne s'éteignent pas après leur cycle, de la TV qui doit capter tout signal de la télécommande, du micro-ondes qui affiche l'heure, les équipements connectés qui ne peuvent être éteints...

Mais pourquoi gaspiller inutilement de l'énergie et de l'argent ?

Au bout de l'année, on atteint d'importantes consommations. Dans un logement très équipé en appareils électriques et électroniques, la consommation en veille peut représenter entre 300 et 500 kWh/an. Les débrancher permettrait de faire **une économie d'énergie de l'ordre de 10% par an** (sachant qu'un ménage consomme en moyenne 3.500 kWh/an).

Débrancher les appareils est efficace mais peut, à la longue, détériorer la prise de l'appareil et la prise murale. Une astuce simple est de brancher les appareils sur un coupe-veille qui permet de couper totalement le courant d'un appareil lorsqu'il est éteint. Simple à utiliser, il se place sur une prise de courant. Il suffit ensuite d'y brancher la prise de l'appareil. Par exemple, on branche la TV, le décodeur, le modem, la console de jeu, la chaîne hi-fi sur un multiprise, on éteint le tout avant de sortir ou d'aller se coucher. Idem pour le matériel informatique, les appareils programmables ou le petit électroménager comme la machine expresso, le robot ou la machine à pain.

Il existe des coupes-veilles « intelligents » qui détectent une chute importante de tension, indiquant une mise en veille, et coupent le courant.

De nombreux modèles existent : programmables, avec télécommande... Certains avec plusieurs prises sont particulièrement adaptés au multimédia : dans ce cas, par exemple, la TV est branchée sur une prise maîtresse et lorsqu'elle se met en veille, le courant se coupe automatiquement sur tous les appareils liés (home cinéma, casque, console de jeu...).

A noter toutefois que pour les lave-linges et lave-vaisselles, les veilles peuvent servir à la détection des fuites d'eau. Il n'est donc pas forcément judicieux de les déconnecter.

Enfin, **débranchez vos chargeurs** de téléphone dès que les appareils sont rechargés sinon ils continuent de consommer de l'énergie. Même chose pour la tablette, le smartphone, le rasoir électrique, l'appareil photo...

Par exemple : une brosse à dents électrique consomme environ 0,47 kWh/an pour le brossage à proprement parler. Mais si on la laisse constamment branchée, la consommation grimpe à 7,8 kWh, soit 16 fois plus !

QUAND LE COMPTEUR À BUDGET DEVIENT INTELLIGENT

Dimitri vient de recevoir un courrier l'informant qu'on allait venir lui placer un compteur à budget pour son électricité d'ici une dizaine de jours. Ne comprenant pas très bien les raisons et comment ça va fonctionner, Dimitri décide de se rendre au guichet de RESA (Gestionnaire de réseau en province de Liège) afin d'obtenir diverses informations.

Chez RESA, Dimitri rencontre Anastasia qui travaille au guichet et lui pose toutes ses questions.

Dimitri : Pourquoi vient-on me placer un compteur ?

Anastasia : Vous avez un retard de plus de 100 € dans vos factures d'électricité et un total de 200 € dans vos factures d'énergie (électricité + gaz).

D. : Combien cela va me coûter ?

A. : Le placement et l'activation du compteur à budget sont, dans ce cas, gratuits.

D. : Comment ça fonctionne ?

A. : Comme une carte de téléphone prépayée. Vous recevez une carte à votre nom, vous rechargez celle-ci et vous pouvez consommer pour le montant rechargé. Si votre carte est vide, une réserve de secours peut être activée, le temps que vous la rechargiez mais celle-ci est limitée. Et si vous déménagez, vous ne devez pas laisser la carte sur le compteur car elle est liée à votre nom.

D. : Où puis-je la recharger ?

A. : Vous pouvez recharger votre carte de compteur à budget via une borne bancontact. Vous trouverez celle-ci dans les bureaux d'accueil RESA, dans la plupart des CPAS et dans certaines administrations communales ainsi que chez certains commerçants (librairies, etc.).

D. : Et si ma carte est vide le WE, mon compteur se coupe ?

A. : Non, rassurez-vous. Le soir (16h – 8h) en semaine et le WE, les compteurs à budget ne peuvent « s'auto-couper », même s'il n'y a plus de solde sur votre carte. L'énergie consommée durant cette période devra toutefois être remboursée dès rechargement de la carte.

Attention toutefois que les jours fériés ne sont pas assimilés à des WE. Pensez donc à recharger votre carte afin de pouvoir continuer à consommer.

