



GUIDE OPÉRATIONNEL

SUR LES QUESTIONS D'

ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU

À DESTINATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PREMIÈRE LIGNE
EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



JUILLET 2023

POURQUOI CE GUIDE ?

La hausse des prix de l'énergie et la Covid-19 ont accru les difficultés rencontrées par les personnes qui sont déjà en situation de précarité et en touchent d'autres, qui ne fréquentent pas habituellement les services sociaux.

Ces services sociaux risquent, quant à eux, d'être saturés et de voir les délais d'attente augmenter.

Il est, dès lors, primordial qu'un usager qui franchit la porte d'un service puisse trouver une première réponse et de limiter ainsi les réorientations multiples qui risquent d'aggraver la situation et le taux de non-recours aux droits et aides disponibles.

Le présent guide a pour objectifs de permettre aux travailleurs sociaux :

- d'apporter des premières réponses aux situations d'urgence ;
- d'identifier et de pouvoir expliquer les risques encourus ;
- d'orienter l'utilisateur vers l'acteur le plus pertinent pour apporter une réponse complémentaire et/ou une aide adéquate. L'ensemble des coordonnées des acteurs compétents sont reprises dans la rubrique « contacts utiles ».

Ce guide compile les thématiques et situations les plus fréquemment rencontrées.

Ce guide sera régulièrement mis à jour en fonction de l'actualité. N'hésitez pas à consulter régulièrement la page <https://www.socialenergie.be/fr/guide-de-sortie/>

— — —

Le Réseau de Vigilance de l'Énergie et de l'Eau est un lieu de rassemblement de professionnels (travailleurs sociaux et acteurs de terrain) en vue d'échanger autour de leurs pratiques quotidiennes au sujet du marché de l'énergie et de l'eau et, plus particulièrement, de son contentieux.

Il se veut être un espace de réflexion, d'information, de questionnements des pratiques sociales autour du contentieux en matière d'énergie et d'eau. Il interroge la mise en œuvre des différents cadres législatifs et leur application. Ces échanges et rencontres permettent aux travailleurs sociaux d'améliorer leurs interventions dans leur travail au quotidien pour le suivi et de développer un travail en réseau.

Plus d'informations socialenergie@fdss.be

Réalisation Centre d'Appui SocialEnergie (FdSS)

Publication Secrétariat du Réseau de Vigilance Énergie et Eau (Fédération des CPAS bruxellois, Espace Social Télé-Service, CPAS d'Etterbeek, InforGazElec, Centre d'Appui Médiation de Dettes, Convivence, Centre d'Appui SocialEnergie)

TABLE DES MATIÈRES

FOIRE AUX QUESTIONS	6	LOGEMENT	33
FACTURES	7	ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS	33
DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'ÉNERGIE	7	COUPURE DE GAZ, D'ÉLECTRICITÉ	34
DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'ÉNERGIE SUITE À LA HAUSSE DES PRIX	13	JUSTICE	36
DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'EAU	15	AUDIENCES, EXÉCUTION DU JUGEMENT, ETC	36
FACTURES D'ÉNERGIE TROP LOURDES POUR LE BUDGET FAMILIAL	18	DÉLAIS DE PRESCRIPTION	37
DÉCOMPTE DE CHARGES	21	CONSOMMATION	38
DÉCOMPTE DE CHARGES DU PROPRIÉTAIRE	21	AUGMENTATION DE LA CONSOMMATION	38
CONTRAT ET PRIX GAZ-ÉLECTRICITÉ	24	CONTACTS UTILES	40
FIN DU CONTRAT D'ÉNERGIE	24		
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR	25		
ABSENCE DE CONTRAT	27		
EMMÉNAGEMENT DANS UN NOUVEAU LOGEMENT SANS SOUSCRIPTION DE CONTRAT D'ÉNERGIE	28		
PRIX DE L'ÉNERGIE, LE TARIF SOCIAL	30		

FOIRE AUX QUESTIONS



« Je ne parviens pas à payer mes factures d'énergie »	7	« J'ai emménagé dans un logement mais je n'ai pas souscrit de contrat »	28
« Je ne parviens plus à payer mes factures d'énergie suite à la hausse des prix »	13	« Je pense avoir droit au tarif social »	30
« Je ne parviens pas à payer mes factures d'eau »	15	« Les équipements de mon logement dysfonctionnent »	33
« Je parviens à payer mes factures d'énergie mais elles sont trop lourdes pour mon budget »	19	« Je n'ai plus d'électricité/de gaz »	34
« J'ai reçu un décompte de charges de mon propriétaire »	21	« J'ai reçu un jugement et je veux le contester, comment faire et dans quel délai ? »	36
« Mon contrat d'énergie arrive à échéance »	24	« J'ai reçu une citation/requête m'invitant à une audience »	36
« Avec la hausse des prix, j'ai peur de ne pas avoir le contrat le plus avantageux. Est-ce que je devrais changer de fournisseur ? »	25	« Après l'audience, que va-t-il se passer ? »	37
« J'ai contacté un fournisseur mais je n'ai jamais reçu le contrat »	27	« Mon fournisseur me réclame le paiement de factures anciennes. Puis-je contester ? »	37
		« Je crains que ma consommation ait augmenté »	38

FACTURES



DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'ÉNERGIE

« Je ne parviens pas à payer mes factures d'énergie »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Endettement

Si les factures ne sont pas payées à la date prévue, le fournisseur d'énergie est en droit de réclamer des frais supplémentaires afin de récupérer son dû. Si la procédure se poursuit jusque devant le Juge de Paix, des frais judiciaires conséquents s'ajouteront au montant de la dette.

Du 01 octobre au 31 mars, les coupures sont interdites en raison de la « protection hivernale ». Cependant, au 01 avril, si le ménage n'a pas souscrit un nouveau contrat d'énergie, il risque d'être coupé.

Les étapes principales de la procédure en cas de non-paiement sont :

- rappel(s) et mise en demeure

Dans les 15 jours qui suivent la date d'échéance de la facture, le fournisseur envoie un rappel. Les frais administratifs liés au rappel ne peuvent excéder 7,5 euros.

Au minimum 15 jours et au plus tard 30 jours suivant l'envoi du rappel, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire. Les frais administratifs liés à cette mise en demeure ne peuvent excéder 15 euros.

La totalité des frais ne pouvant excéder 55 euros.

À partir de l'envoi de la mise en demeure, la procédure de recouvrement à l'amiable commence.

Le fournisseur a alors l'obligation de proposer un plan de paiement raisonnable.

Le caractère raisonnable d'un plan de paiement doit s'apprécier en fonction de l'équilibre qu'il établit entre :

- » l'intérêt du fournisseur à obtenir le remboursement de sa dette dans un délai raisonnable ;
- » et l'intérêt du client à apurer sa dette dans un délai adapté à sa situation financière.

Un plan d'apurement n'est pas raisonnable s'il porte atteinte à la possibilité pour le client et sa famille de mener une vie conforme à la dignité humaine.



La pose d'un limiteur ne fait désormais plus partie de la procédure de recouvrement.

Sibelga va procéder progressivement à l'enlèvement des limiteurs encore en place.

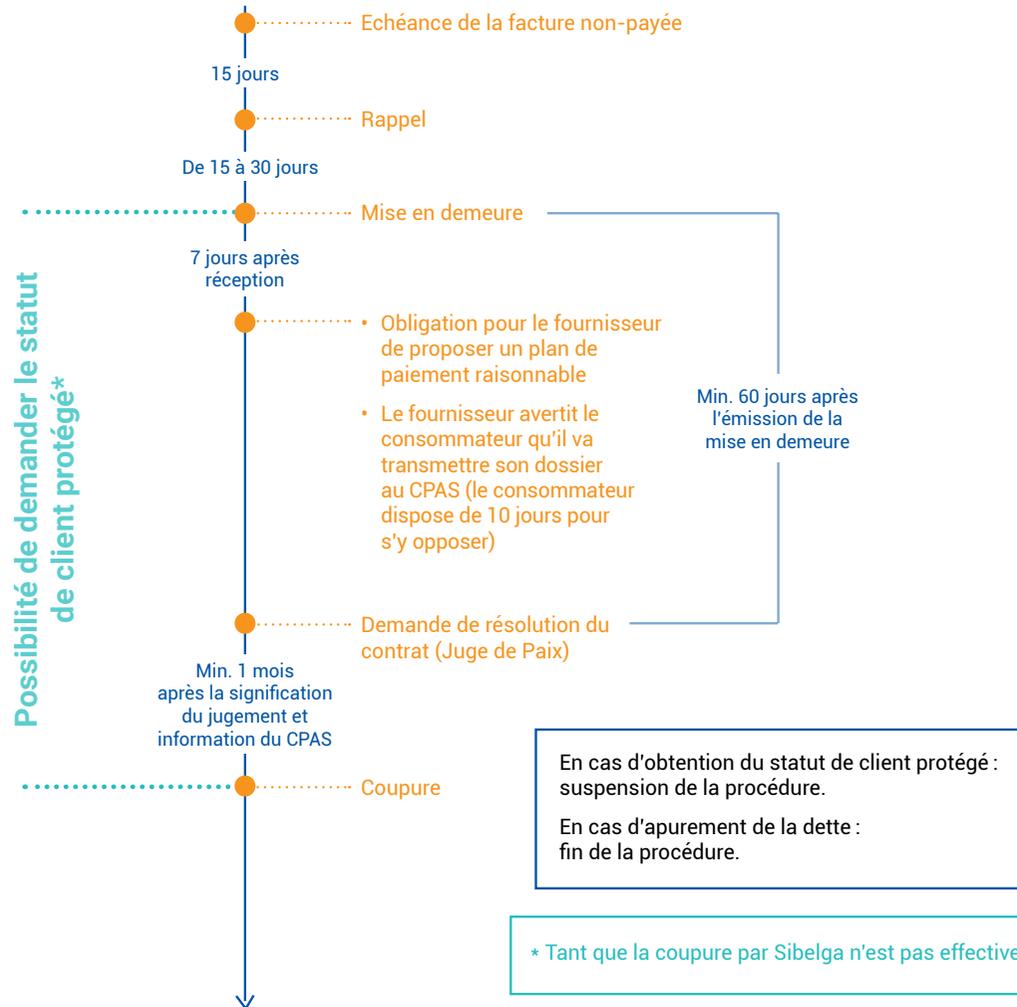
Tout client peut demander l'enlèvement de son limiteur plus rapidement et prendre un rendez-vous pour ce faire avec Sibelga.



