

Énergie Info Wallonie : offre de services

- **Qui sommes-nous ?**

Énergie Info Wallonie est un service d'aide aux consommateurs vulnérables de Wallonie.

Ce service d'aide associatif a été créé par le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE) et par l'ASBL Droits quotidiens, avec le soutien du Gouvernement wallon.

Énergie Info Wallonie a pour objectif de soutenir et informer gratuitement les travailleurs sociaux et les citoyens sur toute difficulté ou question liée à l'accès à l'énergie. Une attention particulière est portée aux publics fragilisés et éloignés du droit.

Attention !

Énergie Info Wallonie n'est pas compétent pour les questions relatives aux contrats professionnels, aux économies d'énergie, aux primes, aux mesures URE ou encore aux énergies renouvelables.

Energie Info Wallonie propose :

- des **formations** pour les **travailleurs sociaux**,
- des **animations** pour les **citoyens** à la demande de structures sociales (CPAS, asbl, cellules de reconversion, syndicats, mutuelles, etc.) ou d'un groupe de citoyens.

- **Organisation de formations à destination des travailleurs sociaux**

Énergie Info Wallonie organise des formations à destination de l'ensemble des intermédiaires sociaux (CPAS, mutualités, associations, syndicats, maisons médicales, etc.) et autres professionnels intéressés par les thématiques liées à l'énergie (services de médiation, avocats, etc.).

Ces formations ont pour objectif d'aider ces intermédiaires sociaux et autres professionnels à acquérir les connaissances pratiques nécessaires pour répondre aux questions et aux difficultés rencontrées par leurs usagers ou leurs clients en matière d'accès au gaz et à l'électricité.

Les formations analysent également les changements éventuels dans la réglementation applicable en matière d'énergie, ainsi que leurs implications pour le travail des intervenants sociaux.

Avec le soutien de la



Avertissement : La législation est en perpétuelle évolution. Malgré une procédure rigoureuse, Energie info Wallonie ne peut garantir la mise à jour permanente des documents.



Energie Info Wallonie
Rue Nanon 98 • B-5000 Namur (Belgique)
info@energieinfowallonie.be
www.energieinfowallonie.be

La méthodologie de la formation est participative et part de cas concrets régulièrement rencontrés par les intermédiaires sociaux dans leur pratique quotidienne. Ces cas sont analysés en vue d'y apporter les réponses les plus adéquates.

Nous avons des formations clé sur porte (toutes prêtes) que nous pouvons organiser à la demande d'un organisme.

Pour avoir la liste des formations clé sur porte, nous vous invitons à consulter notre agenda <https://www.energieinfowallonie.be/fr/agenda>.

Nous pouvons également vous proposer des formations sur mesure (en fonction des thématiques qui vous intéressent). Nous pouvons aborder les thématiques suivantes (à adapter selon le public et l'objectif visé).

- Comprendre l'organisation du marché, identifier les différents acteurs et leurs rôles.
- Choisir et changer de fournisseur (utilisation du comparateur de la Commission Wallonne Pour l'Energie, quels sont les droits et devoirs du consommateur et du fournisseur en matière d'offre et de refus de contrat, de garantie, etc. ?).
- Comprendre et vérifier la facture d'énergie (quels types de factures, quelles informations doivent y figurer, etc.).
- Connaître les mesures de protection du consommateur et réagir en cas de démarchage abusif.
- Connaître les avantages dont bénéficient les clients protégés et comprendre le tarif social.
- Comprendre la procédure de défaut de paiement (quels frais peut réclamer le fournisseur, quels délais doit-il respecter, quelles obligations a-t-il en matière de plan de paiement, etc. ?).
- Tout savoir sur le compteur à budget (placement, fonctionnement, désactivation, etc.).
- Comment résoudre un conflit avec mon gestionnaire de réseau de distribution ou mon fournisseur ? (quels services de médiation, comment introduire une plainte, etc.).
- Quelles sont les démarches à effectuer en cas de déménagement ? Comment résoudre les cas de déménagements problématiques ?
- Comment résoudre les questions qui se posent entre propriétaires et locataires ? (réparation, entretien, décomptes de charges, ...).
- Comment comprendre, vérifier et utiliser les conditions générales des fournisseurs pour défendre les droits des consommateurs ?
- Etc.