D. : Vais-je conserver le bi-horaire (jour/nuit) avec mon nouveau compteur ?

A. : Oui, vous continuerez à conserver un meilleur tarif pendant les heures creuses mais seulement si vous êtes bien équipé de ce type de compteur. Dans la plupart des communes, celui-ci durent de 22h à 7h et, le week-end, du vendredi 22h au lundi 7h.

Et je vois que l'on va vous placer un compteur « intelligent », savez-vous quel est l'avantage d'un tel compteur ?

D. : ...

A. : Ils sont également appelés « compteurs communicants » : ils transmettent automatiquement les données de consommation et permettent de recevoir ou donner des informations à distance, à la demande du client ou du GRD. Cela permet d'éviter de devoir communiquer ses relevés d'index chaque année.

ATTENTION

Si vous empêchez le placement du compteur à budget (refus de permettre l'accès au compteur électrique, absence injustifiée...), le fournisseur peut suspendre le contrat. Le gestionnaire devient alors votre fournisseur d'énergie. L'énergie vous sera facturée au tarif le plus élevé jusqu'à ce que le compteur puisse être placé.

MA FACTURE
MES ACOMPTES

Mon fournisseur augmente mes acomptes... Suis-je obligé de les payer ? Suite à la crise de l'énergie, de nombreux clients ont vu le montant de leurs factures exploser. Diverses questions se sont dès lors posées quant aux acomptes réclamés.

Pour le gaz et l'électricité, nous fonctionnons, en Belgique, avec

- **des factures d'acompte, appelée également intermédiaires, à payer chaque mois. Leur montant sera estimé sur base de notre consommation de l'année précédente ou la moyenne des consommations des clients de notre catégorie ;**
- **une fois par an, suite au relevé d'index, une facture de régularisation, ou décompte, est établie sur base de l'énergie réellement consommée. Au prix de l'énergie qui varie en fonction du fournisseur s'ajoutent toutefois divers frais : le coût de distribution, le coût de transport, la TVA, les taxes et contributions fédérales et régionales**

SUIS-JE OBLIGÉ DE PAYER DES ACOMPTES ?

OUI Les acomptes doivent être payés, c'est une obligation légale. Je ne peux me contenter de régler la facture annuelle établie sur base de mes consommations réelles. Les acomptes font partie intégrante du système de facturation de l'énergie.

MON FOURNISSEUR PEUT-IL DÉCIDER SEUL DU MONTANT DE MES ACOMPTES ?

NON Suivant la loi, le mode de calcul des acomptes doit être convenu entre fournisseur et consommateur et donc, figurer dans le contrat.

Les deux parties peuvent, à tout moment, modifier le montant des acomptes en respectant ce qui a été convenu.

Le fournisseur peut donc suggérer une modification du montant des acomptes à ses clients.

MAIS il doit transmettre au consommateur une justification sur le mode de calcul.

Le consommateur peut, quant à lui, s'opposer à cette modification dans les 15 jours. S'il s'oppose dans le délai, l'acompte ne peut pas être modifié.

