



# Gaz Elec Infor Gas Elek Rapport d'activités

1<sup>er</sup> mai 2021 - 30 avril 2022

Subvention: Centre  
d'information 2021





## Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>1. Mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité</b>	<b>7</b>
1.1 Accessibilité du service	7
1.2 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité entre le 01/05/2021 au 30/04/2022	9
<b>2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives</b>	<b>13</b>
2.1. Etat des demandes du 01/05/2021 au 31/04/2022	13
2.2. État de la fréquentation de nouveaux usagers entre 01/05/2021 au 30/04/2022	15
2.3 État des demandes au 31/04/2022	17
2.4. Nature des demandes entre le 01/05/2021 au 30/04/2022	17
2.5 Origine des usagers entre le 01/05/2021 au 30/04/2022	19
<b>3. Mission d'information sur les droits, la législation et les voies de règlement des litiges</b>	<b>21</b>
<b>4. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques</b>	<b>21</b>
4.1 Nouvelles demandes	21
4.3. Rédactions de notes juridiques	21
4.2 Nombres de plaintes	21
<b>5. Mission de développement et d'entretien d'un réseau de partenaires</b>	<b>23</b>
5.1 Nature des contacts avec les différents acteurs	23
5.2. Nombre de dossiers réorientés vers /depuis un autre acteur	27
5.3. Fréquence des contacts avec les différents acteurs	27
5.4 Nombre et nature des activités organisées en commun	27
5.5 Référencement sur les sites des autres acteurs	27
<b>6. Mission de recherche</b>	<b>29</b>
<b>7. Mission de communication :</b>	<b>31</b>
7.1 La communication Infor GazElec 2021-2022 en bref: Profonds changements	31
7.2 La communication Infor GazElec en théorie et en chiffres: Parlante	31
7.3 La communication Infor GazElec en pratique et sur le terrain: Édifiante	33



**Infor** **Gaz Elec**  
**Gas Elek**

L'énergie - un droit, un choix!  
Energie - een recht, een keuze!

# Introduction

**Nous présentons ici le rapport de nos activités pour la période de subvention qui s'étend du 1er mai 2021 au 30 avril 2022.**

**Cette période est marquée par la sortie de la trêve hivernale, les retombés de la situation de crise sanitaire et l'explosion des prix du gaz et de l'électricité.**

**Durant cette période, nous avons reçu 3947 appels téléphoniques et traité 3143 demandes.**

**Nous avons déposé 138 plaintes.**

**Il ressort du rapport de recherche que le marché se tend.**

**Les prix augmentent fortement, les offres diminuent.**

**A Bruxelles, deux fournisseurs se retirent.**

**En 2021 ce fut aussi la fin**

**de la longue trêve hivernale et le passage au MIG 6.**

**L'équipe s'est agrandie.**

**Nous avons engagé Judith Maquil comme chargée de communication à mi-temps. Nous avons élaboré une stratégie de communication et réalisé un plan de communication.**

**Nous développons actuellement un nouveau site internet, finalisons des guides et panneaux didactiques et renforçons notre présence sur le réseau social FB.**

**Nous avons également engagé Nicolas Per comme chargé de recherche à temps plein.**

**En collaboration avec Paul Vanlerberghe,**

**ils ont commencé la réalisation du rapport de recherche.**

**Par ailleurs des travaux de réaménagement sont en cours dans nos bâtiments, qui auront notamment pour but de nous permettre d'accueillir nos usagers dans de meilleures conditions et d'offrir de bonnes conditions de travail à l'ensemble de notre équipe et l'espace nécessaire pour nos nouveaux collaborateurs.**



# 1. Mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité

## 1.1 Accessibilité du service

Suivant les différentes mesures COVID, nous privilégions toujours l'accès au service sur rendez-vous. La prise de rendez-vous se fait de préférence par téléphone. Nous essayons de limiter les visites spontanées.

L'organisation du service se présente comme suit :

### 1.1.1 Permanence téléphonique

Les personnes peuvent téléphoner pour prendre un rendez-vous ou demander une information du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 et le jeudi de 9h00 à 12h30.

### 1.1.2 Permanence pour visites spontanées

Depuis le mois janvier, les usagers peuvent à nouveau venir pour prendre rendez-vous. Cependant, le nombre de personnes qui le font est très anecdotique. L'essentiel des rendez-vous sont pris par téléphone ou mails.

