



# **Formation Observatoire du Crédit et de l'endettement**

**« Pouvoir d'achat des ménages : focus sur  
l'énergie »**



# Petit rappel: Qu'est ce que je paie réellement ?

## Prix de l'énergie: **Seule cette partie varie en fonction du contrat!**

- Consommation d'énergie x euros/kwh + redevance fixe (coût de l'abonnement)
- Fixé par les fournisseurs → revient au fournisseur

## Coût du transport et de la distribution

- Fixe quel que soit votre fournisseur/votre contrat (indexé chaque année)
- Dépend de votre commune
- Reversé par le fournisseur aux gestionnaires de réseau

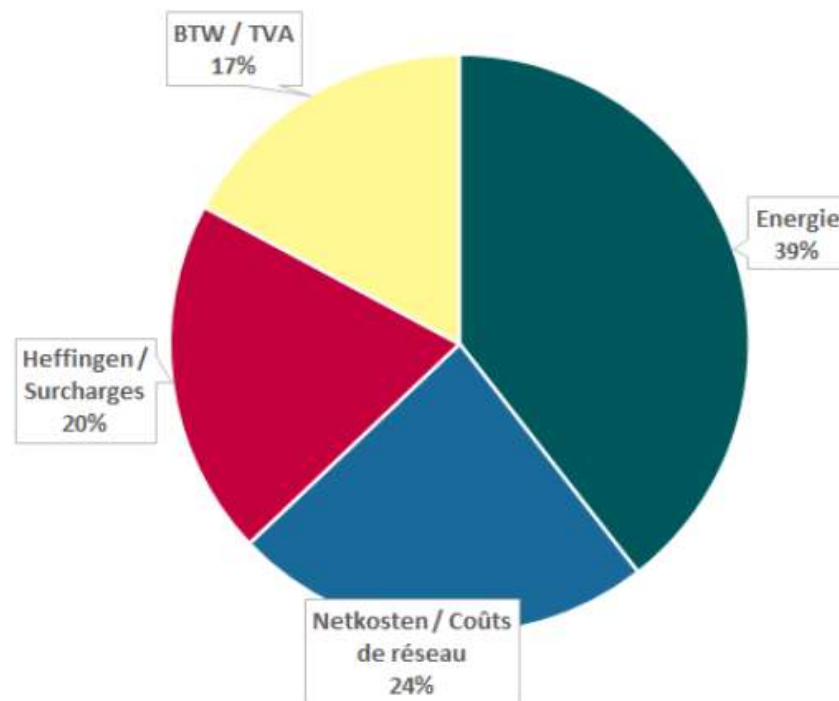
## Surcharges régionales et fédérales

- Fédéral : fonctionnement de la CREG, dénucléarisation, Kyoto, tarif social, prime chauffage, sécurité sociale, ...
- Régional : redevance de raccordement (Fonds Energie de la Région wallonne): financement de la CWaPE, URE, énergies renouvelables, ...
- Reversées par le fournisseur aux pouvoirs publics (Etat fédéral ou Régions)

## TVA

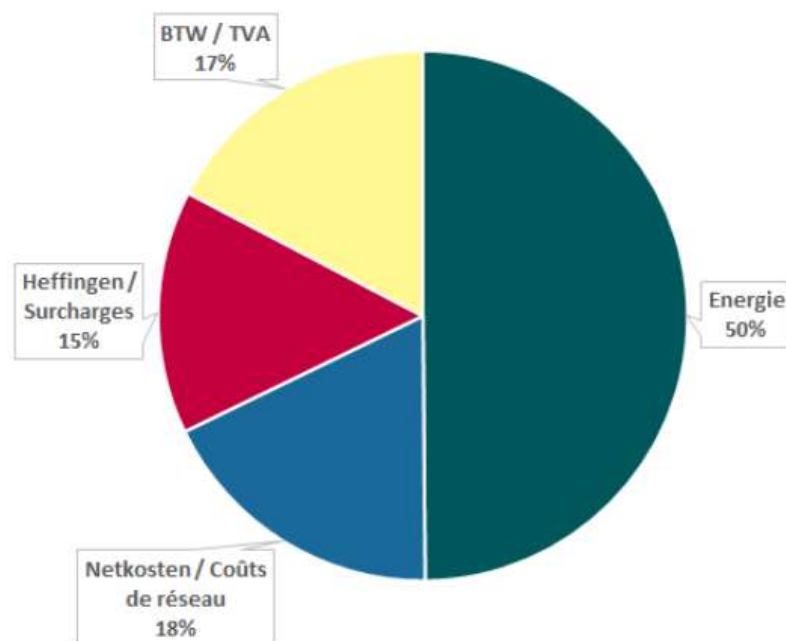
## Electricité en Wallonie - Résidentiel