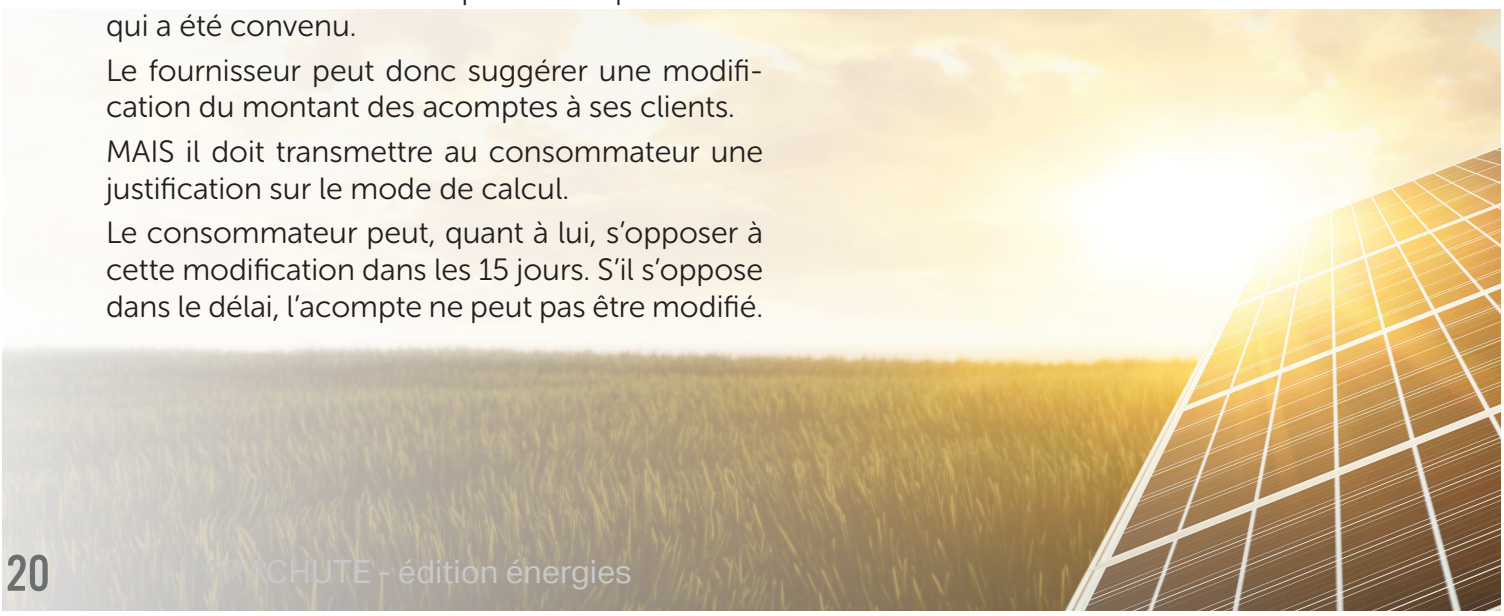
PUIS-JE LES DIMINUER /AUGMENTER ?

OUI Le consommateur peut proposer des modifications d'acompte à son fournisseur : cela est notamment possible, en ligne, via son espace client.

MAIS, en cas de diminution, il devra toutefois justifier sa demande et expliquer la baisse de ses consommations, par exemple, par l'utilisation d'un poêle à pellet, le placement de panneaux photovoltaïques...

En cas de problème, n'hésitez pas à contacter le Service de médiation de l'énergie :

https://www.mediateurenergie.be/



QUELS SONT LES APPAREILS ÉLECTRIQUES QUI CONSOMMENT LE PLUS ?

La consommation d'électricité ne cessant d'augmenter, il est utile d'identifier les appareils les plus énergivores à la maison et d'être attentif à leur consommation lors de l'achat. Les appareils de nouvelle génération sont, en effet, beaucoup moins gourmands.

DEVINETTE

Classez les appareils suivant leur consommation (du plus au moins énergivore)

A. Le climatiseur
B. Le sèche-linge et le lave-linge
C. Le téléviseur
D. Le four électrique
E. Le réfrigérateur et le congélateur

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

La consommation des électro-ménagers, exprimée en kWh, est calculée en fonction de leur puissance mais elle dépendra aussi de leur fréquence d'utilisation.

Ainsi, le four arrive en tête mais bien qu'il soit le plus énergivore, il n'impactera pas fortement votre facture annuelle car il ne fonctionne que quelques heures par semaine. Passionnés de cuisine attention toutefois à son utilisation ! La solution ? Vous pouvez opter pour un four combiné (four + micro-onde), cela permet de réduire le temps de cuisson des aliments et, jusqu'à 75 %, la consommation d'électricité.

Ce qui chauffe consomme mais aussi ce qui refroidit... et le climatiseur se révèle aussi très énergivore. Il convient de limiter son utilisation et de ne pas viser une température trop basse.

La situation diffère quand il s'agit de votre frigo ou de votre congélateur qui restent allumés 24h/24. Ainsi ils peuvent afficher une consommation allant de 80 kWh/an pour un petit frigo sans congélateur à plus de 500 kWh/an pour un frigo américain ! Il faut donc bien les choisir : d'une taille adaptée à vos besoins et d'une classe énergétique la plus basse possible.

Viennent ensuite le lave-linge et, surtout, le sèche-linge, en particulier les anciens modèles. Le 1er conseil sera donc de laisser sécher son linge à l'air libre autant que possible. Une autre astuce consiste à bien essorer le linge avant de le faire sécher dans la machine.

A ne pas négliger : les téléviseurs de plus en plus grands. Sachez qu'un écran de 160 cm (en diagonale) a une consommation équivalente à 4 TV de 80 cm ! A noter que la consommation varie énormément suivant le type (de 400 Kwh pour un Plasma à 90 Kwh pour un LED). Qui plus est, certains ont tendance à laisser la TV allumée des heures durant sans même la regarder...