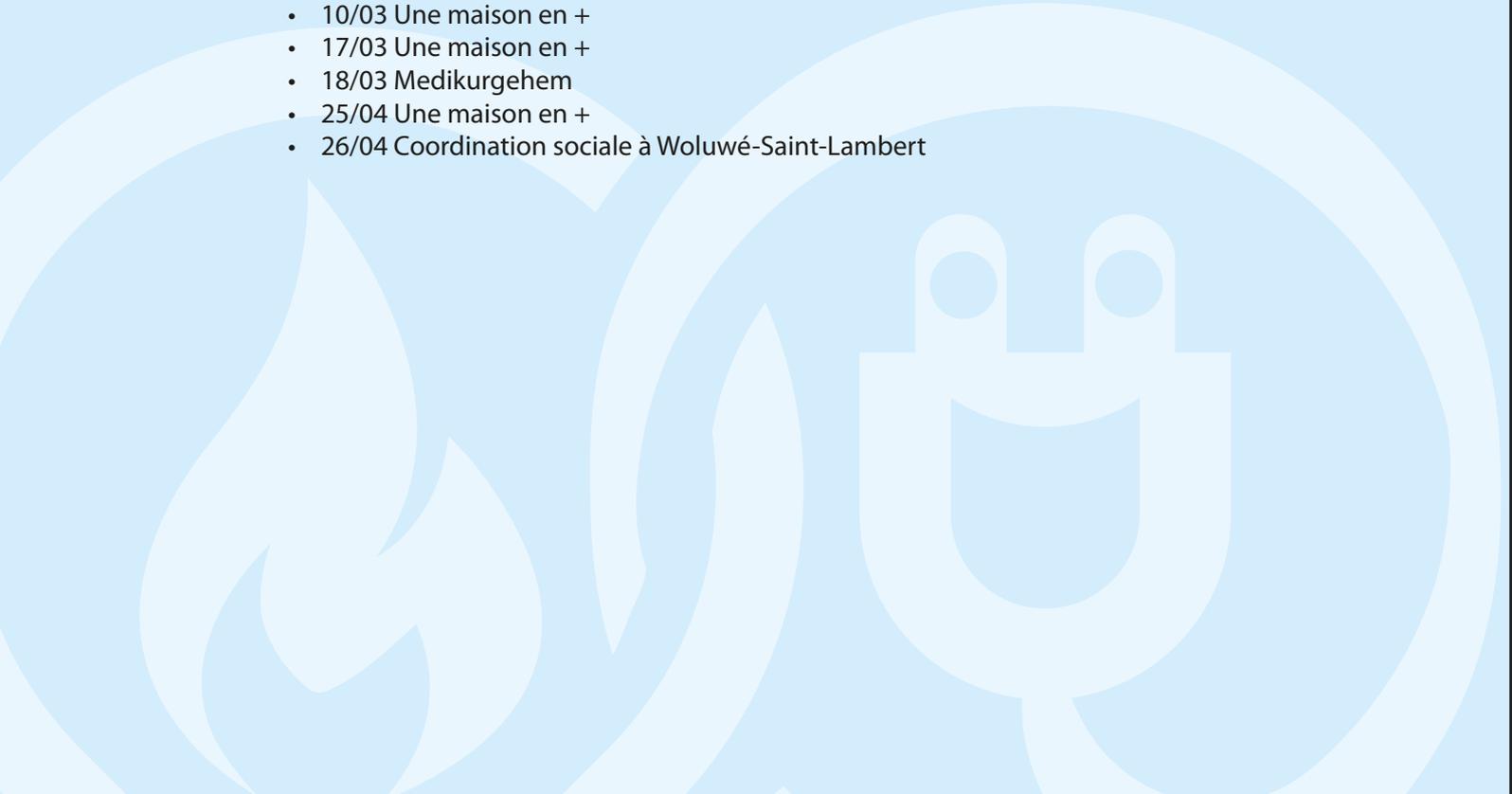
### 1.1.3 Rendez-vous

La capacité de rendez-vous à la Chaussée de Haecht s'élève actuellement à 63h00/semaine.

### 1.1.4 Permanences décentralisées

Pour rendre nos services accessibles à un plus grand nombre de consommateurs, nous effectuons aussi des permanences décentralisées.

- 16/10 Journée énergie à Forest
- 19/10 Coordination sociale à Woluwé-Saint-Lambert
- 26/10 EPFC – Classes alpha
- 23/11 Volta'tak
- 24/11 Cité Mellery
- 25/11 EPFC - Classes alpha
- 15/02 Coordination sociale à Woluwé-Saint-Lambert
- 08/03 Renovas/Lire et écrire
- 09/03 Renovas/Lire et écrire
- 11/03 Renovas/Lire et écrire
- 10/03 Une maison en +
- 17/03 Une maison en +
- 18/03 Medikurgehem
- 25/04 Une maison en +
- 26/04 Coordination sociale à Woluwé-Saint-Lambert



## 1.2 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité entre le 01/05/2021 au 30/04/2022

*Tableau 1: Nombre d'appels pour la période du 01/05/2021 au 30/04/2022*

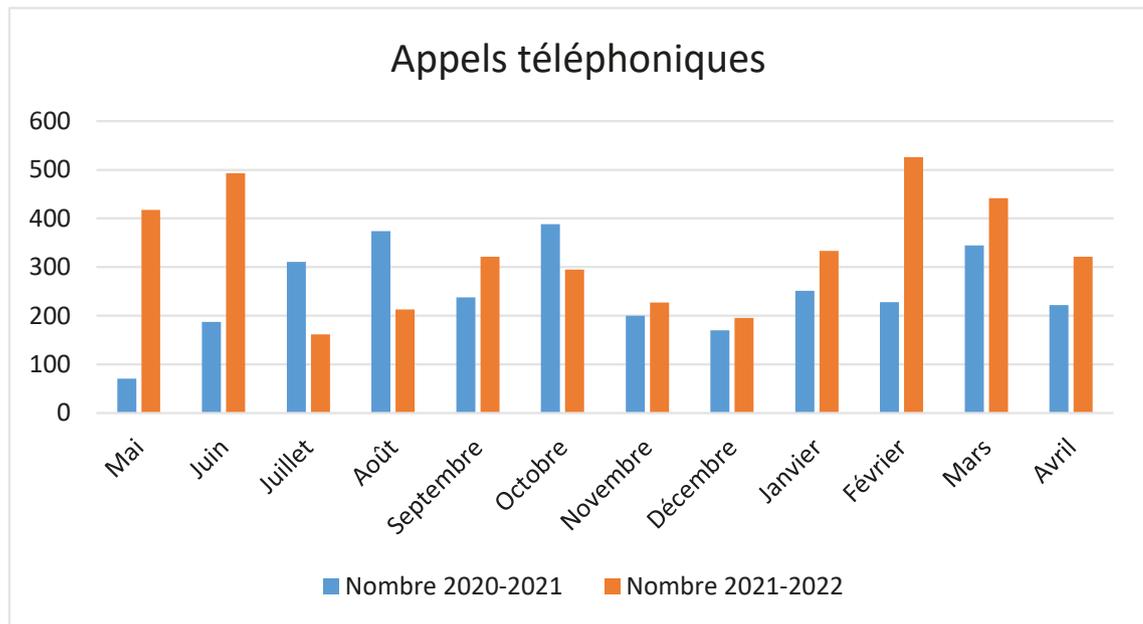
Appels téléphoniques	Nombre 2020-2021	Nombre 2021-2022
Mai	71	418
Juin	187	493
Juillet	311	162
Août	374	213
Septembre	238	321
Octobre	388	295
Novembre	200	227
Décembre	170	196
Janvier	251	333
Février	228	526
Mars	345	442
Avril	222	321
<b>Total</b>	<b>1569</b>	<b>3947</b>

Nous faisons état ici des statistiques de fréquentation de l'accueil.

Durant cette période, 3947 appels (en moyenne 329 appels par mois) ont été enregistrés à l'accueil. Nous voyons une forte augmentation par rapport à l'année dernière. Les mois de mai et de juin correspondent à la fin

de la trêve hivernale ou nous avons reçu beaucoup d'appels. Depuis le mois de septembre et l'augmentation des prix nous voyons aussi une forte augmentation des appels. Ensuite une accalmie en fin d'année, mais le début 2022 voit une très forte augmentation du nombre d'appels qui traduit l'inquiétude des bruxellois.

**Graphique 1 : Évolution du nombre d'appels pour la période du 01/05/2021 au 30/04/2022**



Nombre moyen d'appels 329/mois

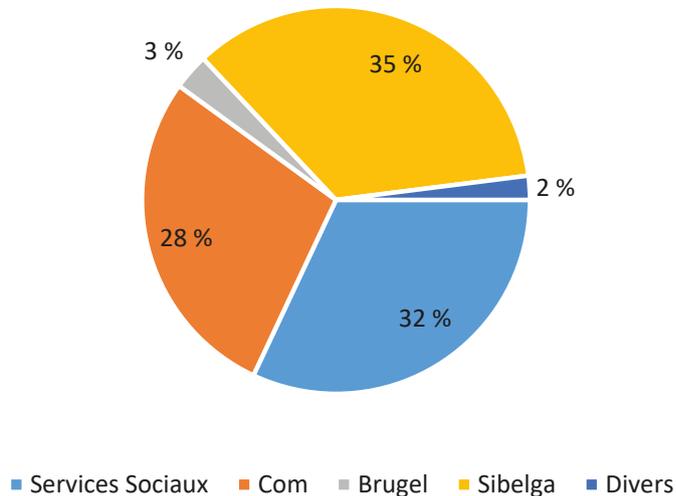
Quant à l'origine des demandes, elles proviennent essentiellement des services sociaux et de la communication.