Octobre 2021



<https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/comment-est-compose-le-prix-de-lenergie> - En ligne : 18 Octobre 2021

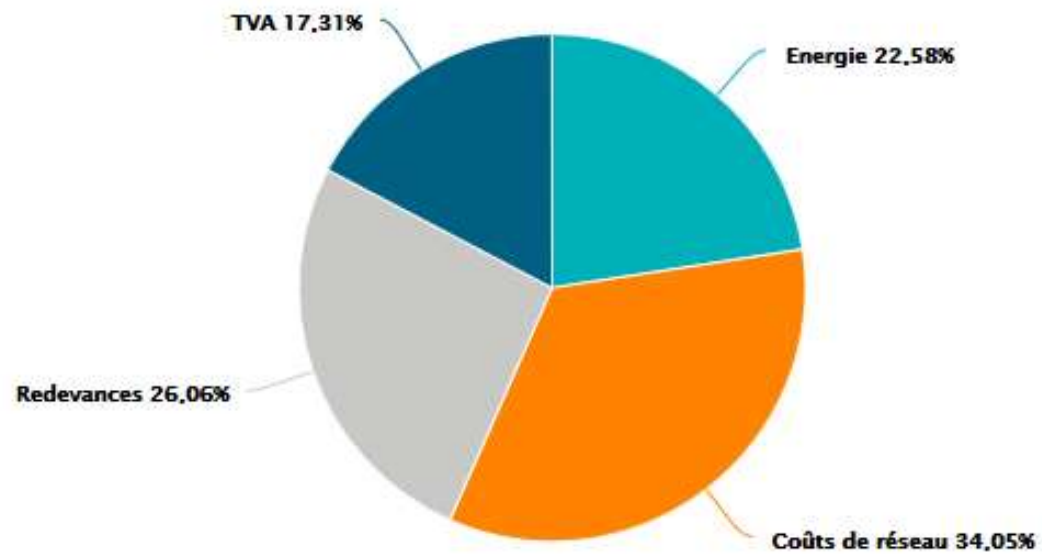
## Electricité en Wallonie - Résidentiel



Février 2022

<https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/comment-est-compose-le-prix-de-lenergie> – vu le 21 février 2022

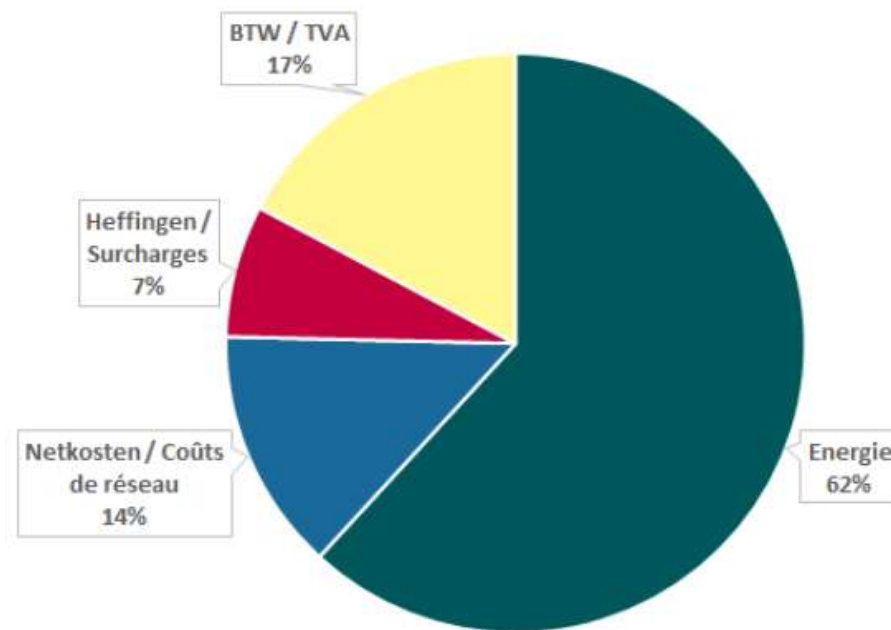
## Electricité en Wallonie - Résidentiel