Voir les lignes du temps en page suivante.

Du non-paiement de la facture à la coupure (électricité) | Mesures sociales Energie - 45

Du NON-PAIEMENT DE LA FACTURE À LA COUPURE (GAZ ET ÉLECTRICITÉ)



- information du gestionnaire de réseau (Sibelga)
Après un délai de 7 jours, à dater de l'envoi de la mise en demeure, le fournisseur a l'obligation :
 - » de proposer un plan de paiement raisonnable ;
 - » d'informer son client qu'il va avertir le CPAS de la situation de non-paiement. Le client a 10 jours pour s'opposer à cette démarche ;
 - » d'informer le gestionnaire de réseau (Sibelga) qu'il va entamer une procédure de résolution du contrat de fourniture.

Dans les 7 jours de réception de l'information, Sibelga va tenter d'entrer en contact avec le ménage pour l'informer des conséquences d'un non-paiement, lui expliquer les aides existantes et lui transmettre les coordonnées du CPAS et d'Infor GazElec.

- coupure d'énergie
Si le ménage :
 - » n'a pas apuré ses dettes ;
 - » ne respecte pas le plan d'apurement conclu avec le fournisseur ;
 - » n'a conclu aucun plan d'apurement ;
 - » n'est pas reconnu comme client protégé,il s'expose à une coupure d'énergie → le fournisseur peut introduire, auprès du Juge de paix, une demande de résolution du contrat et d'autorisation de coupure 60 jours après l'envoi de la mise en demeure. À ce stade de la procédure, toutes les étapes de la procédure ont dû être respectées. Le fournisseur est censé en apporter la preuve au Juge de paix.

Si le client ne s'est pas opposé à la transmission de l'information, le CPAS est informé par le fournisseur de l'évolution de la situation aux différentes étapes de la procédure, à partir de la mise en demeure.

Le fournisseur met fin au contrat : « End of contract »

En pratique, certains fournisseurs ne vont pas en justice de paix. Lorsque le contrat arrive à échéance, ils choisissent de mettre fin au contrat (souvent car le client a été en défaut de paiement à un moment donné du contrat). Ils préviennent alors le client afin que celui-ci effectue les démarches pour souscrire un contrat chez un autre fournisseur.

!!! Si les démarches ne sont pas réalisées à temps, le client risque d'être coupé au terme du contrat et ce, sans décision du Juge de paix.

Les clients concernés par cette démarche sont aussi protégés de la coupure pendant la période de protection hivernale (du 01/10 au 31/03) mais ils devront rapidement souscrire un nouveau contrat pour ne pas être coupés au 01/04.

Plus aucun fournisseur ne veut faire une offre de contrat

La personne qui subit une rupture de contrat pour impayés, va se tourner vers un autre fournisseur. Si elle ne parvient toujours pas à payer régulièrement ses factures, le nouveau fournisseur peut adopter la même stratégie. À plus « long terme », il y a un risque de cumuler les impayés chez différents fournisseurs et de ne plus en trouver un qui veuille faire une offre de contrat.

Pour rappel, les fournisseurs ont l'obligation de faire une offre de contrat à tout client qui le demande. Le fournisseur peut

toutefois refuser par écrit de faire offre à un ancien client n'ayant pas apuré ses dettes auprès de lui.

Si un ménage ne parvient plus à souscrire un contrat auprès d'un fournisseur, il peut solliciter le CPAS pour une prise en charge de la dette la moins élevée (le fournisseur devra alors faire offre) ou pour la mise en place de la «fourniture garantie».

!!! Le changement de fournisseur lorsqu'il y a des impayés, n'est pas une solution à long terme. Si elle permet, dans l'immédiat, de continuer à être approvisionné en énergie, elle risque de conduire, à terme, à l'impossibilité de souscrire un contrat en cas d'endettement multiple.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

L'accompagnement social

Afin d'éviter que la personne s'endette davantage, il est important de proposer un accompagnement social, d'analyser sa situation de manière globale et d'identifier la ou les raison(s) pour la(es)quelle(s) la personne ne parvient pas à payer. Est-ce un problème de ressources financières ? D'équilibre budgétaire ? La facture d'énergie est-elle trop élevée ? (voir le point « Factures d'énergie trop lourdes pour le budget familial », page 17).

En fonction du budget de la personne, il est éventuellement possible de négocier un plan de paiement avec le fournisseur. Il est important de vérifier d'abord que les montants réclamés sont réellement dus et justifiés (délai de prescription, facture correcte, index estimés ou réels, ...) et de s'assurer que le plan pourra être respecté.

Le statut de client protégé (CP)

Dès la mise en demeure, la procédure de recouvrement à l'amiable commence. C'est aussi à ce moment précis que le statut de client protégé peut être activé. Cette protection, prévue par le législateur, a pour but d'éviter la coupure de fourniture et de faciliter le paiement de la dette.

!!! En raison de la crise des prix de l'énergie, le statut de client protégé peut être demandé dès le rappel. Cette mesure est d'application du 09/01/2023 au 31/12/2023.

Ce statut permet de suspendre temporairement le contrat du client avec son fournisseur commercial, tout en garantissant la continuité de l'alimentation au tarif social par le fournisseur de dernier ressort (Sibelga) et d'entamer un processus de règlement de la dette contractée via un plan de paiement. Cette protection est terminée lorsque la dette est apurée, le contrat initial reprend alors son cours.

Les clients protégés bénéficient automatiquement du tarif social, inférieur aux offres des fournisseurs commerciaux.

Le statut de client protégé peut être demandé à :

- Sibelga : la personne qui en fait la demande doit remplir une des trois conditions suivantes :
 - » soit bénéficiaire du tarif social fédéral <https://www.socialenergie.be/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/le-tarif-social-specifique-tss/> ;
 - » soit être engagée dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes ;
 - » soit bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM, auparavant OMNIO).

- Brugel, Régulateur bruxellois : sur base de critères de revenus et de composition de ménage

Il s'agit de critères de revenus qui diffèrent selon que le ménage est sans revenu, avec un revenu ou deux revenus. Les montants sont majorés pour les personnes à charge. Ces montants sont indexés régulièrement. Pour connaître les derniers plafonds, il est préférable de directement contacter le service.

!!! Depuis le 1er avril 2022, les plafonds de revenus ont été fortement rehaussés. Beaucoup de ménages peuvent dorénavant avoir accès au tarif social via le mécanisme du statut de client protégé.

- CPAS : sur base d'une enquête sociale qui établira la pertinence de l'aide apportée

!!! Il est toujours possible de demander le statut de client protégé tant qu'un contrat est effectif. Et ce, jusqu'à ce que la résiliation du contrat de fourniture soit « irréversible », à savoir jusqu'à ce que le jugement soit définitif.

Il est donc toujours possible d'introduire une demande, même si une date d'audience est déjà fixée.

!!! Le statut de CP a été automatisé pour une partie des consommateurs jugés particulièrement vulnérables.

Les personnes ciblées par cette mesure sont les ménages qui ont droit au tarif social fédéral et qui ont reçu une mise en demeure pour une dette supérieure à 150€ pour une facture d'électricité ou de gaz ou une dette supérieure à 250€ pour une facture unique reprenant les deux énergies.

Ces ménages sont transférés automatiquement chez Sibelga 60 jours après l'envoi de la mise en demeure précitée.



Plus de détails : <https://www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/le-statut-de-client-protége/>

Fourniture garantie

Lorsqu'un ménage est coupé ou risque d'être coupé d'énergie ou qu'il a des dettes auprès d'au moins 2 fournisseurs, il peut solliciter « la fourniture garantie » auprès du CPAS.

Le CPAS pourra, après enquête sociale, imposer au fournisseur de dernier ressort (Sibelga) une « fourniture garantie » pour une durée déterminée de 12 mois. Le ménage sera alors fourni par Sibelga au tarif social.

Sibelga pourrait refuser la fourniture garantie dans l'hypothèse où le ménage a une dette de 300€ auprès de ses services et qu'aucun plan d'apurement raisonnable n'a été conclu. La dette en question doit concerner une fourniture d'énergie.

Le CPAS peut, après enquête sociale, renouveler la fourniture garantie pour une nouvelle durée déterminée de 12 mois.