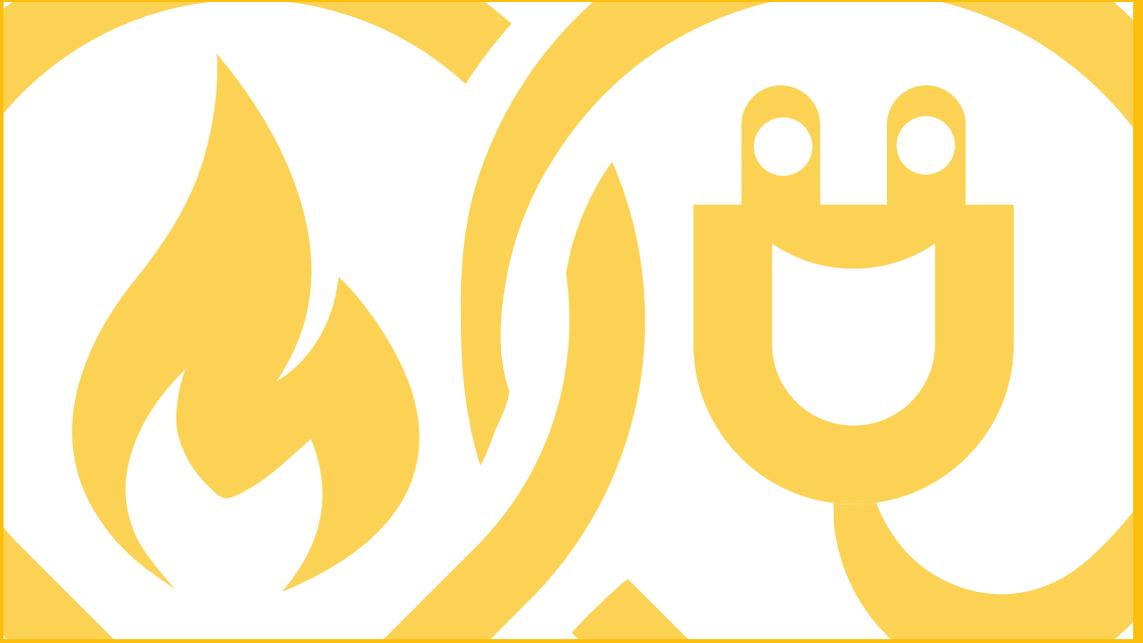
Notons toutefois l'augmentation très significative des demandes qui viennent de chez Sibelga. Cela témoigne de la bonne collaboration que nous avons avec le gestionnaire de

réseau et du fait que Sibelga nous renseignait auprès de ses clients « hivernaux », mais également sur les courriers annonçant une coupure soit parce que le point de fourniture n'est pas couvert par un contrat, soit que celui-ci n'est pas renouvelé ou est résolu.

**Graphique 2 : Origine des demandes**

### Origine des demandes





## 2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives

### 2.1. Etat des demandes du 01/05/2021 au 31/04/2022

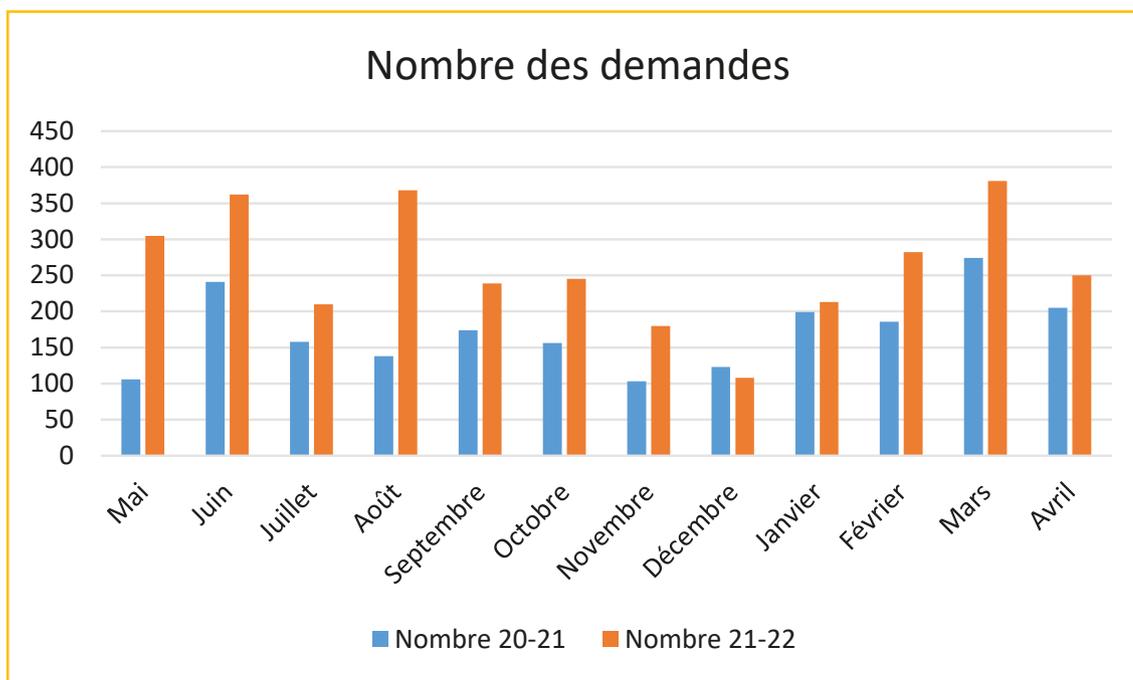
Les demandes pour la période allant du mois de mai 2021 au mois d'avril 2022 inclus s'élèvent à 3144 demandes. Nous constatons que l'activité d'Infor GazElec a bien repris après en 2021,

les chiffres sont mêmes plus élevés que par rapport à une année « normale » comme 2019.

**Tableau 2 : Nombre de demandes par mois pour la période 01/05/21 au 30/04/2022**

Demandes	Nombre 20-21	Nombre 21-22
Mai	106	305
Juin	241	362
Juillet	158	210
Août	138	368
Septembre	174	239
Octobre	156	245
Novembre	103	180
Décembre	123	108
Janvier	199	213
Février	186	282
Mars	274	381
Avril	205	250
Total	2063	3143