Supports didactiques utilisés :

- ✓ Outil d'animation Energic'À Brac, permettant de reconstituer ensemble et de visualiser le marché libéralisé de l'énergie et ses acteurs.
- ✓ Support de formation : syllabus rédigé sous forme de fiches pratiques.
- ✓ Documents annexes : mises en situation, exemples de facture, de lettre de rappel, d'avis de placement

de compteur à budget, de plan d'apurement, etc.

- **Organisation d'animations à destination des citoyens**

À la demande de structures sociales, ou de groupes de citoyens, Energie Info Wallonie organise également des séances d'information et des animations à destination des citoyens.

Questions abordées (à adapter selon le public et l'objectif visé, pour une durée d'1h30 à 3h) :

- Comprendre sa facture d'énergie (la façon dont elle est calculée, l'importance du relevé d'index, analyse de la facture de régularisation, idéalement de sa facture personnelle).
- Choisir son fournisseur (pourquoi comparer, quels critères utiliser, comment faire son choix, utilisation du comparateur de la Commission Wallonne Pour l'Énergie Compacwape). Nécessite idéalement l'accès à un ordinateur et à un projecteur. C'est encore mieux s'il y a un ordinateur par participant et une connexion internet.
- Que faire face au démarchage (qu'est-ce que le démarchage ? Comment déconstruire les arguments des démarcheurs ? Que faire en cas de démarchage ? La thématique est abordée de façon concrète et interactive grâce à un jeu de rôle.
- Les mesures sociales (tarif social, aides du CPAS).
- La procédure de défaut de paiement et le compteur à budget (que se passe-t-il en cas de facture impayée ? comment fonctionne le compteur à budget ?).
- Le déménagement (quelles démarches en cas de déménagement ? quels problèmes peuvent se poser ?).
- Les questions qui se posent entre propriétaires et locataires au sujet de l'énergie (entrée dans les lieux, déménagement, les droits et obligations des propriétaires et des locataires, l'entretien de la chaudière, le décompte de charges, etc.).

Supports didactiques (notez que la méthodologie est participative) :

- ✓ Outil d'animation Energic'à brac, élaboré sur la base d'une idée originale de l'ASBL Empreintes, permettant de reconstituer ensemble et de visualiser le marché libéralisé de l'énergie et ses acteurs.
- ✓ Outils d'animation créés en collaboration avec Lire & Ecrire et Social Energie, visant à intégrer et enrichir la mallette « Logement » de Lire & Ecrire. Facilement adaptables à tout type de public, ils abordent de façon ludique (jeux de rôle, mises en situation, exercices pratiques, schémas etc.) les thèmes du marché de l'énergie, du démarchage, du choix du fournisseur, de la facture, des impayés et des décomptes de charges.
- ✓ Vidéos, fiches pratiques, autocollants « Stop Démarchage », schémas, PowerPoint, etc.

- **Modalités financières pour les formations et les animations**

- 50 EUR (TVA comprise) pour une demi-journée ;
- 100 EUR (TVA comprise) pour une journée.

Coûts supplémentaires : frais de déplacement (à définir) et de copie (si réalisées par Energie Info Wallonie).

La participation financière ne doit pas être un frein à la participation d'une structure, d'un groupe de consommateurs ou d'un participant, n'hésitez pas à nous contacter.

Énergie Info Wallonie n'organise pas de visite à domicile.

- **Coordonnées**

Énergie Info Wallonie (www.energieinfowallonie.be)

Tél. : 081 71 13 72

Courriel : info@energieinfowallonie.be

N'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples informations sur nos services !

Avec le soutien de
la



Wallonie

Avertissement : La législation est en perpétuelle évolution. Malgré une procédure rigoureuse, Energie info Wallonie ne peut garantir la mise à jour permanente des documents.



Energie Info Wallonie
Rue Nanon 98 • B-5000 Namur (Belgique)
info@energieinfowallonie.be
www.energieinfowallonie.be