Au plus tard 4 mois avant la fin de l'expiration du délai de 12 mois, Sibelga envoie au ménage bénéficiant de la fourniture garantie une lettre pour :

- » lui rappeler la date d'échéance de son droit à la fourniture garantie ;
- » l'inviter à conclure un contrat de fourniture sortant ses effets au plus tard à l'échéance de son droit à la fourniture garantie ;
- » lui rappeler la possibilité de renouveler son droit à la fourniture garantie et l'inviter à s'adresser au CPAS de

sa commune de résidence s'il souhaite demander ce renouvellement ;

» lui rappeler qu'à l'échéance de son droit à la fourniture garantie, en l'absence de contrat de fourniture ou de renouvellement du droit à la fourniture garantie, il sera procédé à la coupure du point de prélèvement concerné.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

La demande de statut de client protégé peut-être introduite auprès de :

- Sibelga <https://www.sibelga.be/fr/protection-clients/clients-protoges/demande> ;
- Brugel https://www.brugel.brussels/acces_rapide/se-protoger-d-une-coupure-9/comment-obtenir-le-statut-de-client-protoge-26 ;
- le CPAS.

La demande de fourniture garantie ne peut être introduite qu'auprès du CPAS.

Pour accompagner le ménage dans ses démarches :

- Infor GazElec ;
- le Service Énergie du CPAS.

Pour accompagner le travailleur social dans ses démarches :

- le Centre d'Appui SocialEnergie.

LES OUTILS DISPONIBLES

- formulaire de Brugel : <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2022/fr/formulaire-statut-client-protoge.pdf> ;
- formulaire de Sibelga : <https://www.sibelga.be/asset/file/6f8e0774-619b-11ec-ba8a-005056970ffd> ;
- guide mesures sociales (disponible au 02 526 03 00) ;
- lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :
 - » demande au fournisseur de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s) ;
 - » négociation d'un plan de paiement auprès du fournisseur.
- formulaire de demande de fourniture garantie : https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/LETTRE_DEMANDE_CLIENT_GARANTIE_FR_30-05-22.pdf ;
- formulaire de demande d'octroi de la fourniture garantie au CPAS : <https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Lettre-fourniture-garantie.pdf>

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Art. 25 septies Ordonnance Electricité et 20 quinques Ordonnance Gaz (client protégé), art. 25 octies et 20 sexies (fourniture garantie), art. 25 sexies et 20 quater (procédure recouvrement), art. 25 octies et 20 sexies (procédure judiciaire), art. 25 ter et 20 bis (obligation de faire offre).

DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'ÉNERGIE SUITE À LA HAUSSE DES PRIX

« Je ne parviens plus à payer mes factures
d'énergie suite à la hausse des prix »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

La hausse des prix d'énergie impacte un nombre grandissant de ménages.

Pour y faire face, certains ménages vont s'endetter, renoncer à d'autres dépenses élémentaires ou encore se priver d'énergie.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

Vérifier l'accès au tarif social

<https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/tarif-social-pour-lenergie>

- conditions habituelles (en bref) :
 - » bénéficiaire RIS – ERIS – avance GRAPA ou sur allocation personne handicapée (CPAS) ;
 - » allocation aux personnes handicapées en raison d'une incapacité de travail permanente de 65% (SPF Sécurité sociale – DGPH) ;
 - » une allocation d'aide aux personnes âgées (IRISCARE) ;
 - » une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale

avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (caisse d'allocations familiales) ;

- » la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) - une allocation d'aide aux personnes âgées - une allocation pour l'aide d'une tierce personne (SPF pensions) ;
 - » locataire d'un appartement social dont le chauffage au gaz naturel dépend d'une installation collective.
- conditions « crise hausse des prix » :
 - » bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM) (Mutuelle) (mesure d'application jusqu'au 30 juin 2023).

Le tarif social est en principe octroyé automatiquement mais pas toujours. A vérifier ! Si ce n'est pas le cas, le fournisseur doit appliquer le tarif social avec effet rétroactif (en remontant au moment où il a été informé de la décision donnant droit au tarif social). La rétroactivité du tarif social est limitée à 2 ans.

Vérifier le type de contrat d'énergie:

- fixe :
 - si le contrat a été souscrit avant la hausse des prix, ne surtout pas changer. Se poser la question quand l'échéance approche.
- variable :
 - les prix vont évoluer avec les prix du marché. Comparez régulièrement les offres pour trouver la plus avantageuse.



Infor GazElec (gratuit – accessible à tous - indépendant) peut aider pour vérifier le contrat, obtenir la meilleure offre, faire valoir ses droits, ...

Solliciter une aide du CPAS

En cas de difficulté de paiement, les CPAS disposent de fonds (augmentés avec la crise) pour :

- aider au paiement des factures ;
- prendre des mesures préventives (entretien de la chaudière, petit matériel pour améliorer le logement, réparations, ...) ;
- analyser la situation, aider à la négociation d'un plan de paiement, ...

Accessible à toutes les personnes en situation de besoin via le service énergie du CPAS de sa commune.

Solliciter le statut de client protégé

En cas de difficultés récurrentes de paiement, de risque de surendettement et/ou si l'aide du CPAS n'est pas possible, le statut de client protégé permet de :

- suspendre les procédures de recouvrement ;
- bénéficier du tarif social le temps de rembourser sa dette.

Pour l'obtenir, il faut :

- une mise en demeure (ou un rappel, mesure d'application du 09 janvier 2023 au 31 décembre 2023) ;
- être :
 - » en médiation de dettes, en règlement collectif de dettes, BIM ou déjà bénéficiaire du tarif social (demande via Sibelga) ;
 - » en situation de besoin (demande via le CPAS) ;
 - » titulaire de revenus qui ne dépassent pas un certain plafond (demande via BRUGEL).

Attention : les plafonds ont été fortement rehaussés depuis le 1^{er} avril 2022!

Vérifier que les mesures adoptées par le gouvernement soient bien appliquées par le fournisseur. L'ensemble des mesures sont reprises et régulièrement mise à jour sur :

<https://www.aides-energie.brussels/>

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Brugel : https://www.brugel.brussels/client_protege_form

Sibelga : <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/protection-clients/statut-client-protege>

Pour accompagner le ménage dans ses démarches :

- Infor GazElec ;
- le Service Énergie du CPAS.

Pour accompagner le travailleur social dans ses démarches :

- le Centre d'Appui SocialEnergie.

LES OUTILS DISPONIBLES

- lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :
 - » demande au fournisseur de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s) ;

- » négociation d'un plan de paiement auprès du fournisseur ;
- » demande d'application du tarif social avec effet rétroactif ;
- » demande d'application tarif social.

DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'EAU

*« Je ne parviens pas à payer
mes factures d'eau »*

Dans un premier temps, il convient d'identifier de quelle facture il est question. Parle-t-on d'une facture Vivaqua ou de la composante eau dans un décompte de charges ?

En matière de distribution d'eau, la facture reçue va dépendre des installations du logement. Dans une maison unifamiliale, les installations sont individuelles, dans un logement d'immeuble à appartements multiples, les installations d'eau peuvent être individuelles ou collectives.

Installations individuelles

Lorsque toutes les installations sont individuelles, chaque logement dispose de son propre compteur d'eau (placé et relevé par Vivaqua) et de son propre système de production d'eau chaude (soit intégré à la chaudière, soit distinct, sous forme de boiler électrique ou de chauffe-eau au gaz).

Dans ce cas, les occupants reçoivent directement la facture d'eau de Vivaqua, pour l'eau froide, et une facture d'énergie du fournisseur pour l'énergie utilisée pour l'eau chaude.

Il n'y pas de décompte de charges.

Installations collectives

Les installations sont dites collectives lorsque :

- la chaudière est commune à l'ensemble de l'immeuble et qu'elle fournit l'eau chaude

et/ou

- un seul compteur d'eau (placé et relevé par Vivaqua) alimente tous les appartements de l'immeuble.

Dans ce cas, la facture d'énergie (gaz ou mazout) et/ou la facture d'eau sont réceptionnées et payées par le gestionnaire du logement. Celui-ci répartit ensuite les frais entre les occupants.

Il y a alors décompte de charges.

Le décompte de charges reçu par l'occupant varie donc en fonction du type d'installation dont dispose le bâtiment en termes de distribution d'eau froide ou de production d'eau chaude : le décompte porte soit sur l'ensemble des postes, soit uniquement sur l'un ou l'autre.

Trois cas de figure sont possibles :

- le décompte de charges porte sur la production d'eau chaude sanitaire et la distribution d'eau froide, si toutes les installations sont collectives ;
- le décompte de charges porte uniquement sur la distribution d'eau froide, si cette infrastructure est collective et si le logement dispose par ailleurs d'une installation individuelle pour la production d'eau chaude sanitaire ;
- le décompte de charges porte uniquement sur la production d'eau chaude, si cette infrastructure est collective et si le bâtiment dispose d'un seul compteur Vivaqua réservé à l'« eau chaude collective » et que, par ailleurs, chaque logement du bâtiment a son propre compteur Vivaqua pour l'eau froide.

Ces décomptes peuvent être établis par le propriétaire lui-même, ou des sociétés de relevé comme Ista, Techem ou Aquatel.

La part qui revient à chaque occupant peut être calculée selon deux modalités, définies dans le bail :

- si le logement est équipé de compteurs de passage pour l'eau froide et/ou chaude, les index relevés permettent de calculer la part de consommation personnelle ;
- si le logement est dépourvu de compteurs de passage pour l'eau froide et/ou chaude, les frais sont répartis entre les occupants selon une clé de répartition propre à chaque immeuble.

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Les risques en cas de non-paiement de la fourniture d'eau sont différents en fonction de la situation. Il convient alors, dans un premier temps, d'identifier le type de facture reçue.

