Energie Info Wallonie : déjà 2 ans !

27/06/2016

Energie Info Wallonie a soufflé sa deuxième bougie au printemps ! Depuis 2014, ce service d'appui informe et accompagne les intervenants sociaux et les citoyens dans leurs questions ou démarches liées à **l'accès à l'électricité et au gaz,** gratuitement et en toute indépendance. Le service a aussi vocation à faire connaitre les difficultés vécues par les ménages et porte une attention particulière aux publics fragilisés et éloignés du droit, pour qu'un accès à l'énergie, pour tous, soit assuré.

En 2007, les marchés du gaz et de l'électricité sont ouverts à la concurrence. La multiplication des acteurs et la complexification des règles régissant le marché de l'énergie engendrent un **déficit d'information du citoyen consommateur**, qui se retrouve isolé dans sa relation contractuelle avec son fournisseur. En même temps, de plus en plus de personnes manquent de moyens suffisants pour répondre à leurs besoins énergétiques. Des indicateurs tels que le nombre de plans de paiement octroyés, de limiteurs de puissance ou de compteurs à budget placés, le nombre de bénéficiaires du statut de client protégé, indiquent que **les symptômes de la précarité énergétique sont en nette recrudescence**[1].

En pratique, via ses contacts avec les consommateurs, **Energie Info Wallonie récence les difficultés auxquelles ils sont confrontés** : la comparaison malaisée des fournisseurs, des factures compliquées à comprendre et donc à contester, des pratiques de ventes agressives et trompeuses, des difficultés de paiement et des problèmes liés au compteur à budget, l'incompréhension de procédures légales complexes, une méconnaissance des services de médiation, des difficultés lors de déménagements, des tensions avec des propriétaires lors de décomptes de charges, des difficultés à obtenir la rétroactivité du droit au tarif social, etc.

Afin de **répondre à ces difficultés et de soutenir** au mieux les consommateurs et les travailleurs sociaux dans leurs démarches, Energie Info Wallonie a mis en place :

- des permanences téléphoniques gratuites à destination des citoyens et des intervenants sociaux, tous les jours de la semaine, au cours desquelles des questions sont posées et des demandes d'accompagnement sont formulées ;

- **des permanences décentralisées,** en partenariat avec des organisations locales partenaires, à destination des citoyens et/ou travailleurs sociaux pour lesquels une aide par téléphone est insuffisante. Energie Info Wallonie se déplace à la demande à Châtelet et au Luxembourg une fois par mois ;

- **un site internet d'information** : www.energieinfowallonie.be**,** sur lequel se trouvent des fiches d'informations, des schémas explicatifs (dont un nouveau schéma du marché de l'énergie), des courriers types et formulaires. Afin de faciliter la compréhension par les consommateurs du marché de l'énergie, de ses acteurs et de leurs rôles, EIW propose **une vidéo retraçant le trajet de l'énergie** , de sa production à sa consommation, **mettant en scène les principaux interlocuteurs des consommateurs** confrontés à une difficulté ou une question. La vidéo est postée sur la page d'accueil du site ;

- **des formations et animations programmées ou à la demande** sur les dettes d'énergie et les solutions à y apporter, sur les nouveautés législatives, les services de médiation de l'énergie, sur le marché de l'énergie, les factures, le choix du fournisseur, …

Lors de formations ou d'animations, EIW utilise l'outil **« Energic' À Brac »** (initialement élaboré par l'asbl Empreintes), amélioré et reproduit avec divers partenaires. Energic' À Brac » est **un outil d'animation sur l'organisation du marché de l'énergie** permettant aux participants de reconstituer le marché libéralisé de l'énergie et visualiser ses différents acteurs. Il est un pré requis utile pour la compréhension d'une série de matières (factures, défaut de paiement, etc.) et permet d'introduire les autres thématiques développées. Cet outil d'animation est à disposition des intervenants sociaux des secteurs public et associatif qui le souhaitent. Des formations à son utilisation sont dispensées par EIW et ses partenaires.