**Graphique 3 : Évolution de  
nombre de demandes par mois  
(du 01/05/21 au 30/04/2022)**



Moyenne mensuelle 262 demandes

## 2.2. État de la fréquentation de nouveaux usagers entre 01/05/2021 au 30/04/2022

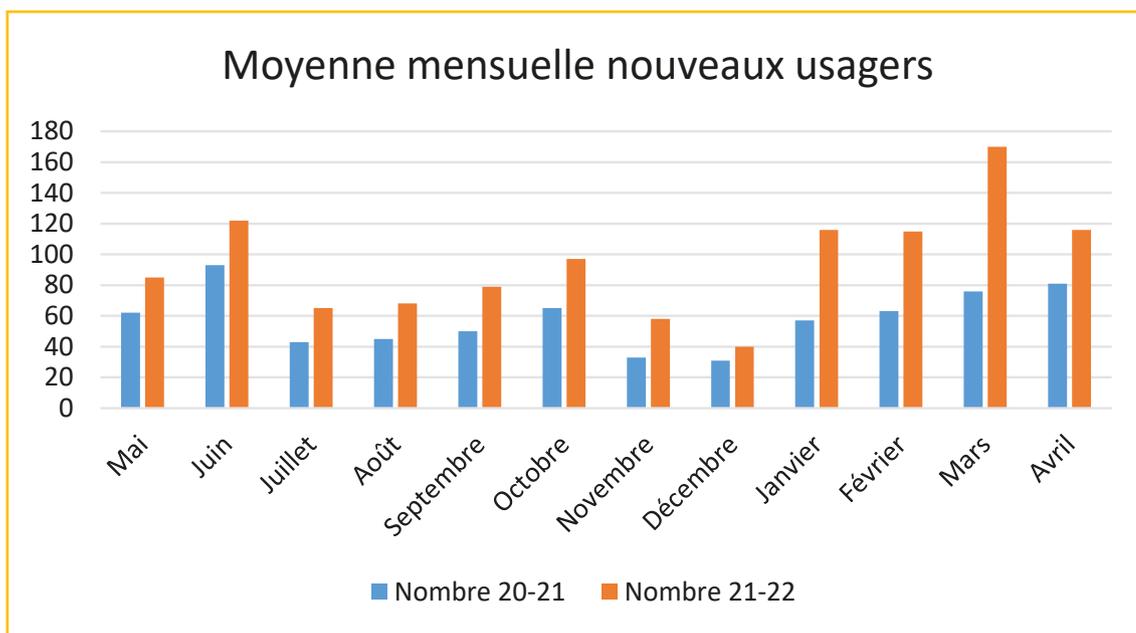
Le nombre total de nouveaux usagers qui ont été reçus physiquement dans les locaux d'Infor GazElec pour la période allant du 1er mai 2021 au 30 avril 2022 s'élève à 1131 usagers.

Pour cette période, nous atteignons une moyenne de 94 nouveaux usagers par mois.

**Tableau 3 : Nombre de nouveaux usagers par mois pour la période 01/05/2021 au 30/04/2022**

Nouveaux Usagers	Nombre 20-21	Nombre 21-22
Mai	62	85
Juin	93	122
Juillet	43	65
Août	45	68
Septembre	50	79
Octobre	65	97
Novembre	33	58
Décembre	31	40
Janvier	57	116
Février	63	115
Mars	76	170
Avril	81	116
Total	699	1131

**Graphique 4 : Évolution du nombre de nouveaux usagers par mois entre 01/05/2021 – 30/04/2022**



**Moyenne mensuelle 94 nouveaux usagers/mois**

## 2.3 État des demandes au 31/04/2022

*Tableau 4 : État des demandes au 31/04/2022*

État des demandes	%
Dossiers traités	92%
Clôturés part défaut	3%
En cours	5%
Total	100%

Ces chiffres sont stables par rapport aux autres années.

## 2.4. Nature des demandes entre le 01/05/2021 au 30/04/2022

Nous avons essayé de synthétiser les types de demandes et nous les avons regroupés en 4 points.

Les principales demandes concernent la comparaison des offres (24% des demandes), l'aide pour prendre contrat (14 %) et le suivi de ce contrat (10%). Nous avons vu durant cette période notamment sur les mois de septembre, octobre et janvier, février, mars et avril (mois où les prix se sont envolés) une nette augmentation des demandes de comparaison via le site.

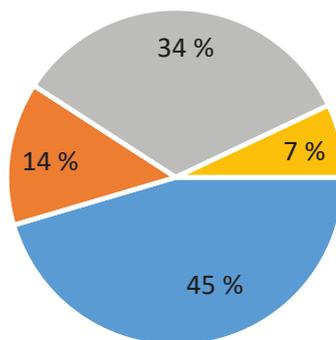
8% des demandes concernaient un risque de coupure (fin de contrat, décision de justice pour 3%) ou une coupure effective (5%).

8% des demandes concernaient les mesures sociales. 5% des demandes concernaient des demandes liées au tarif social et 3% des demandes liés au statut de client protégé.

Enfin 37% des demandes concernaient des problèmes divers dont 14% des problèmes de factures, 10% des problèmes administratifs avec les fournisseurs, 4% avec Sibelga, 1% des déménagements, 4% des problèmes de paiement, 1% de démarchage, 1% des demandes d'indemnités et 1% des demandes diverses.

**Graphique 5: Nature des demandes pour la période allant du 01/05/2021 au 30/04/2022**

### Types de demandes en %



- Comparaison-contrat-changement
- Coupure
- Problèmes divers
- Mesures sociales

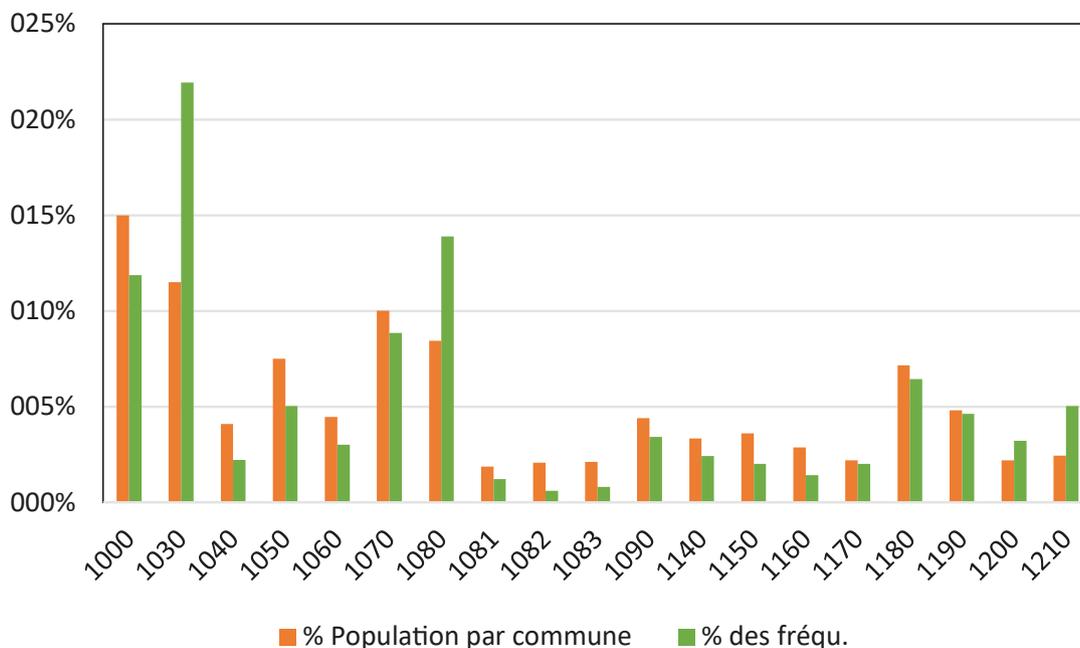
## 2.5 Origine des usagers entre le 01/05/2021 au 30/04/2022