Facture émise par Vivaqua

Vivaqua ne compte pas de frais supplémentaires de rappel ou de mise en demeure concernant les factures intermédiaires. Toutefois, si l'usager ne les paie pas, la facture annuelle risque d'être élevée. S'il éprouve des difficultés de paiement, il sera alors plus difficile de négocier un plan de paiement.

Les factures intermédiaires (aussi appelées factures d'acompte) permettent d'étaler le paiement de la consommation annuelle. Le montant est calculé sur base des consommations réelles enregistrées l'année précédente.

Depuis le 1^{er} septembre 2020, la législation prévoit que Vivaqua adresse une facturation (au minimum) trimestrielle à tous les

clients. La plupart d'entre eux devraient donc recevoir des factures au minimum 4 fois par an.

<https://www.vivaqua.be/fr/nouveau-des-factures-tous-les-3-mois>

(Pour davantage d'informations : <https://www.socialenergie.be/fr/eau/factures-d-eau/types-de-factures/>)

En revanche, le non-paiement d'une facture annuelle de Vivaqua entraîne des frais administratifs de rappel et de mise en demeure. Ces frais alourdissent la facture initiale.

Si aucune démarche n'est faite pour régler la somme due ou proposer un plan de paiement à Vivaqua, ce dernier peut saisir la justice de paix.

!!! Interdiction de coupure

Aucune coupure d'eau ne peut avoir lieu en raison d'un impayé. Les seules exceptions à l'interdiction de coupure concernent des impératifs d'ordre technique ou de sécurité.

Composante eau dans un décompte de charges

En l'absence de compteurs individuels, c'est le propriétaire (ou son préposé) qui est généralement l'abonné auprès de Vivaqua et qui doit donc payer les factures, à charge pour lui de récupérer, le cas échéant, les sommes auprès de ses locataires.

Si le locataire ne paie pas ses charges au propriétaire, celui-ci ne peut lui couper l'approvisionnement. Il peut, cependant, poursuivre son locataire pour impayés devant le Juge de paix.



Plus de détails : <https://www.socialenergie.be/fr/eau/factures-d-eau/paiement-de-la-facture/>

<https://www.socialenergie.be/fr/eau/mesures-et-protections-sociales-concernant-leau/decision-de-coupure-deau-en-justice/>

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

En cas de difficultés financières (ou d'autre nature) en lien avec l'accès à l'eau, plusieurs mesures sociales peuvent être mobilisées : demande d'aides financières auprès du CPAS, demande d'un plan de paiement, demande d'application du tarif fuite...

En effet, le CPAS peut activer le **fonds social de l'eau**. Ce fonds permet à chaque CPAS :

- de prendre en charge tout ou partie du paiement d'une facture de Vivaqua ;
- de prendre en charge un montant calculé sur une base forfaitaire de 80 l/j/pers, dans le cas d'un décompte de charges (avec ou sans instrument de mesure). Ces 80 litres permettent de couvrir les besoins vitaux et représentent environ 8,5 litres pour la cuisine, 54 litres pour l'hygiène corporelle et le WC, et 17,5 litres pour le nettoyage et la lessive ;
- d'engager un ouvrier chargé d'effectuer des réparations de fuites aux chasses d'eau ou de robinetteries chez les ménages en difficulté et de prendre en charge l'installation de dispositifs aidant à économiser l'eau (chasse à double débit, pommeau de douche ou robinet à faible débit, etc.) ou le placement de compteurs individuels afin de mieux maîtriser sa consommation. Avec ces dispositions, l'accent est également mis sur la prévention ;
- d'engager du personnel chargé d'émettre des conseils pour permettre aux ménages de diminuer leur consommation d'eau.

Le fonds est géré de manière autonome par les CPAS en fonction de leur politique sociale.

	Plan de paiement « standardisé »	Plan de paiement « raisonnable »
Consommation normale	12 mois	18 mois Si le plan est demandé par l'utilisateur, il peut être sollicité jusqu'à la citation en justice. Si le plan est demandé par le CPAS ou le service de médiation de dettes, il peut être sollicité jusqu'à la fixation de la date d'audience.
Forte consommation (une consommation supérieure de 50% par rapport à la consommation de l'année antérieure à même profil de composition de ménage et d'occupation du bien)	60 mois	

En cas de problème de paiement pour une facture d'eau, il est possible de demander à Vivaqua un **plan de paiement** étalé sur plusieurs mois, soit par mail via un formulaire de contact, par courrier à Vivaqua – bd de l'Impératrice 17-19 – 1000 Bruxelles ou par fax : 02/518.86.69 - <https://www.vivaqua.be/fr/envoi-demande-plan-de-paiement/>

Pour solliciter le « **tarif fuite** » : <https://www.vivaqua.be/fr/tarifs-fuites/>

Pour plus d'informations <https://www.socialenergie.be/fr/eau/>

LES ACTEURS COMPÉTENTS

- Vivaqua ;
- le Service Énergie du CPAS ;
- le Centre d'Appui SocialEnergie.

LES OUTILS DISPONIBLES

- lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :
 - » demande d'aide au CPAS ;
 - » demande à Vivaqua de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s) ;
 - » négociation d'un plan de paiement auprès de Vivaqua.
- le guide mesures sociales eau <https://www.socialenergie.be/fr/un-nouveau-guide-mesures-sociales-special-eau-est-disponible>

FACTURES D'ÉNERGIE TROP LOURDES POUR LE BUDGET FAMILIAL

*« Je parviens à payer mes factures d'énergie
mais elles sont trop lourdes pour mon budget »*

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Ce cas de figure conduit au déséquilibre budgétaire du ménage l'amenant à faire un choix entre les factures à honorer. De plus, payer des factures au détriment d'autres cause des problèmes collatéraux (problèmes de santé physique et psychologique, tensions au sein de la famille, dégradation du logement, ...).

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

Cette problématique nécessite un accompagnement social approfondi et global afin d'identifier les raisons pour lesquelles ces factures d'énergie sont trop lourdes.

De quelle manière sont réparties les dépenses ? Tous les droits ont-ils été bien activés ?

Il est possible de faire appel à d'autres services plus spécifiques et de travailler en collaboration.

Au niveau de l'énergie, les points d'attention sont les suivants :

- vérification générale :
 - » la facture correspond-elle bien à la situation de la

personne : nom, adresse, compteur, code EAN, situation de l'appartement ?

- » sur la facture annuelle, les index sont-ils estimés ou réels ?
- » sur les factures mensuelles : facture de base ou facture majorée de frais de rappel, ou mise en demeure ? Le fournisseur respecte-t-il les montants maximums prévus pour ces frais ? L'échéance est-elle adaptée ? Parfois les personnes paient en retard car elles perçoivent leurs revenus plus tard dans le mois. Il est possible de demander de modifier la date d'échéance.

Parfois, la personne ne mentionne pas la référence sur son virement et paie pour une ancienne facture. Elle pense alors avoir payé la facture du mois en cours et finalement paie toujours un rappel.

- prix de l'énergie :
 - La personne a-t-elle droit au tarif social ? Est-il activé ?
 - Son contrat est-il avantageux au vu de sa situation ?
- consommation importante :
 - Il est possible d'avoir une première évaluation de la consommation en se basant sur des consommations de référence.
 - Cependant, pour objectiver la situation et identifier des pistes d'actions, il vaut mieux réaliser une visite à domicile avec l'aide d'un conseiller.
 - La consommation dépend du bâti, de la configuration du logement, du comportement et de la compréhension des installations.

LES ACTEURS COMPÉTENTS :

- le Service Énergie du CPAS ;
- le Centre d'Appui SocialEnergie pour accompagner le travailleur social dans ses démarches et réaliser des visites à domicile ;
- Homegrade pour une visite à domicile, une analyse du logement et une information sur les aides financières existantes.

LES OUTILS DISPONIBLES

- pour vérifier les frais réclamés : https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/23-11-CASE-A4-V-arrieres-frais-FR_01.pdf ;
- les consommations de référence https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/23-11-CASE-fp18-conso-reference_01.pdf ;
- lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :
 - » demande au fournisseur de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s) ;
 - » transmission des index et rectification de la facture ;
 - » demande d'application du Tarif Social (éventuellement avec effet rétroactif).

DÉCOMPTÉ DE CHARGES



DÉCOMPTÉ DE CHARGES DU PROPRIÉTAIRE

« J'ai reçu un décompte de charges de mon propriétaire »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Les provisions de charges payées chaque mois ne sont pas toujours suffisantes pour couvrir les dépenses réelles. Le propriétaire demande alors une somme supplémentaire à son locataire, qui n'était pas prévue et augmente les provisions futures.

Il y a un risque d'incompréhension du décompte et la peur d'être volé ou arnaqué.

Le locataire risque aussi de se retrouver en situation d'impayé. Des tensions peuvent apparaître entre les deux parties locataire-propriétaire allant jusqu'au conflit et la rupture du bail.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

Comprendre le décompte

Le décompte de charges est un document qui répartit, entre les occupants (propriétaires occupants ou locataires) d'un immeuble à appartements multiples, des frais facturés au niveau de l'ensemble de l'immeuble.

De quel décompte parle-t-on ?

- décompte locatif des charges communes (qui concernent les parties communes de l'immeuble) : nettoyage, ascenseur, jardinage, consommation d'énergie/eau pour les parties communes, etc. ;

- décompte des charges privatives (qui concernent chaque logement).

Parmi les charges privatives figurent notamment les frais liés au chauffage, à la production d'eau chaude sanitaire et/ou à la distribution d'eau, lorsque les installations liées à ces services sont collectives. Ces charges sont supportées par l'occupant du logement (propriétaire ou locataire).

