

# Energie Info Wallonie voit le jour...

01/06/2014



L'accès à l'énergie est un enjeu qui concerne l'ensemble des ménages wallons. Toutefois, une partie croissante d'entre eux rencontrent une série de difficultés pour répondre à leurs besoins fondamentaux: se chauffer correctement, s'éclairer, préparer à manger, se laver, etc.

Les difficultés vécues par les ménages en matière d'accès à l'énergie sont causées par divers facteurs :

- la mauvaise qualité des logements (insalubrité, mauvaise isolation, etc.) ;
- la faiblesse des revenus ;
- le prix de l'énergie ; etc.

L'ouverture du marché du gaz et de l'électricité à la concurrence en 2007 a également engendré de nombreux et profonds changements pour les citoyens consommateurs.

## Un soutien pour les travailleurs sociaux

Les intervenants sociaux des secteurs public et associatif sont confrontés à de plus en plus de demandes d'aide concernant le droit et l'accès à l'énergie. Cependant, ils ne possèdent pas toujours les outils nécessaires pour faire face à la complexité du marché de l'énergie et répondre aux attentes de leurs usagers (multiplicité des acteurs, complexité des législations fédérales et régionales en vigueur).

Les organisations sociales, syndicales, environnementales, de consommateurs et de lutte contre la pauvreté qui composent le Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Énergie (RWADE) ont dès lors plaidé pour créer un service d'appui qui :

- soutienne les intervenants sociaux ;
- qui permette aux organisations de construire un niveau d'expertise suffisant pour faire valoir les intérêts des consommateurs sur les marchés libéralisés du gaz et de l'électricité.

Le Gouvernement wallon a entendu cette demande et a soutenu le RWADE et l'a.s.b.l. Droits Quotidiens dans la création en mars 2014 d'un service d'appui aux consommateurs vulnérables de Wallonie : Énergie Info Wallonie.

## **Missions du service d'appui**

Énergie Info Wallonie a pour objectif de soutenir et informer gratuitement les travailleurs sociaux et les citoyens consommateurs sur toute difficulté ou question liée à l'accès à l'énergie :

- L'organisation et les acteurs du marché de l'énergie ;
- La fourniture de gaz et d'électricité : connaître sa consommation, choisir son fournisseur, conclure un contrat, comprendre ou contester sa facture, changer de fournisseur, déménager ;
- Les procédures en cas de difficultés de paiement : le défaut de paiement, les compteurs à budget ;
- Les mesures de protection des consommateurs, en particulier des consommateurs les plus fragilisés : les clients protégés, le tarif social, les plans de paiement ;
- Les procédures de plainte : les médiateurs, le démarchage abusif ;
- etc.