Source : <https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/comment-est-compose-le-prix-de-lenergie> - vu le 01/10/2019

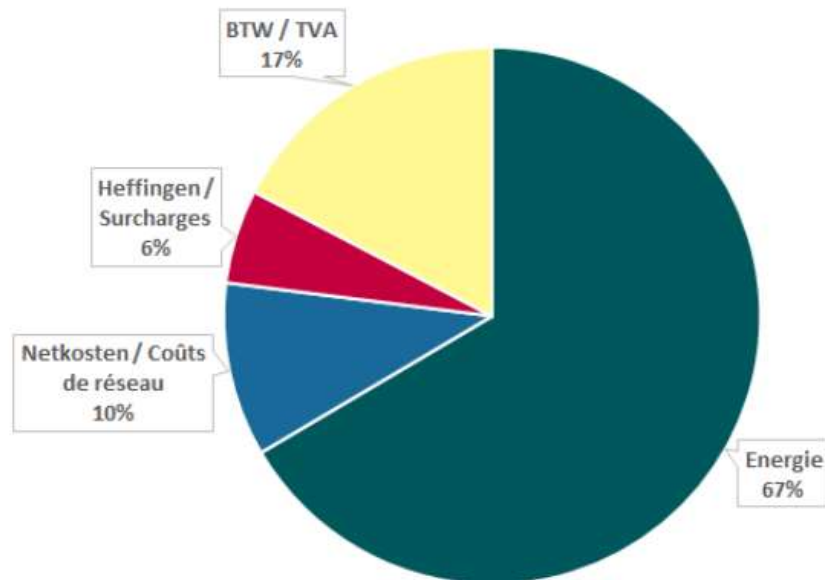
## Gaz naturel en Wallonie - Résidentiel

Octobre 2021



<https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/comment-est-compose-le-prix-de-lenergie> - vu le 18/10/2021

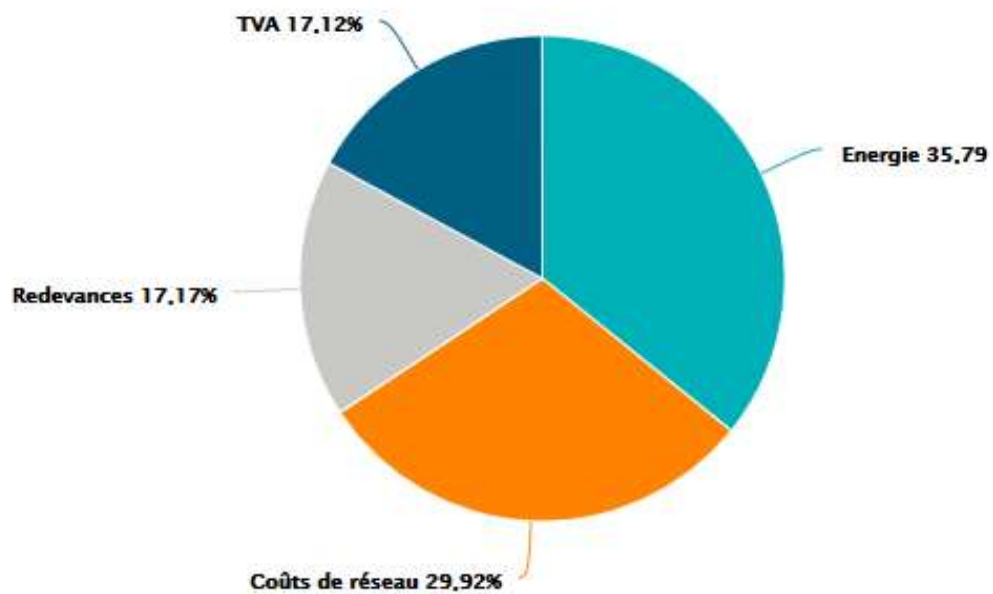
## Gaz naturel en Wallonie - Résidentiel



Février 2022

<https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/comment-est-compose-le-prix-de-lenergie> - vu le 21/02/2021

## Gaz naturel en Wallonie - Résidentiel



Dernière mise à jour 01/09/2019



# Les outils

- Le CREG scan.
- Les comparateurs des régulateurs régionaux. Pour la Wallonie: le Compacwape.
- Les comparateurs commerciaux (certains sont labellisés par la CREG).