Ces frais de consommation spécifiques peuvent figurer sur un décompte de charges général, qui reprend à la fois des charges privatives et des charges communes. Ils peuvent aussi figurer sur un document indépendant produit par une « société de relevé » telle que Techem, Ista ou Aquatel.

En ce qui concerne les consommations de chauffage, de production d'eau chaude et de distribution d'eau froide, les décomptes de charges notifient généralement :

- la quantité d'énergie et/ou d'eau consommée pour l'ensemble de l'immeuble ;
- la quantité d'énergie et/ou d'eau consommée par logement (si on peut la mesurer) ou la part de l'énergie et/ou de l'eau consommée globalement imputée à chaque logement (selon une clé de répartition) ;
- le montant à payer par logement.

Le décompte doit correspondre à la situation du ménage

Afin de mieux comprendre la situation de la personne, il faut se référer d'une part au bail et d'autre part aux installations collectives.

Il faut regarder ce que prévoit le bail en termes de charges, le montant à payer en plus du loyer et si la somme demandée est sous forme de forfait ou de provisions.

Les forfaits ne correspondent pas à des charges réelles, ni aux frais de consommations réels. Il s'agit d'une somme fixée à l'avance que l'occupant est tenu de verser et qui est présumée couvrir les consommations. Le gestionnaire du logement ou le propriétaire n'est pas tenu de fournir à l'occupant un décompte de charges. Il peut toutefois choisir d'en transmettre un aux occupants à titre informatif mais ça n'implique aucun transfert d'argent (remboursement ou paiement du solde) entre les parties.

Les provisions correspondent au versement d'avances sur les charges et frais réels. Le gestionnaire du logement ou le propriétaire est alors obligé de communiquer un décompte de charges à ses occupants et doit leur garantir l'accès aux pièces justificatives des dépenses réelles (factures, preuves de paiement, etc.).

Bâtiment et installations collectives : chauffage, eau chaude eau froide

Les installations sont dites collectives lorsqu'un seul compteur d'eau (placé et relevé par Vivaqua) alimente l'ensemble de l'immeuble. Il en est de même quand la chaudière est commune à l'ensemble de l'immeuble. Elle peut soit fournir exclusivement le chauffage aux différents logements de l'immeuble, soit fournir le chauffage et l'eau chaude.

La facture d'énergie (gaz ou mazout) et/ou la facture d'eau sont réceptionnées et payées par le gestionnaire du logement ou le propriétaire. Celui-ci répartit ensuite les frais entre les occupants. Il y a alors décompte de charges.

Il varie donc en fonction du type d'installation dont dispose le bâtiment en termes de chauffage, de distribution d'eau froide ou de production d'eau chaude : le décompte porte soit sur

l'ensemble des postes, soit uniquement sur l'un ou l'autre.

Visite à domicile

La visite à domicile permettra de mieux comprendre la situation dans laquelle le locataire se trouve, surtout s'il peine à l'expliquer, à identifier les installations et à vérifier les relevés. C'est aussi l'occasion d'expliquer de manière très concrète le décompte de charges, et d'articuler les aspects juridiques et techniques.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour accompagner l'utilisateur dans ses démarches vis-à-vis du propriétaire :

- les Services Énergie et Logement des CPAS ;
- atelier des droits sociaux ;
- services de justice de proximité des communes ;
- associations du Réseau Habitat ;
- Unions des locataires ;
- Syndicat des locataires.

Pour accompagner le travailleur social dans ses démarches, la compréhension d'un décompte et/ou faire une visite à domicile :

- le Centre d'Appui SocialÉnergie ;

LES OUTILS DISPONIBLES

Pour mieux comprendre le décompte de charges :

- https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/23-11-CASE-fp20-analyse-decompte-charge_02.pdf

Pour mieux comprendre un décompte Ista et Techem : décomptes commentés :

- https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Decompte_Ista_2-1.pdf ;
- https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Releve_Ista-1.pdf ;
- https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Decompte_Techem-1.pdf ;
- https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Releve_Techem_3.pdf

CONTRAT ET PRIX GAZ- ÉLECTRICITÉ



FIN DU CONTRAT D'ÉNERGIE

« Mon contrat d'énergie arrive à échéance »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

En Région bruxelloise, et selon la législation régionale, tout contrat de fourniture pour client résidentiel (contrat privé) est conclu pour une durée minimum de 3 ans.

En général, les conditions générales des fournisseurs prévoient par défaut la reconduction tacite du contrat aux mêmes conditions pour des périodes successives de 12 mois.

Au terme du contrat, le fournisseur a la possibilité de s'opposer à la reconduction tacite. Ce cas de figure se présente le plus souvent lorsqu'il y a eu des impayés pendant la durée du contrat. Depuis la hausse des prix, certains fournisseurs ont également mis fin aux contrats à prix fixes pour ne proposer que des formules à prix variables. Cependant, le fournisseur doit prévenir le client par écrit au moins un mois avant le terme du contrat pour lui permettre de choisir un nouveau fournisseur.

Si le client ne réalise pas les démarches pour souscrire un nouveau contrat, il risque une coupure (sans qu'une décision de justice soit nécessaire).

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

Il est important de vérifier si le contrat arrive effectivement à échéance. Certains fournisseurs ne respectent pas les durées de contrat et essaient d'y mettre fin de manière anticipée. Dans ce cas de figure, n'hésitez pas à contester (avec le soutien éventuel d'un service spécialisé).

Si le contrat se termine prochainement, il faut :

- souscrire un nouveau contrat à temps chez un autre fournisseur. Pour éviter tout risque de coupure, il est impératif de souscrire un nouveau contrat un mois avant la date de fin du contrat en cours ou de la période de protection hivernale (la prise du contrat doit être formalisée). Le fournisseur sollicité a l'obligation de faire une offre, dans les 10 jours ouvrables de la demande sauf si le client a une dette auprès de ce fournisseur ;
- s'assurer que le nouveau contrat est bien confirmé (par écrit) et prend cours ;
- si la personne est endettée auprès des différents fournisseurs d'énergie, solliciter le CPAS pour que la dette d'énergie la moins élevée soit prise en charge et permettre ensuite la souscription d'un nouveau contrat ou encore pour demander la fourniture garantie.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres :

- Infor GazElec ;
- le Service Énergie du CPAS.

Pour solliciter une aide financière ou la fourniture garantie :

- le Service Énergie du CPAS.

Pour accompagner le travailleur social et vérifier si la procédure est légale, obtenir des informations supplémentaires, être conseillé dans les démarches à réaliser, être accompagné pour porter plainte, ... :

- le Centre d'Appui SocialEnergie.

LES OUTILS DISPONIBLES

Comparateurs des offres :

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile> ;
- <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :

- demande copie du contrat d'énergie ;
- demande d'aide financière au CPAS.

Formulaire de plainte : https://www.litigesenergie.brussels/claim_form

Formulaire de demande de fourniture garantie : https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/LETTRE_DEMANDE_CLIENT_GARANTIE_FR_30-05-22.pdf

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

- art. 25 ter Ordonnance Electricité et 20 bis Ordonnance Gaz (obligation de faire offre) ;
- art. 25 quater, al. 4 Ordonnance Electricité et 20 ter, al. 5 Ordonnance Gaz (contrat 3 ans minimum) ;
- art. 25 octies Ordonnance Electricité et 20 sexies Ordonnance Gaz (fourniture garantie).

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

« Avec la hausse des prix, j'ai peur de ne pas avoir le contrat le plus avantageux. Est-ce que je devrais changer de fournisseur ? »

(Les personnes qui bénéficient du tarif social ne sont pas concernées. Le tarif social est le même chez tous les fournisseurs).

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Le risque encouru est celui de payer son énergie de manière inutilement chère ou de souscrire un contrat inapproprié suite à un démarchage.

Avec la hausse des prix, il est impératif de choisir le bon moment pour changer de contrat. Si le ménage est couvert par un contrat à prix fixe souscrit avant fin 2021, il bénéficie probablement des prix les plus attractifs. Il ne faut surtout pas changer.

Par contre s'il s'agit d'un contrat à prix variables, mieux vaut comparer.

Le client peut changer de contrat à tout moment, sans indemnités de rupture. Il ne doit pas faire de démarches pour clôturer son ancien contrat. Son (nouveau) fournisseur se charge de l'ensemble des démarches dès la conclusion du nouveau contrat.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

- rassembler les informations nécessaires et utiles à la comparaison des prix (la consommation, le contrat actuel, le prix payé, ...). Toutes ces informations sont disponibles sur la dernière facture annuelle ;
- comparer les prix et les offres avec l'aide éventuelle d'Infor GazElec ;
- souscrire un nouveau contrat chez un autre fournisseur ;
- s'assurer que le nouveau contrat est bien confirmé (par écrit) et prend cours.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres :

- Infor GazElec.

LES OUTILS DISPONIBLES

Comparateurs des offres :

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile> ;
- <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :

- demande du contrat écrit ;
- demande au fournisseur de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s).

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

- art. 25 ter Ordonnance Electricité et 20 bis Ordonnance Gaz (obligation de faire offre) ;
- art. 18, §2/3 loi 29 avril 1999 (Electricité) et art. 15/5bis, §11/3 loi 12 avril 1965 (Gaz) : modalités de changement de fournisseur (rupture à tout moment par le client, pas d'indemnités,...).