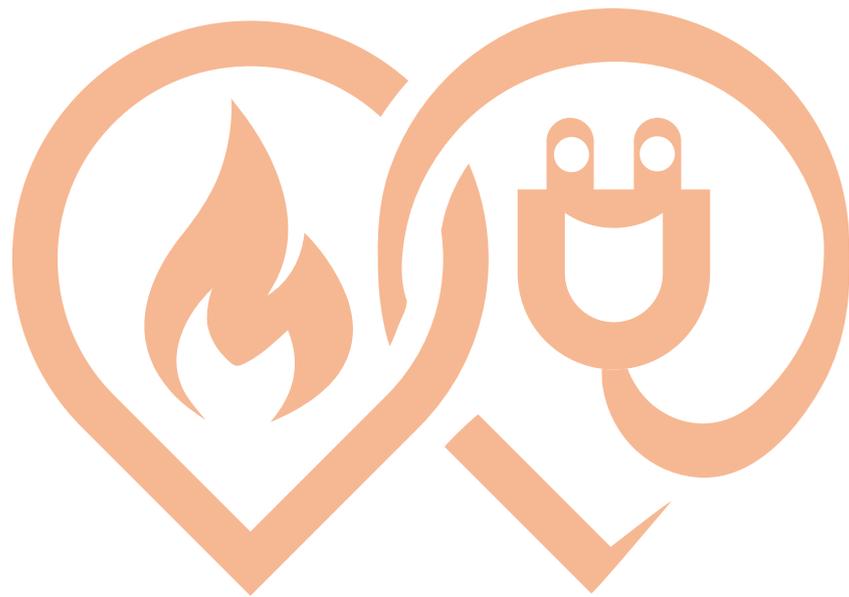
Comme nous le voyons sur le graphique, les usagers fréquentant Infor GazElec viennent principalement des communes de la première couronne de la Région de Bruxelles-Capitale que nous couvrons de façon assez équitable. Beaucoup de demandes viennent de Schaerbeek et Saint-Josse-ten-Noode ce qui s'explique par la position de nos locaux depuis 10 ans.

Nous remarquons une forte augmentation des demandes de Molenbeek-Saint-Jean.

Nous avons également mis le pourcentage que représente chaque commune dans la population totale bruxelloise sur le graphique.

**Graphique 6: Origine des usagers entre le 01/05/21 au 30/04/2022**





# 3. Mission d'information sur les droits, la législation et les voies de règlement des litiges

Lors de chaque entretien, les usagers sont informés de leurs droits, de la législation applicable à leur demande. Les indicateurs de cette mission se retrouvent aux points 2 et 4.

# 4. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques

Un rapport d'activités spécifique, pour la période du 01/05/2021 au 31/04/2022, concernant le conseil juridique en matière d'énergie est réalisé.

## 4.1 Nouvelles demandes

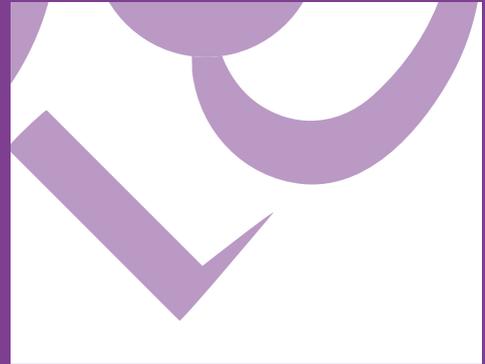
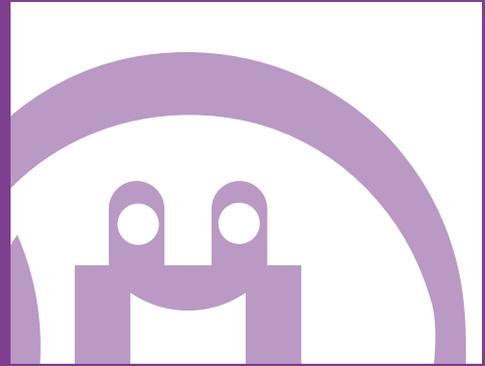
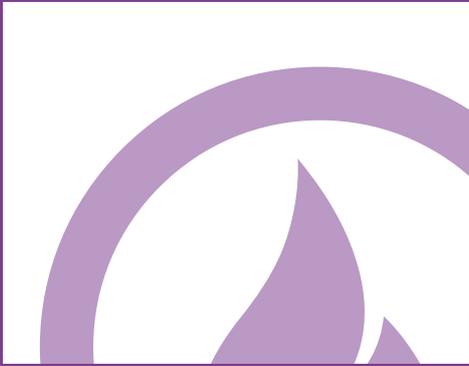
Le service a reçu 78 nouvelles demandes.

## 4.2 Nombres de plaintes

Le service a introduit 138 plaintes.

## 4.3 Rédactions de notes juridiques

- Poursuite du travail sur la jurisprudence du Médiateur fédéral et du Service des Litiges de Brugel
- Note sur la législation covid19 et l'extension du statut de client protégée
- Note sur la procédure modifiée par la crise sanitaire
- Note sur les panneaux photovoltaïques
- Note sur la trêve hivernale
- Note sur les projets d'ordonnance



# 5. Mission de développement et d'entretien d'un réseau de partenaires

## 5.1 Nature des contacts avec les différents acteurs

### Réseau

#### *Secrétariat*

Nous avons participé aux réunions du secrétariat.

- 12/10/2021
- 23/03/2022

#### *Réunion plénière*

Nous avons participé aux réunions du Réseau Vigilance.

- 16/11/2021 : Augmentation des prix
- 07/12/2022 : Service des litiges de Brugel
- 26/04/2022 : Echanges de pratiques

### Activité de sensibilisation

- Avec Energie Info Wallonie, nous avons publié dans le journal « En Marche » :
- Un article sur les achats groupés et le renouvellement du contrat
- Un article sur la hausse des prix
- Un article sur les chèques énergies
- Un article sur les mesures prises face à l'augmentation des prix
- Un article sur Comment vérifier sa facture de gaz et d'électricité

## Participation en tant qu'acteur du marché

Nous citons ci-dessous les différentes participation d'Infor GazElec en tant qu'acteur du marché. Toutes ces participations ont chaque fois nécessité un travail important de préparation.

- Groupe de Travail sur la précarité hydrique les 25/05, 29/06, 01/07, 09/09 et 25/10
- Groupe de travail prévention coupure les 06/05 et 17/09
- Consultations de CPAS de Bruxelles sur leur projet « compteur intelligent »
- Présentation de Brugel des plans d'investissement de Sibelga et Elia les 22/06 et 24/06
- Rencontre avec le service des litiges de Brugel le 28/06
- Participation aux réunions de la Fondation Roi Baudouin sur le tarif social les 10/05, le 22/06 et le 21/09
- Réunion Sibelga sur l'UMIG le 17/11 et le 01/12
- Groupe de travail *bill shock* les 21/01, 03/02, 18/02, 24/02, 24/03 et le 21/04
- Rencontre avec Engie sur la problématique de l'implémentation de l'UMIG le 02/02/2022
- Rencontre avec APERE sur le marché de l'injection le 17/02
- Rencontre avec la CREG sur la fixation des prix et l'augmentation des prix de l'énergie

## Nous avons participé au Conseil des Usagers :

- 25/05 et 31/05 projet d'arrêté relatif à la promotion de l'électricité verte
- 07/07 plan d'investissement de Sibelga et Elia
- 31/08 et 06/09 projet d'arrêté sur les quotas de certificats verts
- 14/12 projet d'avis relatif à l'arrêté du Gouvernement modifiant l'arrêté relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie
- 16/03 projet d'ordonnance électromobilité