Avez-vous déjà utilisé  
le CREG scan?

## Le CREG SCAN: mon contrat actuel est-il bon marché?

Est-ce le moment pour moi de changer de fournisseur?

Mon contrat, signé par le passé, est peut-être plus avantageux que l'offre la plus intéressante proposée aujourd'hui par les fournisseurs.

- **Le CREG Scan** compare votre contrat énergétique avec l'offre **actuelle du marché**. Vous comprenez où se situe votre contrat :
  - par rapport au marché ;
  - entre l'offre la moins chère et la plus chère.
- Il compare uniquement le **coût de l'énergie** .
- Il se base sur **une consommation moyenne**.
- Il ne tient **pas compte des promotions** temporaires des fournisseurs.
- Il compare aussi **les contrats dormants** (vous avez signé un contrat par le passé et il n'est plus proposé aujourd'hui par les fournisseurs).

Où trouver le nom du produit/contrat dont je dispose? Sur ma facture de décompte annuel.

## Votre produit sur le marché: MEGA/EASY (1 an, fixe)

[< Modifier la recherche](#)

Vous trouverez ci-dessous le résultat de votre recherche. Il s'agit de produits dont les contrats sont toujours en cours. Les produits proposés sur le marché sont indiqués en bleu. Les produits dormants, qui ne figurent plus sur les sites Internet de comparaison des prix, sont indiqués en gris.

Pour adapter ou détailler votre recherche, veuillez retourner à la page précédente.

### Attention

Ce produit n'est plus proposé sur le marché (produit dormant). Vous ne le trouverez plus sur les sites Internet de comparaison des prix. Si toutefois vous trouvez un produit portant le même nom (proposé par le même fournisseur), il s'agit d'une version plus récente assortie d'autres conditions. Seul le CREG Scan vous permet de comparer votre produit « dormant » à l'offre la moins chère et la plus chère du marché.

Dernière mise à jour 10/2021



■ Produit actif □ Produit dormant

### Explication du graphique

- Les montants (hors TVA) apparaissant dans le graphique correspondent au **montant qu'un consommateur moyen paie annuellement pour l'énergie.**
- Il s'agit du **montant de la**

Avez-vous déjà utilisé  
le compacwape?

← → ↻ compacwape.be/client/#/myProfile

Applications Éveil Lumière HF35... Ice Endex Power BE

## Comparateur des offres de fournisseurs

Comparez l'ensemble des offres proposées par les fournisseurs d'électricité et de gaz en Région Wallonne.

[Comment procéder ?](#)

1. Mon profil 2. Ma consommation 3. Mes résultats 4. Détails

**Définissez votre profil consommateur**

Je veux procéder à une simulation pour :

- électricité
- gaz
- gaz et électricité

Je suis un : ?

- client résidentiel
- client professionnel

Mon code postal est :

Veillez sélectionner une valeur

Continuer >

## Changer de fournisseur: le délai de préavis

- Le consommateur peut à tout moment :
  - terminer son contrat d'énergie ;
  - en conclure un nouveau ;
  - à condition de respecter le **délai de préavis légal d'1 mois**.
- Le nouveau fournisseur s'assure que le délai de préavis est respecté avant de demander le changement.
- Le fournisseur peut faire débuter le délai de préavis seulement à partir du 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit la conclusion du contrat.

Le consommateur doit donc rester chez un fournisseur au minimum 1 mois.

Exemple: Héloïse conclut le contrat le 13 novembre.

Le délai de préavis peut commencer à courir que le 1<sup>er</sup> décembre.

Le changement de fournisseur peut se faire au 1<sup>er</sup> janvier prochain.