ABSENCE DE CONTRAT

« J'ai contacté un fournisseur mais je n'ai jamais reçu le contrat »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Les risques encourus sont différents en fonction des situations :

- si la personne est menacée d'une coupure (pour non-paiement ou en raison d'une fin de contrat) et que le changement de fournisseur ne se fait pas à temps, elle risque d'être coupée (sauf en période de protection hivernale) ;
- si la personne souhaite simplement changer de fournisseur, elle risque probablement de rester chez son ancien fournisseur plus longtemps qu'espéré ;
- il arrive cependant que l'ancien contrat soit clôturé et que le nouveau ne soit pas actif. Le client est alors « sans contrat » (avec un risque de coupure et de tarif élevé appliqué par Sibelga pour la période « sans contrat »).

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

De manière générale, il est conseillé de garder des traces écrites de toute demande de contrat. Le non-respect des obligations du fournisseur sera plus facile à démontrer.

Le fournisseur peut refuser de proposer un contrat uniquement dans le cas de figure où le client a une dette chez lui. En dehors de cela, il a obligation de faire offre.

Si, après avoir été interpellé, le fournisseur ne donne toujours pas suite à la demande, il y a lieu de porter plainte auprès du régulateur Brugel (Service des Litiges), en mentionnant l'urgence éventuelle de la situation.

Il est également conseillé d'informer Sibelga des démarches entreprises pour éviter tout risque de coupure et de facturation élevée.

Si le client s'est retrouvé privé d'énergie alors qu'il avait fait les démarches nécessaires à temps, il peut prétendre à des indemnités.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour accompagner dans les démarches vis-à-vis du fournisseur :

- Infor GazElec ;
- le Service Énergie du CPAS.

Pour accompagner le travailleur social dans ses démarches :

- le Centre d'Appui SocialEnergie.

Pour déposer une plainte :

- le service des litiges de Brugel.

LES OUTILS DISPONIBLES

Lettre type disponible <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :

- demande d'offre de contrat.

Formulaire plainte : https://www.litigenergie.brussels/claim_form

Formulaire de demande d'indemnités : <https://www.sibelga.be/asset/file/7087e5b4-619b-11ec-b057-005056970ffd>

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Art. 25 ter Ordonnance Electricité et 20 bis Ordonnance Gaz (obligation de faire offre).

EMMÉNAGEMENT DANS UN NOUVEAU LOGEMENT SANS SOUSCRIPTION DE CONTRAT D'ÉNERGIE

« J'ai emménagé dans un logement mais je n'ai pas souscrit de contrat »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Un locataire peut emménager dans un logement, trouver le compteur ouvert et ne pas faire les démarches pour le reprendre à son nom et donc ne pas souscrire de contrat.

Cette situation est précaire car, à un moment donné, le gestionnaire de réseau Sibelga s'en apercevra et demandera de régulariser la situation de toute urgence. L'énergie consommée devra être payée (et pourra être facturée à un tarif plus élevé). Si le client ne souscrit pas un contrat, il sera coupé.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

- souscrire un nouveau contrat à temps chez un autre fournisseur.

Pour éviter tout risque de coupure, il est impératif de souscrire un nouveau contrat rapidement.

Le fournisseur sollicité a l'obligation de faire une offre, dans les 10 jours ouvrables de la demande sauf si le client a une dette auprès de ce fournisseur ;

- s'assurer que le nouveau contrat est bien confirmé (par écrit) et en cours ;

- si la personne est endettée auprès des différents fournisseurs d'énergie, solliciter le CPAS.

Celui-ci pourra octroyer la fourniture garantie et/ou prendre en charge la dette la moins élevée pour permettre la souscription d'un nouveau contrat chez un fournisseur.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres :

- Infor GazElec ;
- le Service Énergie du CPAS.

Pour solliciter une aide financière ou la fourniture garantie :

- le Service Énergie du CPAS.

Pour vérifier si la procédure est légale, obtenir des informations supplémentaires, être conseillé dans les démarches à réaliser, être accompagné pour porter plainte, ... :

- le Centre d'Appui SocialEnergie.

LES OUTILS DISPONIBLES

Compareurs des offres :

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile> ;
- <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

Formulaire de demande de fourniture garantie : https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/LETTRÉ_DEMANDE_CLIENT_GARANTIE_FR_30-05-22.pdf

Formulaire pour demander au CPAS d'octroyer la fourniture garantie : <https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Lettre-fourniture-garantie.pdf>

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

- art. 25 ter Ordonnance Electricité et 20 bis Ordonnance Gaz (obligation de faire offre) ;
- Art. 25 octies Ordonnance Electricité et 20 sexies Ordonnance Gaz (fourniture garantie).

PRIX DE L'ÉNERGIE, LE TARIF SOCIAL

« Je pense avoir droit au tarif social »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Le tarif social est en principe octroyé de manière automatique sur base des informations du registre national, de la banque carrefour et des données des fournisseurs d'énergie.

En réalité, cette automaticité n'est pas parfaite. Des erreurs administratives sont possibles.

Le risque est qu'une personne ne bénéficie pas du tarif auquel elle ou un membre de son ménage a droit.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

- vérifier si la personne bénéficie déjà ou pas du tarif social. Comment ?
 - » en examinant le tarif appliqué sur sa facture annuelle ;
 - » en interrogeant le fournisseur ;
- vérifier si la personne ou quelqu'un de son ménage entre dans les catégories d'octroi :
 - » catégorie 1 : Elle (ou une personne domiciliée avec elle) reçoit une des allocations suivantes du centre public d'action sociale (CPAS) :
 - * un revenu d'intégration ;
 - * une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration ;
 - * une aide sociale partiellement ou entièrement prise en

charge par l'Etat ;

- * une avance sur la garantie de revenus aux personnes âgées ;
- * une allocation de personne handicapée ;
- » catégorie 2A : Elle (ou une personne domiciliée chez elle) reçoit une des allocations suivantes du SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées (SPF SS DGPH) :
 - * une allocation aux handicapés en raison d'une incapacité permanente de travail de 65 % ;
 - * une allocation de remplacement de revenus ;
 - * une allocation d'intégration ;
 - * une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- » catégorie 2B (régional) : Elle (ou une personne domiciliée chez elle) reçoit l'allocation suivante :
 - * en Région wallonne, via l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ), une allocation d'aide aux personnes âgées ;
 - * en Région de Bruxelles-Capitale, via IRISCARE, une allocation d'aide aux personnes âgées ;
 - * en Communauté germanophone, via SPF SS DGPH, une allocation d'aide aux personnes âgées ;
 - * en Région flamande, via le « Zorgkas » auquel l'ayant droit est affilié, un budget de soins pour les personnes âgées nécessitant des soins (auparavant : allocation pour l'aide aux personnes âgées) ;
- » catégorie 2C (régional) : Elle (ou une personne domiciliée chez elle) reçoit l'allocation suivante :
 - * en Région wallonne, une allocation familiale

supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (reconnaissance établie par la SPF SS DGPH ou AVIQ, paiement par une caisse d'allocation familiale) ;

- * en Région de Bruxelles-Capitale, une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (reconnaissance établie par la SPF SS DGPH, paiement par une caisse d'allocation familiale) ;
 - * en Communauté germanophone, une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (reconnaissance établie par la SPF SS DGPH, paiement par une caisse d'allocation familiale) ;
 - * en Région flamande, via « Opgroeien, team Zorgtoeslagevaluatie », un supplément de soins pour enfants ayant un besoin spécifique de soutien avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (auparavant : allocations familiales majorées) ;
- » catégorie 3 : Elle (ou une personne domiciliée chez elle) reçoit une des allocations suivantes du Service fédéral des Pensions (SFP) :
- * la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
 - * une allocation d'aide aux personnes âgées ;
 - * une allocation pour personne handicapée sur la base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % (une allocation complémentaire ou une allocation de

complément du revenu garanti) ;

- * une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- » catégorie 4 : Elle est locataire d'un appartement social dont le chauffage au gaz naturel dépend d'une installation collective, dans un immeuble géré par
- * une société de logement social ;
 - * les sociétés régionales de logement ;
 - * les sociétés de logement social agréées par les gouvernements régionaux (le Vlaamse Woningfonds, le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie, le Fonds du logement de la Région de Bruxelles-Capitale) ;
 - * le CPAS ;
- » jusqu'au 30 juin 2023, les bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) ont également droit au tarif social ;
- si la personne est dans les conditions d'octroi, demander une attestation à l'organisme compétent (une attestation par année civile) et la transmettre au fournisseur en lui demandant d'appliquer le tarif social avec effet rétroactif.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour accompagner la personne dans ses démarches :

- Infor GazElec ;
- le Service Énergie du CPAS.

Pour accompagner le travailleur social dans les démarches à réaliser :

- le Centre d'Appui SocialEnergie.

LES OUTILS DISPONIBLES

Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :

- demande d'application du tarif social ;
- demande d'application du tarif social avec effet rétroactif.

LOGEMENT



EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS

« Les équipements de mon logement dysfonctionnent »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Des équipements ou installations qui présentent un défaut ou qui sont en mauvais état représentent un risque réel pour la sécurité des habitants et une augmentation probable des consommations.

Une chaudière qui dysfonctionne peut engendrer une intoxication au monoxyde de carbone et provoquer des séquelles irréversibles. Un frigo vétuste peut consommer jusqu'à 4 fois plus qu'un frigo neuf, ce qui peut facilement faire augmenter la facture d'électricité de 50€. Une chasse d'eau qui fuit peut rapidement amener à payer un surplus de 800€ par an.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

La première chose à faire est de réaliser un diagnostic avec l'aide d'une association ou en appelant le technicien compétent pour le problème rencontré.