## Remise d'avis

Nous avons répondu aux consultations publiques suivantes :

- Plan d'investissement de Sibelga et Elia
- Régime d'indemnisation
- Brugel la flexibilité 28/02

## Interpellations :

- Interpellation des Ministre P-Y Dermagne et Tinne Van Der Straeten Pistes de renforcement des droits des consommateurs résidentiels par le Gouvernement fédéral
- Note à destination du cabinet du Ministre A. Maron sur la situation du marché, l'obligation de faire offre et la fourniture universelle
- Note sur la pérennisation du tarif social au BIM
- Note sur les mesures urgentes face à l'augmentation des prix
- Note sur les propositions face au bill shock
- Note sur l'encadrement du démarchage

## Présentation du service Infor GazElec

- 04/05 et 17/12 présentation du service aux étudiants de la Haute école Prigogine
- 16/10 présentation du service à la journée Energie de la commune de Forest
- 19/10-15/02-26/04 présentation du service dans le cadre d'une animation à la coordination sociale de Woluwe Saint Lambert
- 26/10-25/11 présentation du service à une classe alpha de l'EPFC
- 23/11 présentation aux « voisins de l'énergie » projet Volta'takah
- 24/11 présentation aux habitants des logements sociaux « Mellery » à Laeken
- 15/12-21/12 Webinaire avec le case sur la situation du marché de l'énergie
- 11/02 Présence au Marché des abattoirs d'Anderlecht (stand de sensibilisation aux problématiques de l'énergie)
- 08/03-09/03-11/03 Animation à lire et écrire dans le cadre de la semaine de l'énergie animé par Rénovas

- 10/03 Présence au Marché de Molenbeek-Saint-Jean (stand de sensibilisation aux problématiques de l'énergie)
- 10/03-17/03-25/04 Présentation aux différents publics d'une maison en plus
- 18/03 Présentation aux travailleurs de Medikuregem

## **5.2. Nombre de dossiers réorientés vers /depuis un autre acteur**

Nous avons reçu 3473 nouvelles demandes orientées par un autre acteur.

Pour cette période nous avons en moyenne orienté +/- 1200 demandes vers un autre acteur (principalement les CPAS et Home Grade).

## **5.3. Fréquence des contacts avec les différents acteurs**

Sur base de ce qui est décrit ci-dessus, dans certains groupes de travail nous rencontrons une multitude d'acteurs. Il faut ajouter à cela les nombreux contacts que nous avons avec les fournisseurs, Sibelga, médiateurs fédéraux et Brugel pour le suivi des dossiers. Il est donc très difficile de recenser le nombre de contacts avec les différents acteurs.

## **5.4 Nombre et nature des activités organisées en commun**

Réunion du réseau de Vigilance  
Présence sur les marchés

## **5.5 Référencement sur les sites des autres acteurs**

Nous sommes référencés sur plusieurs sites (Brugel, Sibelga, Bruxelles Environnement, Centre d'appui, CAMD, CBENM, ...)





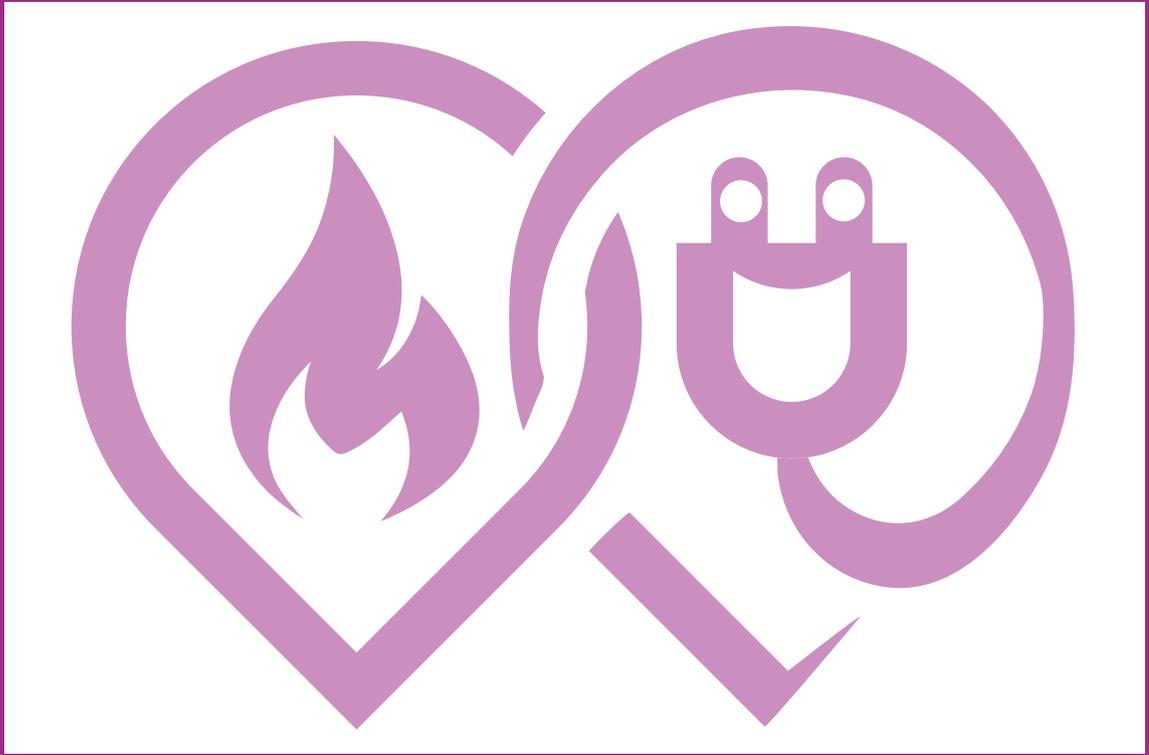
## 6. Mission de recherche

L'activité de recherche du service est principalement axée sur la rédaction d'un rapport de recherche annuel qui fait le point sur l'évolution du marché du gaz et de l'électricité en RBC, avec un focus particulier sur l'accès à l'énergie et sur la protection des consommateurs, en s'appuyant sur une connaissance de terrain (issue de l'activité de conseil individuel du service), des problèmes rencontrés par les consommateurs bruxellois et en lien avec les différentes évolutions du marché et les débats ouverts au niveau de sa régulation publique.

Ce rapport sert de base, d'une part, pour la mise à jour et le développement des connaissances internes du service mais aussi, d'autre part, pour sa participation aux débats publics relatifs à l'accès à l'énergie, aux instances de consultations dont le service fait partie (Comité des usagers du gaz et de l'électricité), pour répondre aux consultations ouvertes par le régulateur bruxellois du marché du gaz et de l'électricité (Brugel), voire pour étayer des réponses à des demandes d'auditions parlementaires.

Afin de permettre au service, dans le contexte de la complexification croissante du marché du gaz et de l'électricité (multiplication prévue des contrats, tarification dynamique, etc), de développer son pôle recherche, de maintenir à un niveau suffisant ses connaissances et de répondre aux diverses demandes d'avis, Infor Gaz Elec a engagé avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale un chargé de recherche CDI temps plein (qui s'ajoute au poste mi-temps actuel) à partir de septembre 2021.

