

# Formation: Quelle plainte le consommateur peut-il introduire en cas de conflit avec son fournisseur ou GRD ?

19/04/2016



Vous êtes intermédiaire social et êtes confrontés à des questions et problématiques relatives à l'accès à l'énergie ?

Vous souhaitez être à même d'accompagner efficacement les usagers dans leurs démarches de plaintes et de réclamations dans ce domaine ?

Vous souhaitez mieux connaître les différents services de médiations existants, leurs procédures et les cas pouvant donner droit à une indemnité ?

**En présence du MÉDIATEUR FÉDÉRAL DE L'ÉNERGIE et du MÉDIATEUR RÉGIONAL POUR L'ÉNERGIE, Energie Info Wallonie organise une formation intitulée « Quelle plainte le consommateur peut-il introduire en cas de conflit avec son fournisseur ou GRD ? », de 9h à 12h30 :**

- **Le 20 mai 2016 à Namur** (à Mundo-n, rue Nanon, 98 à 5000 Namur, salle Houyoux)
- **Le 24 mai 2016 à Charleroi** (rue Prunier, 5 à 5000 Charleroi)
- **Le 7 juin 2016 à Liège** (au Séminaire épiscopal, rue des prémontrés, 40 à Liège, salle Beaurepart)

Nous serions très heureux de vous y retrouver !

Cette formation a pour objectif de vous outiller, en tant que travailleur social, pour guider efficacement les usagers dans des procédures de plaintes et de réclamations souvent perçues comme complexes.

La formation vise plus particulièrement à vous aider à :

- détecter les situations dans lesquelles une plainte ou une réclamation peut être introduite ;
- savoir identifier les différentes instances devant lesquelles il est le plus pertinent d'introduire la plainte ;
- connaître les différentes étapes des procédures de plaintes existantes, les conditions et délais à respecter ;
- connaître les résultats possibles d'une procédure de plainte, en fonction de l'instance qui la traite ;
- percevoir les limites des procédures extra-judiciaires en matière d'accès à l'énergie et leurs éventuelles complémentarités avec les procédures judiciaires.

La formation est construite sur une approche interactive et se base sur les échanges entre participants, en partant de situations concrètes vécues par des consommateurs ou intermédiaires sociaux. N'hésitez pas à nous transmettre des cas que vous avez rencontrés lors de votre inscription !

Les participants recevront :

- les présentations Power Point projetées durant la journée ;

- une fiche et un tableau de synthèse sur les réclamations et plaintes (les compétences des services de médiations, les procédures, etc.) ;
- un exemplaire des formulaires de plaintes des médiateurs régional et fédéral ;
- un exemplaire du formulaire de demandes d'indemnisation du médiateur régional.

**Vous trouverez le formulaire d'inscription ici.**

**N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations via [info@energieinfowallonie.be](mailto:info@energieinfowallonie.be) ou au 081/390 626.**

**Au plaisir de vous y retrouver !**