Les propriétaires devront au plus vite remettre l'équipement en état.

Les locataires quant à eux, devront dès le début avertir leur propriétaire du problème et entamer avec lui un dialogue afin de voir s'il est prêt à le résoudre.

La difficulté est d'identifier à qui incombent les réparations. Si le principe de base paraît simple : « les entretiens et les petites réparations sont à charge du locataire. Le reste est à charge du propriétaire ». Dans la pratique, c'est beaucoup plus complexe car il existe une série de cas d'exceptions ; le logement respecte-t-il les normes en vigueur ? Qu'est-il inscrit dans le bail ? S'agit-

il d'un problème de vétusté ou d'un cas de force majeure ? Le dégât est-il dû à un mauvais usage du locataire ou d'un de ses proches ? Etc.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour l'accompagnement du locataire dans ses démarches :

- Réseau Habitat (accompagnement du locataire et du propriétaire, conseil en rénovation, diagnostic et développement local intégré) <http://reseauhabitat.be/associations/> ;
- Unions des locataires
 - Union des Locataires d'Anderlecht-Cureghem
 - Union des Locataires de Saint-Gilles
 - Union des Locataires de Schaerbeek
 - Union des Locataires Quartier Nord ;
- logement sociaux : Assistant(e) social(e) de la SISP ou détaché(e) du SASLS (Service d'accompagnement social aux locataires sociaux).

En cas d'insalubrité :

- service logement des communes ;
- Direction de l'inspection régionale du logement (DIRL).

Pour obtenir une aide financière - un accompagnement social :

- le Service Énergie du CPAS (aide administrative, compréhension des factures ou des décomptes de charges, explication des procédures et mesures sociales, conseils pour le changement de fournisseur, réorientation, négociation de plans de paiement, ouverture de droits (tarif social, clients protégés),

prise en charge d'impayés et/ou de factures intermédiaires sur base d'une enquête sociale, accompagnement à la gestion de leur(s) consommation(s)). <https://www.brulocalis.brussels/fr/federation-des-cpas-bruxellois/>

Pour réaliser une médiation entre les parties :

- services de médiation des communes ;
- Syndicat des locataires.

Pour établir un diagnostic énergie :

- Homegrade.

LES OUTILS DISPONIBLES

- Energiguide : <https://www.energiguide.be/fr/questions-reponses/combien-les-appareils-electromenagers-consomment-ils/71/> ;
- SocialEnergie : <https://www.socialenergie.be/fr/logement/> ;
- Homegrade : https://homegrade.brussels/wp-content/uploads/Publications_internes/brochures/Homegrade_broFR_LogementsLocation.pdf

COUPURE DE GAZ, D'ÉLECTRICITÉ

« Je n'ai plus d'électricité/de gaz »

Certaines situations peuvent conduire à une coupure :

- une situation de factures impayées

Voir la partie « difficulté à payer les factures d'énergie » : « Je ne parviens pas à payer mes factures d'énergie », page 5 ;

- une fin de contrat

Voir partie « contrat et prix gaz-électricité, fin du contrat d'énergie » : « Mon contrat d'énergie arrive à échéance », page 21.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

- souscrire un nouveau contrat à temps chez un autre fournisseur ;
- solliciter le CPAS pour que la dette d'énergie la moins élevée soit prise en charge et permettre ensuite la souscription d'un nouveau contrat, dans le cas où la personne est endettée auprès des différents fournisseurs d'énergie ;
- solliciter le CPAS pour qu'une fourniture garantie soit octroyée pour une période de 12 mois ;
- demander par écrit aux fournisseurs de justifier la situation, si la menace de coupure ne semble pas correcte. Les situations qui peuvent être rencontrées sont :
 - » le fournisseur met fin au contrat avant son échéance ;
 - » le fournisseur demande une interruption des fournitures sans jugement ;

- porter plainte auprès du Service des litiges de Brugel, en invoquant l'urgence ;
- introduire une demande d'indemnisation en cas de coupure non justifiée.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres :

- Infor GazElec ;
- le Service Énergie du CPAS.

Pour solliciter une aide financière :

- le Service Énergie du CPAS.

Pour porter plainte en cas de coupure abusive :

- service des litiges de Brugel.

Pour vérifier si la procédure est légale, obtenir des informations supplémentaires, être conseillé dans les démarches à réaliser, être accompagné pour porter plainte, ... :

- le Centre d'Appui SocialEnergie.

LES OUTILS DISPONIBLES

Comparateurs des offres :

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>
- <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

Formulaire de demande d'indemnités : <https://www.sibelga.be/asset/file/7087e5b4-619b-11ec-b057-005056970ffd>

Formulaire plainte (Service des litiges de Brugel) :

- https://www.litigesenergie.brussels/claim_form

Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/documents-utiles/> :

- demande copie du contrat d'énergie ;
- demande d'aide financière au CPAS.

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Art. 25 sexies Ordonnance Electricité et 20 quater Ordonnance Gaz (procédure recouvrement, limiteur), art. 25 octies et 20 sexies (procédure judiciaire), art. 25 ter et 20 bis (obligation de faire offre).

JUSTICE



JUSTICE : AUDIENCES, EXÉCUTION DU JUGEMENT, ETC

« J'ai reçu un jugement et je veux le contester, comment faire et dans quel délai ? »

Pour contester un jugement, il est en principe possible de faire appel¹ ou opposition². Pour savoir quel recours est ouvert, il est important de savoir si la personne était présente à l'audience ou pas (jugement contradictoire ou jugement par défaut) et quels sont les montants en jeu.

Dans le cas d'un jugement rendu par défaut, on peut faire appel pour des jugements qui concernent un montant de plus de 2000€ (Juge de Paix) ou 2500€ (Tribunal de première instance). Si le jugement n'est pas susceptible d'appel (montants inférieurs aux plafonds), on peut faire opposition.

Dans le cas d'un jugement contradictoire, on peut faire appel, pour des jugements qui concernent un montant de plus de 2000€ (Juge de Paix) ou 2500€ (Tribunal de première instance). Si le jugement porte sur un montant inférieur à ces plafonds, il n'est pas susceptible d'appel.

Bon à savoir : C'est le dernier montant qui a été demandé qui détermine la possibilité de faire appel ou pas (ce n'est pas le montant octroyé par le juge). Pour calculer ce montant, on ne tient pas compte des intérêts postérieurs à l'introduction de la

¹ L'appel est une voie de recours qui permet de contester un jugement. L'affaire est alors transmise à un autre juge, hiérarchiquement supérieur, qui rend une nouvelle décision judiciaire. Il peut soit confirmer le jugement contesté, soit rendre une décision différente.

² L'opposition est un recours qui permet de contester une décision judiciaire rendue en l'absence d'une partie (jugement par défaut). L'affaire est alors renvoyée au juge, qui la réexamine et rend un nouveau jugement, après avoir entendu toutes les parties. En matière civile, l'opposition n'est autorisée que lorsque le jugement n'est pas susceptible d'appel.

procédure en justice, des frais de procédure (les dépens) et des astreintes éventuelles.

Il faut introduire le recours au plus tard un mois après la signification ou la notification du jugement.

« J'ai reçu une citation/requête m'invitant à une audience »

Nous rappelons l'importance de ne pas faire défaut et de se rendre à l'audience pour faire valoir ses droits et pour obtenir un jugement tenant compte de la situation personnelle de l'utilisateur et, le cas échéant, un plan de paiement raisonnable.



Une équipe d'avocats de l'Aide juridique, spécialisés en énergie, s'est constituée depuis peu. Si la personne entre dans les conditions de l'aide juridique, un de ces avocats peut être sollicité via le Centre d'Appui SocialEnergie.

« Après l'audience, que va-t-il se passer ? »

Après l'audience, les parties reçoivent la notification du jugement. La partie « gagnante » peut alors faire signifier le jugement via huissier afin qu'il puisse sortir ses effets.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour obtenir un premier conseil juridique :

- permanences organisées par la Commission d'Aide Juridique.

Pour être assisté gratuitement par un avocat :

- Bureau d'Aide Juridique



L'adresse e-mail associations@bajbxl.be est en fonction depuis septembre 2021 pour permettre des désignations d'avocats «pro deo» directement via le monde associatif.

DÉLAIS DE PRESCRIPTION

« Mon fournisseur me réclame le paiement de factures anciennes. Puis-je contester ? »

Le délai de prescription est le délai au-delà duquel un fournisseur ne peut plus réclamer une dette à un consommateur. Les dettes d'énergie et d'eau sont prescrites au bout de 5 ans (article 2277, alinéa 2 du Code civil). La loi ne prévoyant pas de point de départ clair, la jurisprudence propose un point de départ à partir de l'échéance de la facture concernée.

CONSOMMATION



AUGMENTATION DE LA CONSOMMATION

« Je crains que ma consommation ait augmenté »

IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

La consommation d'énergie et d'eau varie considérablement en fonction de nombreux facteurs spécifiques (qualité des équipements, état de l'installation, performance énergétique du logement, comportement, etc.). Il est donc nécessaire, en cas de différence importante entre la consommation de référence (moyenne Bruxelloise, par exemple) et la consommation réelle, de vérifier les causes de cette surconsommation.

QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

Relever ses compteurs

- pour l'électricité : la consommation d'électricité est toujours exprimée en kWh, tant sur le compteur que sur la facture ;
- pour l'eau : la consommation d'eau est mesurée en m³ (unité de volume) ;
- pour le gaz : la consommation n'est pas toujours exprimée avec les mêmes unités de mesure :
 - » sur le compteur, la consommation de gaz est mesurée en m³ (unité de volume) ;
 - » sur la facture, elle est toujours exprimée en m³ et est également exprimée sous sa forme convertie en kWh.

Comparer à la consommation de l'année précédente

Sur base de la facture de décompte (alias régularisation ou clôture) de l'année précédente et en tenant compte que celle-ci couvre la même période et les mêmes saisons (pour le chauffage), il est possible d'anticiper la consommation de l'année en cours.

Dans certaines situations, la facture de régularisation peut porter sur une période supérieure ou inférieure à un an. Dans ce cas, il vous faudra procéder à une annualisation de la consommation. Un outil pour ce faire est référencé à la page suivante.

Comparer à la consommation de référence

Déceler une situation de « sur-consommation » ou de « sous-consommation » énergétique chez un ménage peut s'avérer difficile. Pour déterminer si la consommation d'un ménage se situe « dans la moyenne », il est utile de pouvoir comparer la consommation réelle du ménage à la consommation moyenne d'un ménage vivant dans des conditions similaires. Un outil vous est également proposé ci-dessous.

Anticiper l'augmentation de la facture de décompte

Il est possible d'ajuster le montant des factures intermédiaires sur simple demande à votre fournisseur. Lors de l'établissement de la facture de décompte, le calcul prendra alors en compte l'ensemble des acomptes et facturera sur base des frais réels (relevé des compteurs).

En cas de difficulté de paiement, il est possible de négocier un plan de paiement, avec ou sans l'appui d'un service social ou de médiation de dettes. Les CPAS disposent également d'un

fonds d'aide, octroyé sur base d'une enquête sociale, pour ce genre de demandes.

Changer de fournisseur

Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres, il existe l'asbl Infor GazElec ou des comparateurs en ligne (Brusim, Creg Scan, ...).

Se faire accompagner dans une guidance sociale énergétique

L'accompagnement vous permettra de suivre la consommation de manière régulière, de mieux comprendre le fonctionnement de l'installation et d'arriver à prévoir l'impact de la consommation sur la facture de décompte (alias régularisation ou clôture).

Certains CPAS et les associations membres du Réseau Habitat proposent ce genre d'accompagnements.

LES ACTEURS COMPÉTENTS

- le Service Énergie du CPAS (aide administrative, explication des procédures et mesures sociales, négociation de plans de paiement, ouverture de droits (tarif social, clients protégés), prise en charge d'impayés et/ou de factures intermédiaires sur base d'une enquête sociale) : <https://www.brulocalis.brussels/fr/federation-des-cpas-bruxellois/> ;
- Centre d'Appui SocialEnergie ;
- Infor GazElec ;
- Réseau Habitat ;
- associations d'accompagnement social (aide sociale

généraliste favorisant l'accès aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles, etc.) : <https://www.fdss.be/fr/member/>

LES OUTILS DISPONIBLES

- consommations de référence : <https://www.socialenergie.be/fr/consommation/consommations-de-reference/comparer-aux-consommations-de-reference/> ;
- annualisation : <https://www.socialenergie.be/fr/consommation/connaître-la-consommation/annualisation/>

CONTACTS UTILES



POUR ACCOMPAGNER LE TRAVAILLEUR SOCIAL DANS SES DÉMARCHES

LE CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE

Tous les jours de 9h30 à 16h30

Téléphone 02 526 03 00

E-mail socialenergie@fdss.be

Site <http://www.socialenergie.be>

CENTRE D'APPUI AUX SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES

Tous les jours de 9h à 16h30 par téléphone ou par mail

Téléphone 02 217 88 05

E-mail info@mediationdedettes.be

Site <http://www.mediationdedettes.be>

POUR ACCOMPAGNER L'USAGER DANS SES DÉMARCHES

LE SERVICE ÉNERGIE DU CPAS DE LA COMMUNE

Aide administrative, compréhension des factures ou des décomptes de charges, explication des procédures et mesures sociales, conseils pour le changement de fournisseur, réorientation, négociation de plans de paiement, ouverture de droits (tarif social, clients protégés), prise en charge d'impayés et/ou de factures intermédiaires sur base d'une enquête sociale, accompagnement à la gestion de leur(s) consommation(s)

Site <https://brulocalis.brussels/fr/cpas>

INFOR GAZELEC

Tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h à l'exception du jeudi matin

Téléphone 02 209 21 90

E-mail info@gazelec.info

Site <http://www.inforgazelec.be>

RÉSEAU HABITAT

Accompagnement, conseil en rénovation et développement local intégré

Site <http://reseauhabitat.be/associations/>

ASSOCIATIONS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Aide sociale généraliste favorisant l'accès aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles, etc.

Site <https://www.fdss.be/fr/member/>

BRUGEL

Tous les jours de 9h à 12h et de 14h à 16h

Téléphone 0800 97 198 ou 02 563 02 00

E-mail info@brugel.brussels

Site <https://www.brugel.brussels/>

Le service des litiges de Brugel

<https://www.litigesenergie.brussels/>

Pour obtenir le statut client protégé

<https://www.brugel.brussels/page/client-protége>

VIVAQUA

Téléphone 02 518 88 08/10

E-mail info@vivaqua.be

Site <https://www.vivaqua.be/>

HOMEGRADE

Du mardi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 17h

Téléphone 1810 ou 02 219 40 60

E-mail info@homegrade.brussels

Site <https://homegrade.brussels>

DIRECTION DE L'INSPECTION RÉGIONALE DU LOGEMENT (DIRL)

Lundi, mercredi et vendredi de 9h à 11h30

Téléphone 02 204 12 80

E-mail inspectiondulogement@sprb.brussels

ATELIER DES DROITS SOCIAUX

Téléphone 02 512 02 90

E-mail aidesociale@ladds.be
droitdubail@ladds.be
emploi@ladds.be

Site <https://ladds.be>

SYNDICAT DES LOCATAIRES

Tous les jours de 10h à 16h

Téléphone 02 522 98 69

Site <https://syndicatdeslocataires.wordpress.com>

UNIONS DES LOCATAIRES**Union des Locataires d'Anderlecht-Cureghem**

Lundi de 14h à 17h, Jeudi de 9h à 12h

Téléphone 02 520 21 29

Union des Locataires de Saint-Gilles

Mardi de 14h à 16h, Jeudi de 10h à 12h

Téléphone 02 538 70 34

Union des Locataires de Schaerbeek

Lundi au vendredi de 9h à 17h

Téléphone 02 218 52 66

Union des Locataires Quartier Nord

Tous les jours

Téléphone 02 203 48 57

SASLS

Service d'accompagnement social aux locataires sociaux

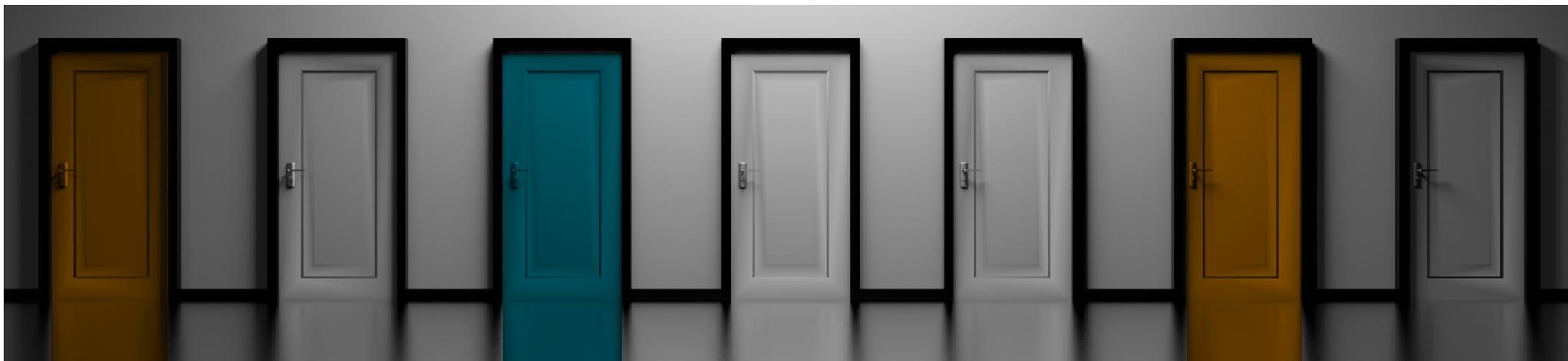
Téléphone 02 502 88 15

SERVICES DE MÉDIATION DES COMMUNESSite <https://social.brussels/search>**SERVICE LOGEMENT DES COMMUNES**Site <https://social.brussels/search>**SERVICES JURIDIQUES**Site <https://social.brussels/search>**COMMISSION D'AIDE JURIDIQUE – BUREAU
D'AIDE JURIDIQUE**Site <https://bajbruxelles.be/index.php/fr/>**SERVICES ÉNERGIE DES CPAS**<https://www.aides-energie.brussels/#contacts-utiles>**NUMÉRO VERT ALLO ? AIDE SOCIALE**

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

Téléphone 0800 35 243

Site <https://auboutdufil.be>



social**energie**

Un projet de la Fédération
des Services Sociaux



www.socialenergie.be



Publication Réseau Vigilance Eau Gaz Electricité
Réalisation Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux
Editeur responsable Céline Nieuwenhuys, FdSS, rue Gheude 49 à 1070 Anderlecht
Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et Bruxelles Environnement