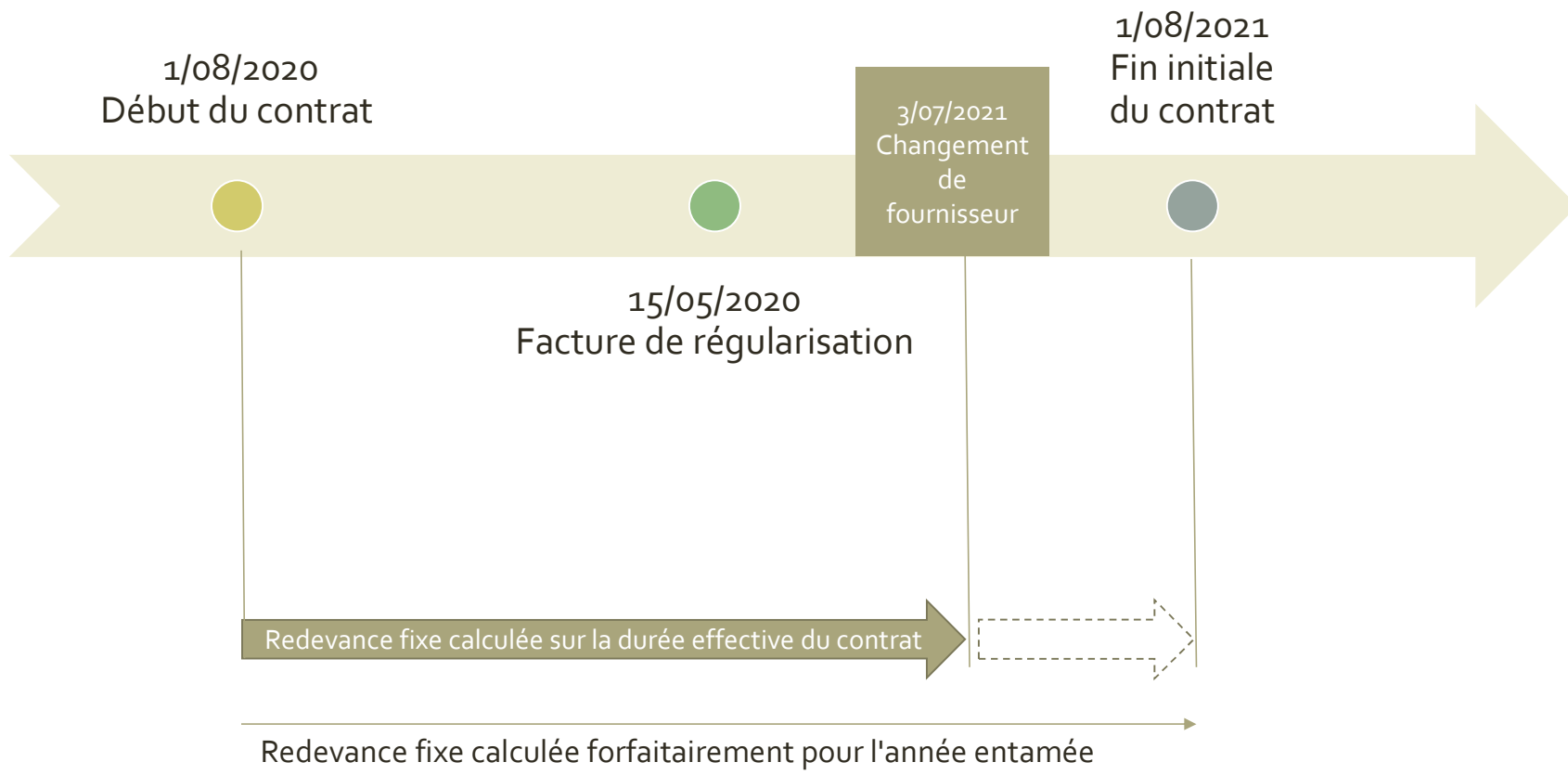
## Changer de fournisseur: indemnité interdite

- Lorsqu'il décide de changer de fournisseur, le consommateur ne doit pas payer **d'indemnité**.

Il ne doit pas en payer même s'il clôture son contrat avant la date prévue.

- Attention à la **redevance fixe** !