Le rapport de recherche a été réalisé.



# 7. Mission de communication :

## 7.1 La communication Infor GazElec 2021-2022 en bref: Profonds changements

En termes de communication, cette année a été marquée par de belles avancées. L'engagement d'une chargée de communication (0,5 ETP) nous a permis

- d'élaborer un plan de communication stratégique pour la période 2021-2024
- de définir clairement nos objectifs de communication, nos messages et nos cibles
- d'élaborer une identité graphique et un style de communication
- de déterminer et travailler nos canaux de communication
- de mettre sur pied un plan d'actions général

## 7.2 La communication Infor GazElec en théorie et en chiffres: Parlante

En juillet 2021 a débuté l'élaboration d'un plan de communication stratégique pour la période 2021-2024 permettant de tracer une ligne de conduite claire en matière de communication.

La mise en parallèle des missions, valeurs et visions avec les analyses du contexte et de la communication existante nous a permis de définir

### 4 groupes cibles

- Cœur de cible – les ménages vulnérables
- Cible principale 1 – le bruxellois résidentiel lambda
- Cible principale 2 – le bruxellois professionnel lambda
- Cibles relais – les acteurs sociaux, les experts énergie, les médiateurs, les acteurs gouvernementaux et les cibles médias

### **3 objectifs de communication**

- Accroître la notoriété d'Infor GazElec
- Créer des synergies avec les cibles partenaires
- Soutenir la pérennité d'Infor GazElec

### **4 natures de messages**

- Conseils et aide
- Informations
- Réflexions et discussions
- Recherche et expertise

Pour atteindre nos cibles et nos objectifs de communication, nous avons réfléchi aux outils les plus adaptés et avons opté pour un mix de com basé sur

### **5 canaux de communication**

- Communication numérique
- Communication print
- Communication événementielle
- Communication interpersonnelle
- Communication média traditionnel

Enfin, nous avons mis en place notre plan d'action divisé en 5 phases qui seront réalisées au fur et à mesure :

#### **Phase 1**

- Mise en place de notre stratégie de communication. => Objectif atteint
- Développement de notre identité graphique. => Objectif atteint
- Développement des outils de communications de 1ere ligne => En cours

## Phase 2

- Lancement des outils de communication de 1<sup>ère</sup> ligne => En cours
- Étude et développement d'outils de communication mobile

## Phase 3

- Élargissement de la communication => En cours

## Phase 4

- Développement de Relation Presse

## Phase 5

- Publicité – Grand Public

## 7.3 La communication Infor GazElec en pratique et sur le terrain: Édifiante

En concret, nous avons en équipe élaboré une identité graphique Infor GazElec et un style de communication Infor GazElec correspondant à nos missions et adapté à nos cibles.

Le logo d'Infor GazElec a été redessiné pour correspondre à notre volonté de clarté, simplicité et accessibilité.

Pour transmettre nos informations de manière compréhensible, claire et attractive, nous allions toujours image et texte, soit en utilisant des photos libres de droits avec mention

des auteurs, soit en utilisant les illustrations de notre dessinateur Manu Scordia.

Les photos sont utilisées dans l'environnement des réseaux sociaux et le site internet. Elles permettent de créer rapidement des visuels correspondant aux actualités et aux informations transmises.

Les illustrations sont plus destinées à notre communication print. Ainsi, nous sommes en train d'élaborer une série de guides à l'usage du consommateur expliquant différentes procédures ainsi que des panneaux didactiques sur le

marché de l'énergie en Belgique, le tarif social, etc ; notre point de mire étant toujours la transmission claire et bienveillante d'informations, la proposition d'accompagnement et d'aide.

Nous avons construit l'identité graphique Infor GazElec et notre style de communication afin d'avoir les bases nécessaires au développement de nos outils de communication de 1<sup>ère</sup> ligne sur lesquels nous nous focalisant cette année, les outils print, le site Internet, notre présence sur les réseaux sociaux et le terrain ainsi que l'accueil dans nos bureaux.

Plusieurs outils print sont en phase de finalisation avant impression.

Nous avons retravaillé nos présentations pour les Journées Énergie (Commune Forest), Ateliers Energie (CPAS) ou nos conférences-débats (EPFC, Communautés Energies...).

Nous sommes en train de recréer le site Internet sous WordPress afin de jouir d'une réelle autonomie dans la gestion quotidienne, graphique et rédactionnelle et d'adapter l'arborescence à nos cibles et à leurs besoins très diverses.

En attendant sa mise en ligne, nous continuons évidemment de nourrir le site actuel d'actualités et d'informations pertinentes.

Nous travaillons principalement un objectif à travers notre présence sur le réseau social Meta (ancien FB) ; la notoriété. Nos messages sont divisés en Informations (Actualités, explications générales, engagement tarif social) et Conseils & Aide (Expérience usager, comparateur GazElec, comparateur Panneaux photovoltaïques). Nos publications sont régulières (1-3/sem) et variées et le nombre de visiteurs (nouveaux et fidèles) est en augmentation constante.

L'année 2021-2022 aura donc vu la construction d'une stratégie de communication Infor GazElec et la préparation de nos outils de communication de 1<sup>ère</sup> ligne. L'année 2022-2023 verra le jour d'un nouveau site, de panneaux didactiques et guides faciles, d'un accueil correspondant à nos missions et valeurs et l'extension de nos canaux de communication.

## Exemples d'outils de communication visuelle print et numérique

J'AI DROIT AU TARIF SOCIAL, MAIS IL NE M'A PAS ÉTÉ APPLIQUÉ AUTOMATIQUEMENT.

JE DEMANDE UNE ATTESTATION POUR LE **TARIF SOCIAL ENERGIE** POUR L'ANNÉE EN COURS.

1. **AI MA MÈREILLE.** SI J'AI LE STATUT BIM  
 2. **AI MON CPAS.** SI JE REÇS DES ALLOCATIONS DU CPAS  
 3. **AI SP FÉRSIONS.** SI J'AI LA GRAP  
 4. **AI SP SÉCURITÉ SOCIALE.** SI JE REÇS UNE ALLOCATION EN FANT QUE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP?

3. JE TRANSMETS MON ATTESTATION DANS LA BOÎTE À LETTRES D'INOR GAZELEC OU VIA EMAIL [INFO@GAZELEC.INFO](mailto:info@gazelec.info) À L'ATTENTION DE \_\_\_\_\_

DÈS QUE LE TARIF SOCIAL EST APPLIQUÉ, JE PAIE MON ENERGIE MOINS CHER

ET JE PEUX DEMANDER L'ADAPTATION DU MONTANT DE MES RÉCOMPLÈTES.

2. **LE TARIF SOCIAL**

« C'EST QUOI LE TARIF SOCIAL? »

Le tarif social est un tarif réglementé, le plus bas du marché et sans redevance fixe. Il varie tous les trimestres et s'applique de la même façon quel que soit le fournisseur commercial d'électricité ou de gaz.

« QUI PEUT EN BÉNÉFICIER? »

Les bénéficiaires de ce droit à un tarif moins élevé sont les personnes ou des membres de leur ménage qui perçoivent déjà des allocations sociales du CPAS, du SP Férérosions (GARPA), du SP Sécurité sociale en tant que personne en situation de handicap ou d'ÉDÉPAGÉ.