Ajoutons-y le modem, la console de jeux et l'ordinateur. Leur multiplication durant les dernières décennies a fait exploser la facture d'électricité des ménages.

Solutions Sudoku p.14 :

Solutions devinettes :

1. Débiteur / 2. Huissier / 3. Dette / 4. Budget / 5. Publicité / 6. Economie 7. Crédit / 8. Créancier / 9. Paiement / 10. Consommer

UN DÉMÉNAGEMENT EN VUE...

Arthur vient de décrocher un nouveau boulot. Celui-ci est à plus d'une centaine de kilomètres de son domicile actuel. Pour plus de facilité, Arthur a décidé de déménager et de prendre un appartement dans la ville de son nouvel emploi. Quelles démarches va-t-il devoir effectuer pour ses fournitures en énergie ?

Pour son ancien logement, comme pour le nouveau, Arthur doit faire le relevé des compteurs et compléter les formulaires de déménagement pour toutes les énergies. Il profitera de l'état des lieux pour faire les relevés d'index avec le propriétaire (ou le locataire) et signer ces documents. Arthur sait que c'est important pour clôturer ses comptes pour l'ancienne adresse mais aussi ne pas se voir réclamer les consommations du locataire suivant ou précédent ! Des formulaires sont disponibles auprès des fournisseurs, soit par téléphone, soit directement en téléchargement sur leurs sites.

POUR L'EAU

La commune où va s'installer Artur est alimentée par la CILE. La société propose, sur son site, un formulaire à compléter en cas de déménagement (https://www.cile.be/raccordement-compteur/emmenagement-demenagement-cile) et à renvoyer dans les plus brefs délais.

(Pour la SWDE, il faut compléter une demande en ligne : https://www.swde.be/fr/services-en-ligne/vous-demenagez).

POUR LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ

Arthur complète le document de reprise des énergies qu'il a téléchargé sur le site de la CWaPE (https://www.cwape.be/node/147#ancienne-adresse). Il dispose de 7 jours après son déménagement pour l'envoyer à son fournisseur.

Arthur a un contrat avec le même fournisseur depuis plusieurs années ; il peut le garder mais un ami lui a conseillé de profiter de son déménagement pour changer et souscrire un contrat plus avantageux. Pour en être certain, il doit d'abord comparer les prix. Voir notre article page 4.

Par contre, il se rend compte que le logement est équipé d'un compteur à budget pour l'électricité. Le propriétaire le rassure : il peut conserver cette option ou demander à la désactiver. Il suffit de s'adresser au gestionnaire de réseau de distribution (RESA ou ORES selon les endroits) pour obtenir, soit une carte à recharger, soit une carte de désactivation.

À QUI M'ADRESSER ?

Plusieurs services existent pour aider le consommateur en cas de difficultés ou de questions. Mais qui fait quoi ? Voici un petit aperçu des possibilités qui s'offrent à vous.

LE SERVICE ÉNERGIE

Il a pour mission d'aider les personnes qui ont des difficultés de paiement dans le cadre de la fourniture d'énergie.
Son intervention peut être de différents types :

- il négocie des plans d'apurement avec les fournisseurs ;
- il assure des guidances sociales énergétiques ;
- il peut accorder une aide financière pour le paiement de certaines factures d'énergie ou des dépenses en vue de diminuer la consommation.

Voir notre article « Tarif social, aides et primes » en page 14

LE SERVICE MÉDIATION DE DETTES

Il vient en aide aux personnes confrontées à une situation d'endettement problématique. Si d'autres dettes existent en plus des factures d'énergie, il peut être utile de vous y adresser afin de gérer la situation de façon globale et de négocier des plans de paiement avec l'ensemble de vos créanciers. A noter que ce service n'accorde pas d'aide financière.

Infos : https://cdr-gils.be/ou-m-adresser/

LES GUICHETS ÉNERGIE

Situés dans diverses villes wallonnes, les guichets de l'énergie accueillent et guident le citoyen dans les domaines touchant à l'énergie dans le logement.

Ils s'adressent aux locataires et aux propriétaires à la recherche de conseils pour diminuer leur consommation d'énergie au quotidien ou dans leurs projets de construction ou de rénovation.

Ils apportent aussi des informations sur la réglementation et sur les aides en matière d'énergie en vigueur en Wallonie.

Infos : https://energie.wallonie.be/fr/guichets-energie-wallonie.html?IDC=6946

INFOS CONSEILS LOGEMENT :

Présents au sein des Espaces Wallonie, les conseillers logement peuvent vous recevoir et vous aider dans diverses démarches concernant votre logement. Ils pourront notamment vous renseigner sur les primes, aides et avantages auxquels vous pourriez avoir droit, en matière d'énergie ou plus largement.