## Changer de fournisseur: qui est responsable des démarches?

- Le nouveau fournisseur se charge de toutes les démarches :
  - mettre fin au contrat auprès de l'ancien fournisseur ;
  - informer le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) du changement de fournisseur;
  - veiller à ce que le changement n'entraîne pas de conséquence négative pour le consommateur ;
  - faire débiter le nouveau contrat à la fin de l'ancien, c'est-à-dire 1 mois après la demande de résiliation.

L'ancien fournisseur transmet au consommateur :

- une facture de clôture ;
- dans les 6 semaines de la réception des index par le GRD ;
- en tenant compte des acomptes déjà versés par le consommateur.

## Attention au moment du renouvellement de contrat

- **Contrat à durée déterminée arrive à expiration :**

- Au moins 2 mois à l'avance, le fournisseur donne un aperçu de tous ses contrats et informe le client qu'il peut vérifier sur les sites internet des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher.
  - Si le contrat qui arrive à échéance n'est plus proposé par le fournisseur, ou si le prix a changé, le fournisseur en informe le client.
  - Le fournisseur transmet en même temps au client une nouvelle proposition de contrat. Le fournisseur explique clairement en quoi les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat existant. Le fournisseur demande au client de confirmer explicitement son accord sur la nouvelle proposition par lettre ou sur tout autre support durable.
  - Si le client ne réagit pas à cette demande avant la fin du contrat en cours, le fournisseur lui donne le produit équivalent le moins cher à durée déterminée qu'il propose sur le marché à ce moment-là. Le fournisseur en informe explicitement le client par lettre ou sur tout autre support durable.  
Une confirmation n'est pas exigée si, lors de la nouvelle proposition de contrat, le fournisseur a proposé le produit équivalent au tarif le moins cher et a mentionné qu'en l'absence de réaction, ce produit serait attribué.
- → Faire une comparaison des fournisseurs !

## Attention au moment du renouvellement de contrat

- Contrat à durée indéterminée arrive à expiration :
  - Lorsque le contrat à durée indéterminée d'un client concerne un produit qui n'est plus actif et n'est pas soumis à une garantie contractuelle de prix, le fournisseur communique au client au moins deux mois à l'avance un aperçu de tous ses produits actifs actuels.
  - Le fournisseur informe le client qu'il peut vérifier sur les sites internet des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher.
  - Le fournisseur transmet en même temps au client une nouvelle proposition de contrat. Le fournisseur explique clairement en quoi les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat existant. Le fournisseur demande au client de confirmer explicitement son accord sur la nouvelle proposition par lettre ou sur tout autre support durable.
  - Une confirmation n'est pas exigée si, lors de la nouvelle proposition de contrat, le fournisseur a proposé le produit équivalent au tarif le moins cher et a mentionné qu'en l'absence de réaction, ce produit serait attribué.
  - Si le client n'a pas réagi à cette demande deux mois après la réception du courrier, le fournisseur lui attribue le produit équivalent le moins cher qu'il propose sur le marché à ce moment-là. Le fournisseur en informe explicitement le client résidentiel ou la PME par lettre ou sur tout autre support durable.
- → Faire une comparaison des fournisseurs !

## Attention au moment du renouvellement de contrat

- **Produit équivalent le moins cher :**

« offre de contrat standard pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels et/ou aux PME la moins chère de la gamme du fournisseur et ayant les mêmes caractéristiques que le contrat en cours du client, notamment en ce qui concerne les critères suivants: prix fixe ou variable, durée du contrat en cas de durée déterminée, services compris dans le contrat, contrat exclusivement en ligne ou non, énergie verte ou grise. »

# LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ CONJONCTUREL

- Droit au **tarif social** pendant 1 an
- **Suspension du contrat** avec le fournisseur commercial et passage chez le **GRD**
- **Interruption** de la **procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à budget**
- Négociation d'**un plan de paiement raisonnable** avec le fournisseur d'énergie
- Le statut peut être demandé **jusqu'au 31 août 2022**

## LE STATUT DE CPC : QUI PEUT LE DEMANDER ?

2 « catégories » :