Un réseau d'échanges à destination des travailleurs sociaux a vu le jour au mois de septembre 2015. EIW l'a pensé comme lieu de rencontre, de formation et d'échanges visant à partager les expériences de terrain et à construire une expertise en matière d'accès à l'énergie. Les réunions du réseau ont porté, jusqu'à présent, sur les compteurs à budget, le démarchage, le choix du fournisseur et les décomptes de charges.

Une **campagne contre le démarchage** a été lancée début mars, avec d'autres organisations. Si la loi encadre le démarchage, elle n'empêche pas les abus. En témoignent les plaintes pour démarchage abusif reçues par le Médiateur fédéral de l'Energie, le SPF Economie ou EIW. La campagne vise à sensibiliser les consommateurs aux risques du démarchage et à leurs droits, dont la possibilité de refuser d'être démarché. Une brochure avec des conseils à suivre et de bons réflexes à adopter en cas de démarchage a été éditée, ainsi qu'un autocollant « Pas de démarchage ». L'objectif est de proposer aux ménages de l'apposer à côté de la sonnette ou boîte aux lettres et d'inviter l'ensemble les fournisseurs à respecter cet autocollant. N'hésitez pas à le commander !

Durant sa seconde année, EIW a passé à la loupe **les conditions générales des différents fournisseurs** de gaz et d'électricité actifs en Région wallonne. Il est ressort que de nombreuses clauses sont susceptibles de semer la confusion chez le consommateur et certaines peuvent même être qualifiées d'abusives. L'objectif poursuivi est double. Il est de permettre aux consommateurs **de comparer facilement les conditions générales des différents fournisseurs** en leur donnant une idée claire de ceux qui respectent ou non la réglementation en vigueur. Il est aussi d'encourager les fournisseurs **à rendre leurs conditions générales conformes à la loi et à l'Accord** « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Partant du constat que peu de **décisions de justice** sont publiées en matière d'accès à l'énergie, EIW a réalisé un **travail de collecte de jugements** rendus pendant ces 2 années. L'analyse approfondie des décisions fera l'objet d'une matinée d'étude en octobre 2016. L'objectif, multiple, est de mettre en lumière les situations dans lesquelles la justice est saisie en matière d'accès à l'énergie, d'analyser **les raisonnements** sur lesquels les décisions sont fondées, d'**évaluer l'effectivité des droits des consommateurs** en la matière et de promouvoir **le rôle que peut jouer la justice** à cet égard.

De manière générale, EIW **s'efforce de rendre compte**, à travers l'organisation d'évènement, de rédaction de rapports réguliers ainsi qu'à travers les processus de consultation, **des difficultés concrètes rencontrées par les consommateurs**, en particulier les personnes vulnérables, dans leurs démarches pour concrétiser leur droit à l'énergie. Un rapport annuel sera diffusé dès les mois de septembre 2016 à ce sujet.

Outre ses réalisations et activités propres, Energie Info Wallonie tend à organiser son travail **en concertation et complémentarité** avec d'autres acteurs qui travaillent pour un meilleur accès à l'énergie en Wallonie et en Belgique, dont les associations bruxelloises et néerlandophones, la Fédération des CPAS, le SPW, les Guichets de l'énergie, ainsi qu'avec les Services de médiation. C'est bien **la diversité des acteurs travaillant autour de l'accès à l'énergie** et de leurs rôles respectifs qui permettra d'avancer vers un meilleur accès à l'énergie pour tous !

---

[1] S.Meyer, L. Holzemer, T. Nyssens, K. Maréchal, Mesure et suivi de la précarité énergétique pour une transition énergétique qui intègre les problématiques sociales : multiplication des niveaux d'actions et d'analyses, Congrès Interdisciplinaire du Développement Durable, Namur-Bruxelles, 20-22 mai 2015.