

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi

Eau, gaz et électricité

Conseils et pistes pour réaliser
des économies et accéder aux aides existantes



L'accès à l'énergie fait partie de nos **droits fondamentaux**, nécessaires pour mener une vie conforme à la dignité humaine. Néanmoins, les factures, parfois très élevées, constituent une charge importante.

Les retards de paiements peuvent entraîner des coupures de courant.






Rester sans chauffage ni électricité peut nuire à votre santé. Les frais de rappels des factures impayées peuvent conduire à l'endettement.

Voici quelques pistes – **gratuites** – pour trouver de l'aide.

Les cellules énergie des communes ou des CPAS

Les **cellules énergie** des communes ou des CPAS ont pour mission **d'aider les Bruxellois·es à faire face au paiement de leurs factures d'énergie.**

Elles peuvent par exemple vous aider à :

-  Analyser votre facture ;
-  Négocier un plan de paiement avec votre fournisseur (si vous avez des difficultés à payer) ;
-  Trouver un fournisseur d'énergie moins cher ;
-  Faire des économies d'énergie et d'eau ;
-  Faire valoir vos droits aux mesures sociales (droit à un tarif social, au statut de client protégé, etc.)

Pour consulter la liste des cellules énergie :

www.mediationdedettes.be

(rubrique « Particuliers », « Où trouver un service de médiation de dettes »)

Les cellules énergie d'un **CPAS** sont accessibles à **toutes les personnes** résidant dans la commune (et pas uniquement aux bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale) !



Le centre d'information indépendant Infor GazElec

→ **Infor GazElec** défend le droit à l'accès au gaz et à l'électricité à travers des conseils et un accompagnement gratuits :



Choix d'un fournisseur (comparaison des offres et transfert de contrat) ;



Information sur les mesures sociales d'accès au gaz et à l'électricité ;



Compréhension de votre facture ;



Conseils juridiques (par exemple, si vous souhaitez porter plainte).

Plus d'infos : www.inforgazelec.be – 02 209 21 90



Les comparateurs d'offres

Changer de fournisseur de gaz et d'électricité est possible **à tout moment, gratuitement et sans interruption de votre fourniture d'énergie** ! Cela vaut donc la peine de comparer régulièrement les offres et de vous assurer que vous payez le juste prix à votre fournisseur actuel.

Changer de fournisseur ne demande pas de démarches compliquées de votre part, car c'est le nouveau fournisseur qui se charge des aspects administratifs.

Si vous ne souhaitez pas faire appel à un « service énergie » pour vous conseiller, vous pouvez utiliser un **comparateur ou simulateur d'offres sur internet**. Il suffit d'avoir votre dernière facture d'énergie et d'encoder vos données de consommation. Consultez, par exemple, le simulateur du régulateur bruxellois pour le marché du gaz et de l'énergie : www.brusim.be

Mesures sociales et aides existantes

Premièrement, vérifiez avec votre mutuelle si vous n'avez pas droit au **statut de Bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM)** ! Ce statut est octroyé aux ménages avec des revenus modestes et donne notamment accès au fonds social chauffage et au statut de client protégé.

Les différentes mesures listées ci-dessous ont pour objectif **d'aider les Bruxellois·es à assumer leur facture énergétique**. Si elles vous paraissent difficiles à comprendre ou si vous souhaitez avoir plus d'explications, n'hésitez pas à faire appel à la cellule énergie de votre commune, à votre CPAS ou à l'asbl Infor GazElec (voir p. 2 et 3).

- **Le tarif social pour le gaz et l'électricité** est un **tarif réduit** réservé à **certaines catégories de ménages qui bénéficient d'allocations** de la part :
- du CPAS ;
 - de la Direction générale Personnes handicapées ;
 - du Service fédéral des Pensions.

Pour ces catégories de personnes, l'octroi du tarif social est **automatique**.

Les **locataires d'appartements sociaux** peuvent également bénéficier de ce tarif social, mais doivent en faire la demande à leur société de logements.

Plus d'infos sur : www.economie.fgov.be/fr/themes/energie (rubrique « Prix de l'énergie », « Tarif Social »)

- **Le statut de client protégé** est un statut **temporaire** qui peut être demandé, à certaines conditions, auprès du CPAS, de Sibelga, de Brugel **par toute personne en situation d'impayé mise en demeure par son fournisseur de gaz et/ou d'électricité**.

Ce statut vous protège de toute coupure d'électricité ou de gaz, vous donne droit à un tarif social et vous offre la possibilité de rembourser vos dettes « petit à petit ». Lorsque vous recevez le statut de client protégé, Sibelga devient votre fournisseur social d'énergie et votre contrat avec votre fournisseur commercial est momentanément suspendu.

Plus d'infos sur : www.sibelga.be/fr/protection-clients/clients-protoges

- **Le Fonds gaz électricité des CPAS** accorde une aide aux Bruxellois·es qui ont des **difficultés pour payer leur facture de gaz et d'électricité**. L'aide consiste généralement à payer des factures, mais elle peut aussi prendre une forme préventive : intervention dans l'achat d'appareils qui consomment moins, dans des entretiens/réparations (chaudière, chauffe-eau, etc.), voire dans certains travaux d'isolation.

Pour bénéficier de cette aide, vous devez **introduire une demande au CPAS** de votre commune qui évaluera votre situation avant de prendre une décision. Cette aide n'est pas réservée aux allocataires des CPAS. Toute personne dans le besoin y a droit.

- **Le Fonds Social Chauffage**, géré par les CPAS, octroie une allocation aux **personnes qui se chauffent au mazout/gasoil de chauffage ou au pétrole lampant** et qui se trouvent dans des situations financières difficiles (y compris les Bruxellois·es qui n'émargent pas au CPAS).

Pour bénéficier de cette allocation, il faut en **faire la demande auprès du CPAS de votre commune** dans les 60 jours calendrier suivant la livraison. Ce n'est donc pas un droit accordé de manière automatique !

Plus d'infos : www.fondschauffage.be

- **Le Fonds Social de l'Eau**, géré par les CPAS, accorde **une aide financière pour le paiement des factures d'eau ou une aide pour effectuer des réparations** (ex. fuites d'eau) aux Bruxellois·es qui se trouvent dans des situations financières difficiles (y compris les personnes qui ne sont pas bénéficiaires du CPAS).

Pour bénéficier de cette allocation, il faut **en faire la demande auprès du CPAS de votre commune** qui évaluera votre situation avant de décider d'une éventuelle intervention. Ce n'est donc pas un droit accordé de manière automatique !

Plus d'infos : <https://customers.vivaqua.be/nos-tarifs/modalite-dintervention-du-fonds-social>

Vous estimez avoir été lésé·e et souhaitez déposer **une plainte** contre votre fournisseur de gaz et/ou d'électricité ?

- **Le Service de Médiation de l'Energie** est un service indépendant qui pourra essayer de trouver une solution à votre problème (par exemple, en vous aidant à négocier un accord à l'amiable avec votre fournisseur) ou vous aider à comprendre pourquoi votre plainte n'est pas justifiée.

Attention, les plaintes ne peuvent être introduites que si vous avez préalablement entrepris des démarches avec votre fournisseur, sans que des solutions satisfaisantes aient été trouvées.

Plus d'infos : www.mediateurenergie.be
02 211 10 60

Cette brochure est réalisée par
Bruxelles Formation
en collaboration avec la Febisp



WWW.BRUXELLESFORMATION.BRUSSELS