- Sur base d'une attestation

**OU**

- Allocation/victime des inondations ET défaut de paiement

# LE STATUT DE CPC : QUI PEUT LE DEMANDER ?

## → ATTESTATION

- Bénéficiaire d'une **attestation de votre CPAS ou d'un service social agréé** qui reconnaît que vous avez **des difficultés financières à payer votre facture d'énergie**.
- PAS d'obligation d'être en retard de paiement d'une facture d'énergie.
- Liste des services sociaux agréés : <http://actionsociale.wallonie.be/insertion-activation-aide-sociale/centres-service-social>
  - > 5. Documents téléchargeables > Liste des centres de services sociaux agréés



# LE STATUT DE CPC : QUI PEUT LE DEMANDER ?

## → ALLOCATION ET DÉFAUT DE PAIEMENT

Vous n'avez pas payé vos factures d'énergie, votre fournisseur vous a **déclaré en défaut de paiement ET** :

- Vous êtes un **chômeur complet indemnisé**; OU
- Vous avez perçu des **allocations de chômage temporaire pour force majeure en raison du Covid-19**, pendant **au moins 14 jours de chômage temporaire**; OU
- Vous êtes **travailleur indépendant, aidant ou conjoint aidant** et vous avez bénéficié du **droit passerelle en 2020, 2021 ou 2022**; OU
- Vous disposez d'une **attestation de sinistre de votre assurance** suite aux inondations du mois de juillet 2021 ou d'un **accusé de réception d'une demande d'aide du Fonds des calamités** suite aux inondations de juillet 2021 → **Nouveau !**

Si vous n'êtes pas en défaut de paiement, vous pouvez entrer dans la 1<sup>ère</sup> catégorie (sur base d'une attestation, cf. dia précédente).

# LA DÉCLARATION EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉNERGIE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

- Vous êtes déclaré en défaut de paiement lorsque vous n'avez pas réagi dans les délais ni à la facture, ni au rappel, ni à la mise en demeure envoyés par votre fournisseur d'énergie.
- Une fois que le fournisseur vous a déclaré en défaut de paiement, il peut demander le placement d'un compteur à budget
- Pour obtenir le statut du client protégé conjoncturel, si vous n'êtes pas en défaut de paiement, vous pouvez toutefois entrer dans la 1<sup>ère</sup> catégorie (sur base d'une attestation)

# LE STATUT DE CP CONJONCTUREL : COMMENT ? (1)

Pour bénéficier du statut de client protégé conjoncturel, vous devez en faire la **demande écrite à votre gestionnaire de réseau (GRD)**.

Cette demande peut se faire **par e-mail ou par courrier**. Si vous optez pour le courrier, nous vous conseillons d'opter pour le courrier recommandé avec accusé de réception.

Votre CPAS ou un service social agréé peut également vous aider à introduire cette demande auprès de votre GRD.

# LE STATUT DE CP CONJONCTUREL: COMMENT (2)?

Pour être complète, votre demande écrite doit comprendre les éléments suivants :

- Votre **nom et prénom**,
- Votre **adresse postale et/ou votre adresse e-mail**,
- **Le(s) document(s) qui prouve(nt) que vous, ou un membre de votre ménage, rentrez dans l'une des deux catégories** ouvrant le droit au statut de client protégé conjoncturel. Il s'agit soit :
  - De l'attestation du CPAS/service social agréé, qui dit que vous avez des difficultés à payer vos factures d'énergie,

OU

  - Du courrier de votre fournisseur d'énergie qui vous déclare en défaut de paiement **ET** l'un de ces documents :
    - Une attestation de la CAPAC ou de votre caisse de paiement pour les allocations de chômage temporaire pour **force majeure** en raison du Covid-19,
    - Une attestation de votre caisse d'assurance sociale relative au droit passerelle accordé,
    - Une attestation de la CAPAC ou de votre caisse de paiement pour les allocations de chômage complet indemnisé,
    - Une attestation de sinistre de votre assurance suite aux inondations du mois de juillet 2021 ou un accusé de réception d'une demande d'aide du Fonds des calamités suite aux inondations de juillet 2021
- Une **composition de ménage** si le contrat d'énergie est à votre nom et que le statut de client protégé conjoncturel est ouvert par un membre de votre ménage.

Certains GRD proposent des formulaires tout faits sur leur site

# LA DURÉE DU STATUT DE CP CONJONCTUREL

- Le tarif social est appliqué pendant **1 an, à partir de l'octroi. Il peut être demandé une deuxième fois**
- 3 mois avant la fin, le GRD envoie un courrier par la poste ou par e-mail.
- **A l'expiration du délai d'1 an, le contrat d'énergie chez votre fournisseur commercial reprend.** Le tarif appliqué est celui qui était appliqué avant l'obtention du statut de CP conjoncturel. (!)

# FIN DU STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ CONJONCTUREL

• **Attention !** Si la dette n'a pas été remboursée entièrement à l'expiration de l'application du statut de CP conjoncturel, et qu'un plan de paiement n'a pas été conclu, **la procédure de défaut de paiement et de placement/réactivation du compteur à budget peut reprendre.**

• **Attention !** Si vous **signez un contrat d'énergie chez un fournisseur commercial** pendant le délai d'application du statut de CP conjoncturel, vous **perdez le statut** et donc le droit au tarif social. Votre GRD vous informera des conséquences liées à cette demande de changement de fournisseur. Il devra alors vous demander de lui confirmer le changement de fournisseur.

# SI JE SUIS CP CONJONCTUREL, JE N'AURAI PAS DE CAB?

La procédure de déclaration en défaut de paiement et de placement/réactivation du compteur à budget est SUSPENDUE.

**Attention!** Si, par la suite, des factures ne sont pas payées au GRD, il peut enclencher une procédure en défaut de paiement et vous placer un CAB pour cette nouvelle dette.

# Energie Info Wallonie

Pour remplir ses missions, Energie Info Wallonie propose :

- Un site [www.energieinfowallonie.be](http://www.energieinfowallonie.be): série d'infos et de fiches pratiques sur des questions d'accès à l'énergie.
- Des formations.
- Une permanence téléphonique 081/24.70.10 (réouverture le 14 mars)







CITOYEN

TRAVAILLEUR  
SOCIAL

ACTUALITÉS

QUI SOMMES-NOUS ?

PARLEZ-EN  
AUTOUR DE VOUS

CONTACT



Accueil • Eclairez vos droits !

# Eclairez vos droits !

## Vous avez une difficulté ou une question liée à l'énergie ?

Choisissez la rubrique qui vous intéresse...



PROPRIÉTAIRE-  
LOCATAIRE



TARIF SOCIAL ET  
AIDES DU CPAS



FACTURES



### Actualités

🔔 Découvrez notre nouvelle rubrique "Je reçois une facture"  
20/02/2019

🔔 Client-e Zéno ? Suis-je obligé-e de passer chez MEGA ?  
22/01/2019

🔔 Découvrez notre nouvelle rubrique sur les compteurs à budget !  
15/01/2019

TOUTES LES ACTUS

Nouveau numéro d'appel :  
**081/24.70.10**

# Contrat d'énergie

## Comment puis-je choisir mon fournisseur d'énergie ?



NOTRE  
RÉPONSE

RÉFÉRENCES  
LÉGALES

DOCUMENTS  
UTILILES

RÉAGIR À LA  
FICHE

Commencez par établir les critères qui vous paraissent importants.

- Souhaitez-vous un **prix fixe** ou un **prix variable** ?
- Quel mode de paiement souhaitez-vous utiliser (le virement bancaire ou la domiciliation) ?
- Souhaitez-vous recevoir les factures par la poste ou par mail ?
- Souhaitez-vous pouvoir contacter votre fournisseur par téléphone ou par courrier, ou un contact uniquement en ligne vous suffit-il ?
- Souhaitez-vous un fournisseur vert ?
- Etc.

*Vous trouverez un aide-mémoire des critères et des éléments à prendre en compte dans l'onglet Documents utiles.*

Pour choisir le **tarif** qui vous convient le mieux, **en fonction de votre consommation**, la Commission wallonne pour l'énergie (CWaPE) propose un **outil gratuit et indépendant** : **le simulateur tarifaire**. Cet outil est disponible sur le site web de la **Commission wallonne pour l'énergie (CWaPE)**. Il permet de **comparer** les offres des différents fournisseurs actifs en Wallonie.



Besoin d'aide ?

- ☑ Une réponse personnalisée
- ☑ Un document sur mesure
- ☑ L'énergie en Wallonie
- ☑ Stop au démarchage