

**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 peuvent être très élevées et constituer une charge importante.

Les retards de paiements peuvent entraîner des coupures de courant. Rester sans chauffage ni électricité peut nuire à la santé. Les frais de rappels des factures impayées peuvent conduire à l'endettement.



Voici quelques pistes 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 citoyen·ne·s 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) ;
- Payer ponctuellement une facture ;
- 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.)

Bon à savoir

Les cellules énergie des 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 gratuit :

- 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 :

<https://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 : <https://www.inforgazelec.be/fr/outils/mon-comparateur-energie>

Mesures sociales

Différentes mesures existent pour aider les ménages à supporter leur facture d'énergie.

Si elles vous paraissent difficiles à comprendre, faites vous aider par la cellule énergie de votre CPAS ou par l'asbl InforGazElec (voir p. 2 et 3).

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

Les locataires d'appartements gérés par une **Société de Logement Social**, une **Agence Immobilière Sociale** ou un **CPAS** peuvent également bénéficier de ce tarif social, mais doivent en faire la demande au gestionnaire de l'immeuble.

Attention !

- Le statut BIM n'ouvre pas le droit au tarif social pour l'énergie.
- Les personnes dont le logement est chauffé par une installation collective (pas de compteur à leur nom) n'y ont pas droit non plus. Par contre, elles peuvent bénéficier d'une **prime "tarif social pour les installations collectives"**, accessible sur demande au Service Public Fédérale Économie

Plus d'infos : <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/energie-sociale>



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

Ce statut permet de suspendre la procédure de coupure d'électricité ou de gaz, donne droit à un tarif social et offre la possibilité de rembourser ses 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 : <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/protection-clients/statut-client-protége>

→ **La fourniture garantie** est une mesure spécifique à la Région bruxelloise qui complète le statut de client protégé. Elle permet à un ménage qui ne parvient plus à souscrire un contrat d'énergie auprès d'un fournisseur commercial (compteur d'énergie fermé ou dettes auprès de deux fournisseurs) d'être fourni par Sibelga au tarif social pendant un an (renouvelable).

Seul le CPAS de la personne peut décider de faire la demande de la fourniture garantie auprès de Sibelga.

→ **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 bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale. 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** (y compris celles qui n'émargent pas au CPAS).

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

Plus d'infos : <https://www.fondschauffage.be>

→ **Le Fonds Social de l'Eau**, géré par les CPAS bruxellois, accorde une **aide financière pour le paiement des factures d'eau ou une aide pour effectuer des réparations** (ex. fuites d'eau) (y compris aux personnes qui ne sont pas bénéficiaires du CPAS).

Pour bénéficier de cette allocation, il faut en **faire la demande auprès du CPAS de sa commune**. Ce n'est donc pas un droit accordé de manière automatique !

Plus d'infos : <https://www.vivaqua.be/fr/le-fonds-social>

→ **L'intervention sociale pour l'eau** est une aide financée par la Région Bruxelles Capitale, accordée une fois par an **aux ménages bénéficiaires du statut BIM**. Ceux-ci sont automatiquement contactés par Vivaqua.

Plus d'infos : <https://www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale>

→ **La trêve hivernale** : entre le 1er octobre et le 31 mars, les coupures de gaz et d'électricité sont interdites en Région bruxelloise.

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'Énergie est un service indépendant qui pourra essayer de trouver une solution à votre problème 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.

Plus d'infos : <https://www.mediateurenergie.be>
02 211 10 60

bruxellesformation.brussels

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