Infos : https://www.wallonie.be/fr/demarches/minformer-aupres-des-permanences-infos-conseils-logement

ÉNERGIE INFO WALLONIE

EIW est un service de soutien aux consommateurs wallons d'énergie. Il est disponible pour répondre gratuitement aux questions des professionnels et des particuliers sur la matière de l'énergie, par téléphone ou par mail.

Infos : https://www.energieinfowallonie.be/fr

LA COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

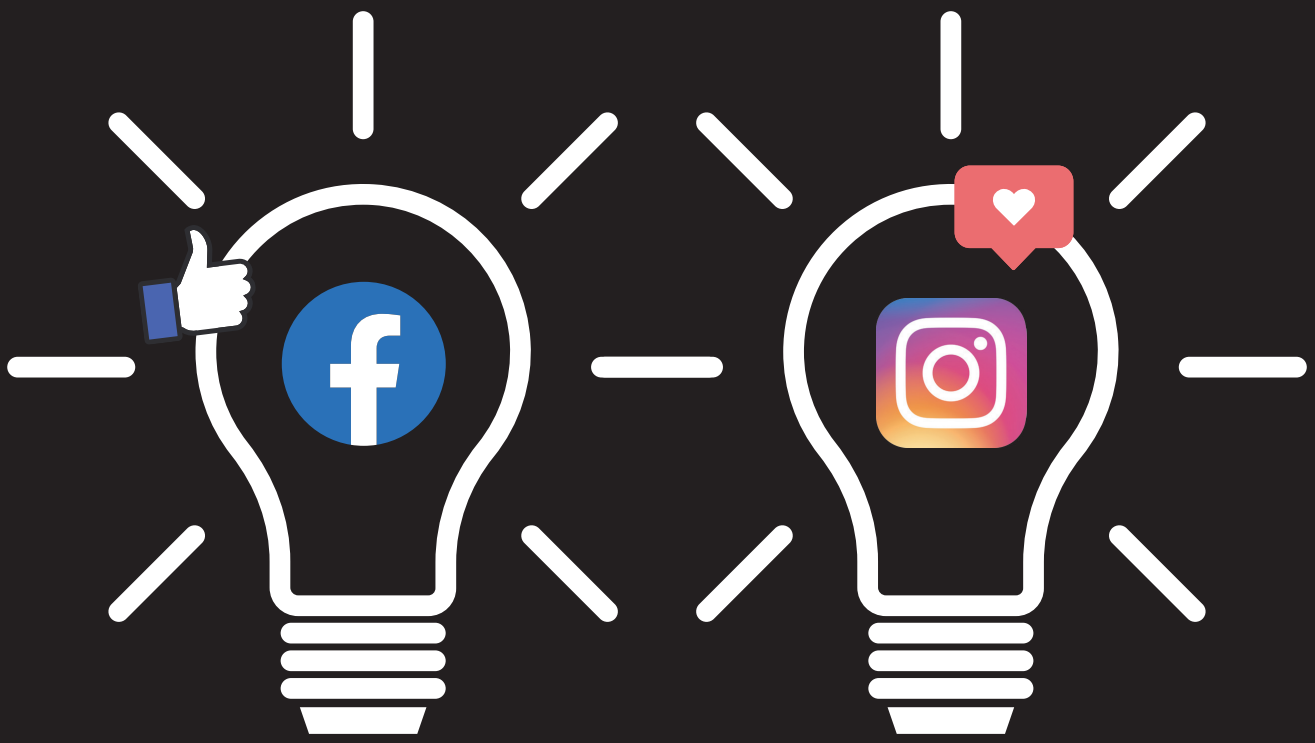
La CWAPE propose aussi sur son site, un comparateur des offres des fournisseurs, neutre et indépendant (ce qui n'est pas le cas de tous) : https://www.cwape.be/

Elle organise par ailleurs un service de médiation auquel vous pouvez vous adresser en cas de difficultés rencontrées avec un gestionnaire de réseau de distribution ou avec un fournisseur (pour autant que cette plainte concerne une compétence régionale).

Infos : https://www.cwape.be/srme

REJOIGNEZ-NOUS SUR NOS RESEAUX SOCIAUX !

Objectif Top Budget



CONSEILS - ASTUCES - BONS PLANS - OUTILS

Éditeur responsable, H. Lombardo, Rue du Parc 20/5 à 4432 ALLEUR