Depuis le mois de février 2021, les BIM (Bénéficiaires d'Innovations sociales) ont aussi droit au tarif social mais de manière temporaire et, au moins, jusqu'en décembre 2022. Pour les ménages vivant dans une immense social face chaudière commune, le tarif social s'applique automatiquement à la facture de gaz.

« APPLIQUÉ AUTOMATIQUEMENT? »

Le droit au tarif social est souvent automatique mais dans certains cas, il faut des démarches dans la banque de données de la commune de droit ou de notification des factures pour des remboursements ou en cas de déménagement, les fournisseurs ne sont pas toujours avertis et il faut alors s'adresser au fournisseur.

« NOS MISSIONS »

« SÉCURITÉ »

Quelle est votre responsabilité en matière de sécurité d'énergie et de consommation responsable? Quel est votre rôle citoyen, de citoyen et de consommateur responsable?

« DÉPENSER EN ÉCONOMISANT »

Après le 1er janvier 2021, les factures d'énergie ont été révisées. Comment faire pour mieux comprendre et maîtriser ces nouvelles factures? Comment faire pour mieux maîtriser ces nouvelles factures? Comment faire pour mieux maîtriser ces nouvelles factures?

« NOS VALEURS »

INTEGRITÉ JUSTICE  
 RESPECT TOLERANCE  
 BIEN-ÊTRE RESPONSABILITÉ  
 INCLUSIVITÉ

► 02/209 21 90  
[info@gazelec.info](mailto:info@gazelec.info)

► SITE [www.inforegion.be](http://www.inforegion.be)

► LIVE! Sur Canal social et sur TV 12h30 et de 12h30 à 17h. Du lundi au vendredi.

► AMBASSADE

11 Avenue de l'Énergie  
 1200 Bruxelles

► TAMBOURINS DE COMITÉ

Méda → Anvers  
 Thoma → Lille  
 Doo → Namur  
 Gae → Waasland

« COMMENT DEMANDER? »

Le droit au tarif social est souvent automatique mais dans certains cas, il faut des démarches dans la banque de données de la commune de droit ou de notification des factures pour des remboursements ou en cas de déménagement, les fournisseurs ne sont pas toujours avertis et il faut alors s'adresser au fournisseur.

« NOS VALEURS »

INTEGRITÉ JUSTICE  
 RESPECT TOLERANCE  
 BIEN-ÊTRE RESPONSABILITÉ  
 INCLUSIVITÉ

► 02/209 21 90  
[info@gazelec.info](mailto:info@gazelec.info)

► SITE [www.inforegion.be](http://www.inforegion.be)

► LIVE! Sur Canal social et sur TV 12h30 et de 12h30 à 17h. Du lundi au vendredi.

► AMBASSADE

11 Avenue de l'Énergie  
 1200 Bruxelles

► TAMBOURINS DE COMITÉ

Méda → Anvers  
 Thoma → Lille  
 Doo → Namur  
 Gae → Waasland

Le statut BIM donne droit au

# TARIF SOCIAL

Osez demander!

Photo by Austin Sakharovskiy on Unsplash

**INFORMATIE, NAAD EN BEGELEIDING**

Welke leverancier kiezen?  
 Welk contract en welk tarief?  
 We kunnen samen de factuur leren begrijpen.  
 Wat als er schulden zijn?  
 Hoe de meterstanden bekijken en vastleggen?  
 Wat als de meters afgesloten worden?  
 Wie kan genieten van het sociaal tarief?

Infor GasElek antwoordt op al uw vragen over de markt van de energie.

► 02/209 21 90  
[info@gazelec.info](mailto:info@gazelec.info)

L'énergie - un droit, un choix  
 Energie - een recht, een keuze

► **WEBSITE** - [www.inforegion.be](http://www.inforegion.be)

► **ADRES** - Haachtvesting 51  
 1200 Sint-Jans ten Noode  
 1200 Sint-Jans ten Noode  
 1200 Sint-Jans ten Noode  
 1200 Sint-Jans ten Noode

► **OPEN** - Van maandag tot vrijdag van 9 uur tot 12h30 en van 13h30 tot 17 uur. Pasdag en feestdagen gesloten van 12h30 tot 17 uur.

► **OPENBAAR VERKEER**

Méda → Anvers  
 Thoma → Lille  
 Doo → Namur  
 Gae → Waasland

**ONDERSTEUNING EN JURIDISCHE BEGELEIDING**

Wat doen na een ingebrekestelling?  
 Hoe reageren in geval van een geschil met de leverancier of met Sibelga?  
 Wat doen we na een oproeping van het vrederecht?  
 Hoe kunnen we ons veilig stellen tegen deur-aan-deur verkoop?

Onze juristen informeren jullie en kunnen jullie begeleiden!



▶ **02/209 21 90**  
▶ **info@gazelec.info**

▶ **SITE** : [www.inforgazelec.be](http://www.inforgazelec.be)

▶ **ADRESSE** : 51 chaussée de Haecht  
1210 Bruxelles

▶ **OUVERT** : Du lundi au vendredi  
de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.  
Le jeudi de 13h30 à 17h.

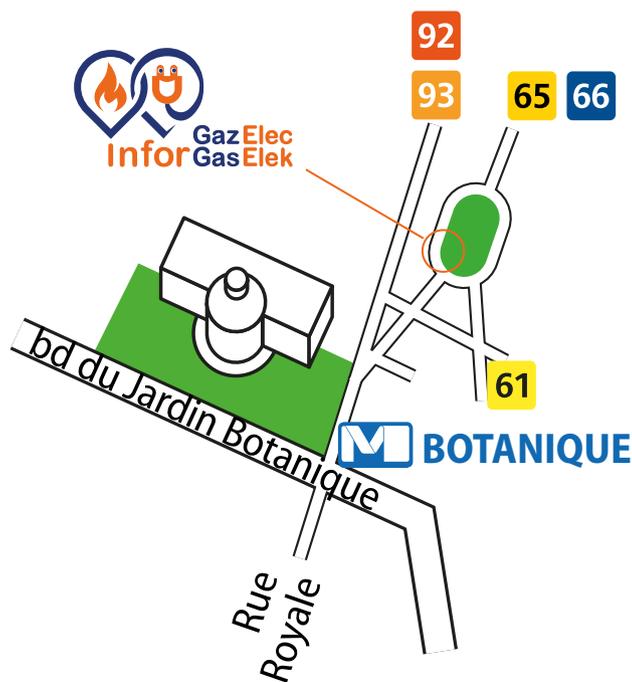
▶ **TRANSPORTS EN COMMUN** :

Métro  → *Botanique*

Trams  → *Gillon*

Bus  → *Traversière*

Bus  → *Méridien*



Éditeur responsable: Arnaud Lismond - Collectif Solidarité Contre l'Exclusion - Ch. de Haecht, 51 - 1210 Bruxelles

Infor GazElec - Centre d'information bruxellois  
pour les consommatrices et consommateurs de gaz et d'électricité.  
*Indépendant, gratuit, confidentiel et bienveillant.*

Avec le soutien de:

