



# Gaz Elec Infor Gas Elec Rapport d'activités

1<sup>er</sup> mai 2022 - 30 avril 2023

Subvention: Centre  
d'information 2022





## 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 01/05/2022 au 30/04/2023	9
<b>2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives</b>	<b>13</b>
2.1. Etat des demandes du 01/05/2022 au 30/04/2023	13
2.2. État de la fréquentation de nouveaux usagers entre 01/05/2022 au 30/04/2023	15
2.3 État des demandes au 30/04/2023	17
2.4. Nature des demandes entre le 01/05/2022 au 30/04/2023	17
2.5 Origine des usagers entre le 01/05/2022 et le 30/04/2023	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>23</b>
4.1 Nouvelles demandes	23
4.2 Nombres de plaintes	23
4.3. Rédactions de notes juridiques	23
<b>5. Mission de développement et d'entretien d'un réseau de partenaires</b>	<b>25</b>
5.1 Nature des contacts avec les différents acteurs	25
5.2. Nombre de dossiers réorientés vers /depuis un autre acteur	29
5.3. Fréquence des contacts avec les différents acteurs	29
5.4 Nombre et nature des activités organisées en commun	29
5.5 Référencement sur les sites des autres acteurs	29
<b>6. Mission de recherche</b>	<b>31</b>
<b>7. Mission de communication</b>	<b>33</b>
7.1 La communication Infor GazElec 2022 - 2023: Fondation solide – construction durable.	33
7.2 Notre communication numérique: Focus sur le nouveau site Infor Gaz-Elec	34
7.3 Notre communication print: Honneur au dépliant Infor GazElec.	35
7.4 Notre communication événementielle: Lumière sur le roll-up Infor GazElec	36
7.5 La communication Infor GazElec 2023-2024 : Cap sur plus de synergies avec nos cibles relais et construction RP.	37



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

# Introduction

**Nous présentons ici le rapport de nos activités pour la période de subvention qui s'étend du 1<sup>er</sup> mai 2022 au 30 avril 2023.**

**Cette période est marquée par la crise énergétique.**

**Durant cette période, nous avons reçu 5250 appels téléphoniques, soit 75 % d'appels en plus qu'en 2020-2021 et 33 % d'appels en plus qu'en 2021-2022 et traité 3651 demandes, soit 76 % de demandes en plus qu'en 2020-2021 et 16 % en plus qu'en 2021-2022.**

**Nous avons déposé 90 plaintes.**

**Cette période est également marquée par l'entrée en vigueur des modifications de l'ordonnance dont la fourniture garantie et l'augmentation des plafonds pour le statut client protégé.**

**Nous avons plus que doublé nos demandes de statut de client protégé auprès de Brugel.**

**À la rentrée académique 2022, nous avons connu une forte augmentation des interventions de présentations du service et de permanences décentralisées.**

**Nous développons ci-dessous les différentes activités du service.**



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

## 1.1 Accessibilité du service

Nous privilégions l'accès au service uniquement 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 présentait 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.

Accessibilité téléphonique :  
31h30 heures/semaine

### 1.1.2 Permanence pour visites spontanées

Les plages horaires pendant lesquelles les personnes peuvent se présenter au service pour prendre un rendez-vous ou demander une information sont du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 et le jeudi de 9h00 à 12h30.

Accessibilité « visites spontanées » :  
31h30 heures/semaine.

### 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.

- 03/05 ASBL Iris
- 17/05 Convivial ASBL
- 08/06 Apaj ASBL
- 17/06 Marché de Berchem-Sainte-Agathe
- 21/06 Livhing Misaga
- 05/07 Coordination Woluwe-Saint-lambert
- 09/09 CPAS de Forest
- 16/09 CPAS d'Anderlecht
- 19/09 CPAS de Saint-Josse-Ten-Noode
- 20/09 Medikuregem
- 29/09 CPAS de Schaerbeek
- 30/09 Marché des Abattoirs
- 05/10 Les amis d'Aladin ASBL
- 20/10 Euclides
- 12/11 Commune de Watermael-Boisfort
- 15/11 Convivence
- 22/11 Hub Brussel
- 03/12 Journée énergie Forest
- 09/12 Atelier du soleil
- 12/12 Modus Vivendi
- 12/01 Cobeff
- 16/01 Gaffi
- 18/01 Journée énergie Auderghem
- 26/01 Cobeff
- 31/01 Gaffi
- 07/02 Culture et santé
- 14/02 Hub Brussel
- 16/02 Le méridien ASBL
- 17/02 Gaffi
- 16/03 Commune de Molenbeek-Saint-Jean
- 17/03 Gaffi
- 30/03 Euclides





## 1.2 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité entre le 01/05/2022 au 30/04/2023

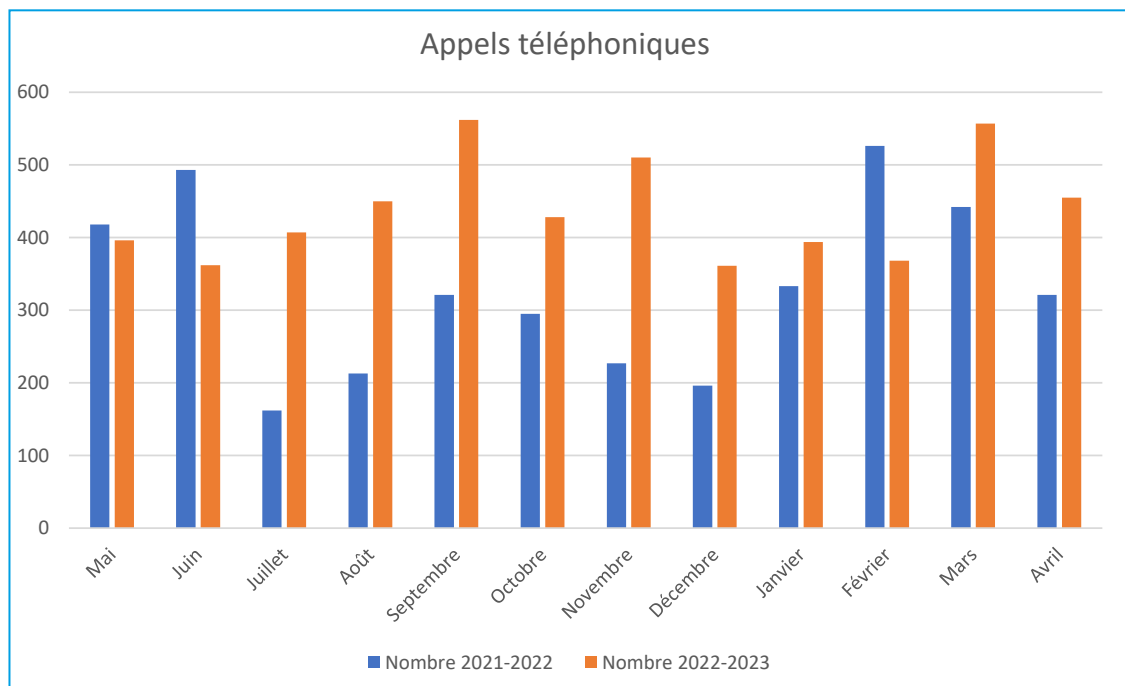
Nous faisons état ici des statistiques et de fréquentation de l'accueil.

Durant cette période, 5250 appels (en moyenne 438 appels par mois) ont été enregistrés à l'accueil. Cela représente une augmentation de 33 % par rapport à la période antérieure et de 75 % par rapport à une période plus « normale » (20-21). On voit une augmentation des appels après certaines périodes où les prix ont fort augmentés, mais sur 2023 nous restons sur un nombre d'appels importants.

**Tableau 1 : Nombre d'appels pour la période du 01/05/2022 au 30/04/2023**

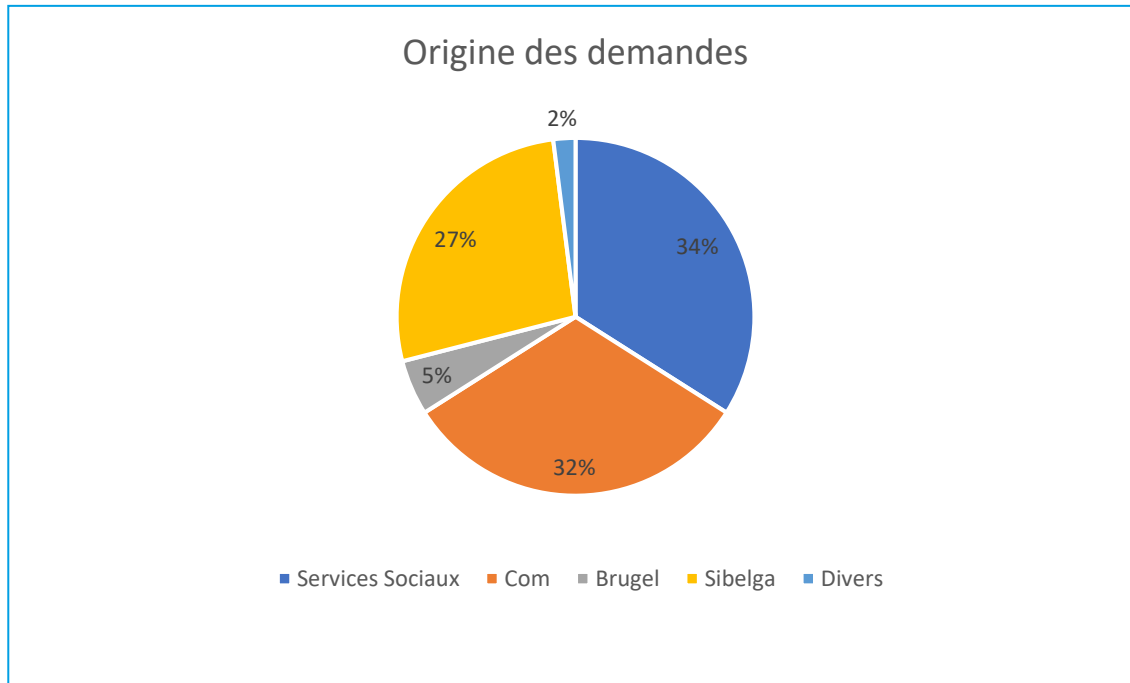
Appels téléphoniques	Nombre 2021-2022	Nombre 2022-2023
Mai	418	396
Juin	493	362
Juillet	162	407
Août	213	450
Septembre	321	562
Octobre	295	428
Novembre	227	510
Décembre	196	361
Janvier	333	394
Février	526	368
Mars	442	557
Avril	321	455
<b>Total</b>	<b>3947</b>	<b>5250</b>

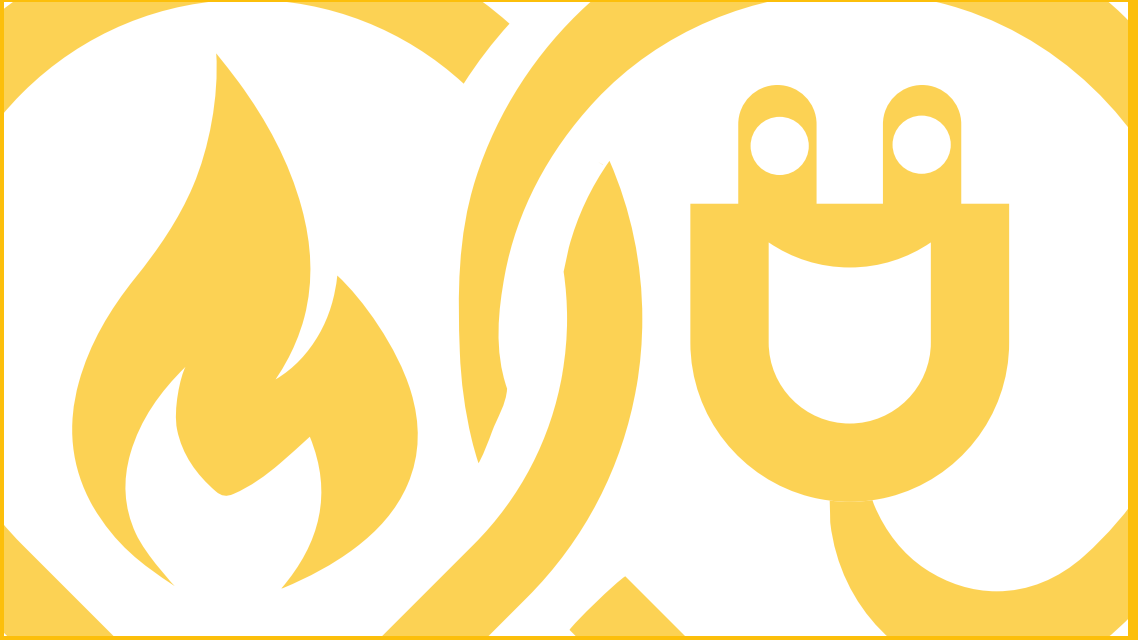
**Graphique 1 : Évolution du nombre d'appels  
pour la période du 01/05/2022 au 30/04/2023**



Quant à l'origine des demandes, elles proviennent quasiment de façon égale de un tiers des services sociaux, un tiers de Sibelga et un tiers de la communication.

**Graphique 2 : Origine des demandes**





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

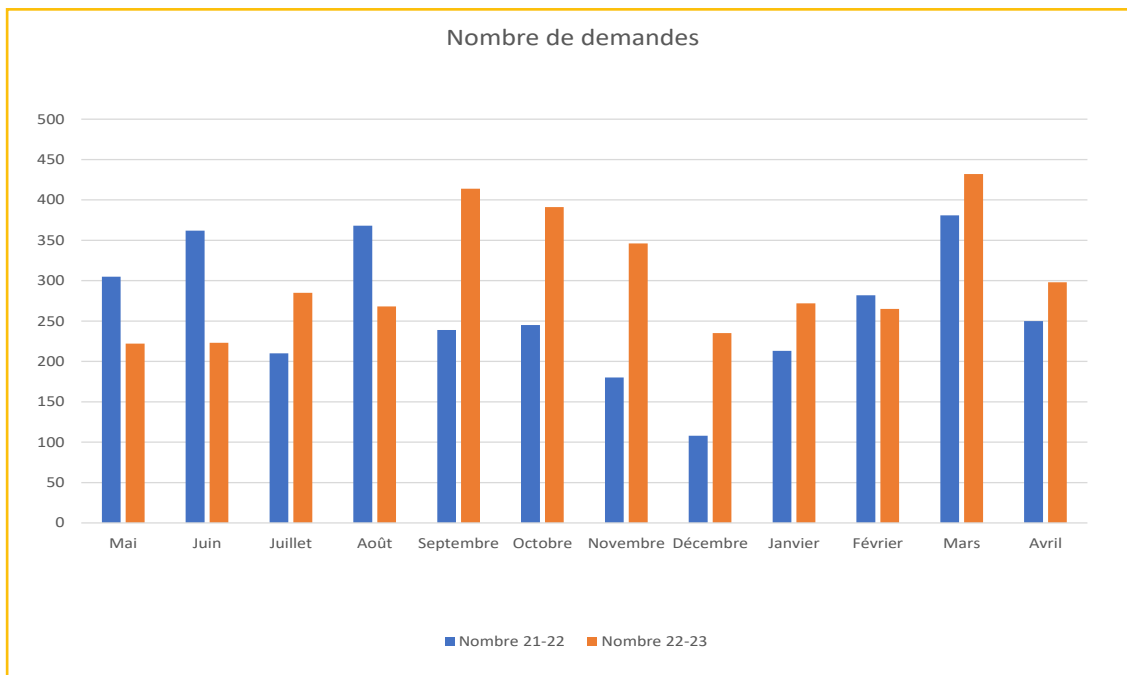
### 2.1. Etat des demandes du 01/05/2022 au 30/04/2023

Les demandes pour la période allant du mois de mai 2022 au mois d'avril 2023 inclus s'élèvent à 3621 demandes. Nous remarquons qu'en 2021 la demande était fort élevée suite à la fin de la trêve hivernale. Ici, elles explosent suite à l'envolée des prix en août 2022 et sans doute à la notoriété croissante d'Infor GazElec. En effet, le nombre de demandes ne faiblit pas en 2023. Le nombre est en augmentation de 82 % par rapport à une année de référence.

**Tableau 2 : Nombre de demandes par mois pour la période 01/05/22 au 30/04/2023**

Nombre de Demandes	Nombre 21-22	Nombre 22-23
Mai	305	222
Juin	362	223
Juillet	210	285
Août	368	268
Septembre	239	414
Octobre	245	391
Novembre	180	346
Décembre	108	235
Janvier	213	272
Février	282	265
Mars	381	432
Avril	250	298
Total	3143	3651

**Graphique 3 : Évolution de nombre de demandes par mois (du 01/05/22 au 30/04/2023)**



Moyenne mensuelle : 304 demandes

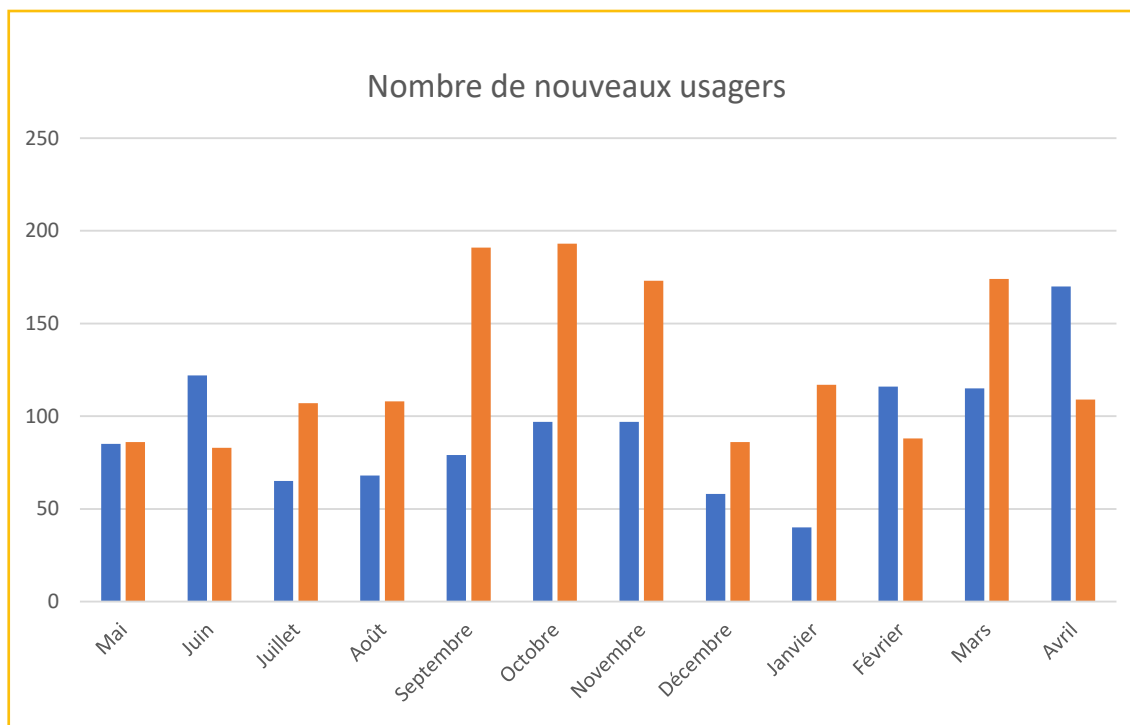
## 2.2. État de la fréquentation de nouveaux usagers entre 01/05/2022 au 30/04/2023

Le nombre total de nouveaux usagers qui ont été reçus physiquement dans les locaux d'Infor GazElec pour la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2022 au 30 avril 2023 s'élève à 1515 usagers. Pour cette période, nous atteignons une moyenne de 126 nouveaux usagers par mois. Nous constatons une augmentation de 61% pour cette période par rapport à une année de référence.

**Tableau 3 : Nombre de nouveaux usagers par mois pour la période 01/05/2022 au 30/04/2023**

Nouveaux Usagers	Nombre 21-22	Nombre 22-23
Mai	85	86
Juin	122	83
Juillet	65	107
Août	68	108
Septembre	79	191
Octobre	97	193
Novembre	97	173
Décembre	58	86
Janvier	40	117
Février	116	88
Mars	115	174
Avril	170	109
Total	1112	1515

**Graphique 4 : Évolution du nombre de nouveaux usagers par mois entre 01/05/2022 – 30/04/2023**





## 2.3 État des demandes au 30/04/2023

**Tableau 3 : État des demandes au 30/04/2023**

État des demandes	%
Dossiers traités	88 %
Clôturés par défaut	5 %
En cours	7 %
Total	100,00 %

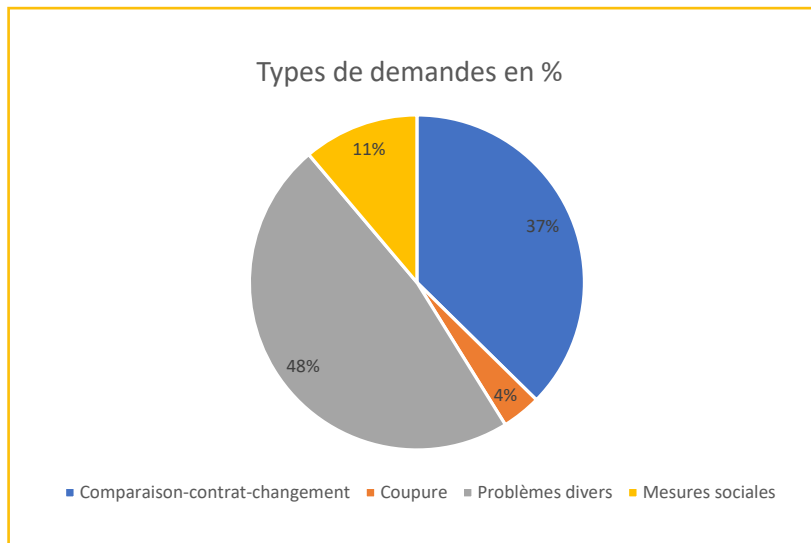
Ces chiffres sont stables par rapport aux autres années.

## 2.4. Nature des demandes entre le 01/05/2022 au 30/04/2023

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 (37% des demandes) et les mesures sociales (11% des demandes), 4% concernent des coupures et 48% des problèmes divers.

**Graphique 6 : Nature des demandes pour la période allant du 01/05/2022 au 30/04/2023**



Ci dessous nous vous présentons un tableau avec les demandes de façon plus détaillées :

Type de demandes	%
Client protégé	5,5%
Problème administratif/fournisseur	10,2%
Problème administratif/Sibelga	3,9%
Problème tarif social	6,1%
Comparaison d'offre	12,5%
Comparaison d'offre reçue vie la site	7,5%
Coupure	2,1%
Fin de contrat	0,7%
Contrat	13,3%
Indemnité	0,2%
Problème déménagement	1,4%
Problème de facture	22,1%
Problème de démarchage	0,2%
Problème de paiement	4,0%
Professionnel	1,2%
Divers	2,3%
Fourniture hivernale	0,7%
Fourniture Garantie	0,5%
Photovoltaïque comparaison	0,4%
Problème suivi contrat	5,1%
Total	100,0%

Nous constatons une augmentation de +/- 300% de demandes de statut de client protégé, de 370% de tarif social, 200% de demandes de comparaison par le site, une diminution de 300% des fins de contrats, et 220% de coupures et une augmentation de 100% de problèmes liées aux factures. Les questions venant de professionnels doublent mais restent très faibles dans les demandes. Enfin les problèmes de suivi de contrat diminuent de moitié.

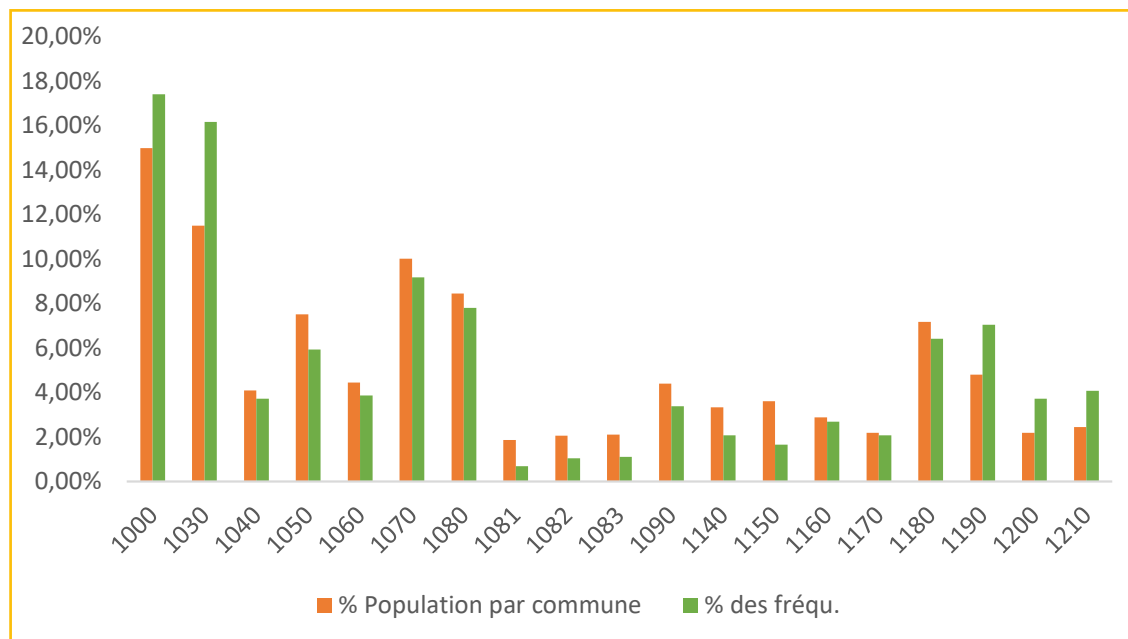
## 2.5 Origine des usagers entre le 01/05/2022 et le 30/04/2023

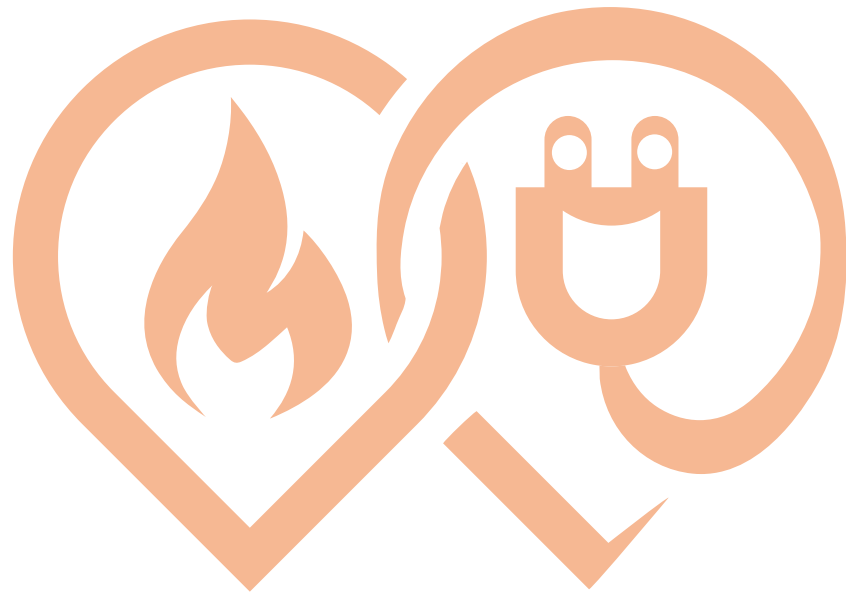
Comme nous le voyons sur le graphique, les usagers fréquentant Infor GazElec viennent principalement des communes de la première couronne de la Région de Bruxelles-Capitale que nous couvrons de façon assez équitable. Beaucoup de demandes viennent de Schaerbeek et Saint-Josse-ten-Noode ce qui s'explique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

Nous remarquons une forte augmentation des demandes de Bruxelles-Ville, Forest et Woluwé-Saint-Lambert.

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

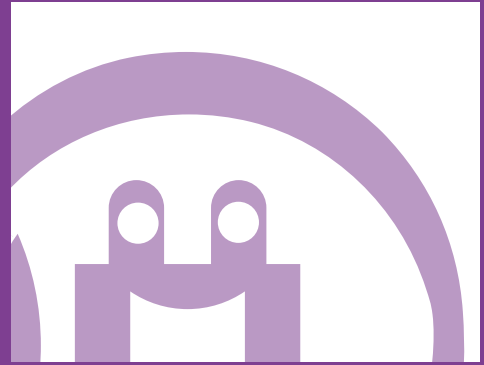
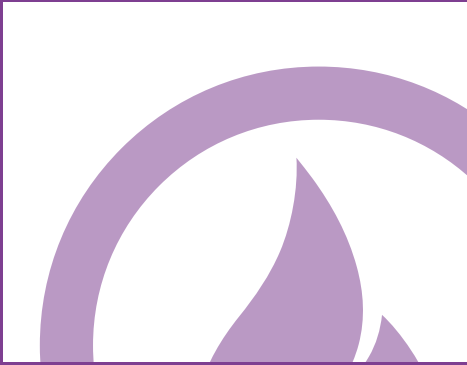
**Graphique 7. Origine des usagers entre le 01/05/22 au 30/04/2023**





# 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 01/05/2022 au 30/04/2023 concernant le conseil juridique en matière d'énergie est réalisé.

## 4.1 Nouvelles demandes

Le service a reçu 73 nouvelles demandes.

## 4.2 Nombres de plaintes

Le service a introduit 90 plaintes.

## 4.3. Rédactions de notes juridiques

- 9 mai 2022 : Note sur les modifications apportées par l'Ordonnance du 17 mars 22 au Service des Litiges
- 10 mai 2022 : Note sur les modifications apportées par l'Ordonnance du 17 mars 22 sur les compteurs dits intelligents
- 30 août 2022 : Note sur les obligations de service public adressée au service com. d'Infor GazElec
- 28 septembre 2022 : Plan sur les nouvelles modifications régionales et fédérales
- Octobre 2022 à janvier 2023 : note juridique dans le cadre de la consultation relative à la réforme du régime des indemnisations de Sibelga





# 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.

- 07/09/2022
- 02/02/2023

#### *Réunions plénières*

Nous avons participé aux réunions du Réseau Vigilance.

- 24/05 Présentation des modifications des ordonnances
- 21/06 Présentation d'Home Grade
- 18/10 Le statut de client protégé et la fourniture garantie
- 13/12 Le statut BIM
- 14/02 Echanges de pratiques et retours d'expérience sur les modifications des ordonnances et le nouveau public
- 16/03 Présentation du SPF économie du tarif social fédéral

## **Activité de sensibilisation**

Avec Energie Info Wallonie, nous avons publié dans le journal « En Marche » :

- Le relevé d'index
- Mesure énergie en Région bruxelloise
- Coupures de Gaz et d'électricité
- Contrats variables

## **Participation en tant qu'acteur du marché**

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

- Groupe de Travail Bill Shock 22/06, le 06/09, le 27/09, le 25/11, le 24/01
- Rencontre cabinet B. Trachte 15/09
- Présentation énergie commune 09/05
- Présentation de Brugel des plans d'investissement de Sibelga et Elia les 23/05/22
- Brugel- Obligation de faire offre 10/11
- Brugel sur le régime d'indemnisation 08/12 et 31/03
- Fondation roi Baudouin sur le thème du « fonds gaz et électricité » 24/11
- Fondation roi Baudouin sur le thème de la précarité énergétique « Les nouveaux profils de la crise énergétique 09/02
- Fondation Roi Baudouin sur le thème de la précarité énergétique « la classe moyenne » 23/03, 27/04
- Règlement technique Sibelga 09/12

## **Nous avons participé au Conseil des Usagers :**

- 12/07 Arrêté Electricité verte
- 02/09 Avis quota

- 02/12 projet d'arrêté déterminant des mesures temporaires de réduction de la demande en gaz et en électricité et d'accès au statut de client protégé pour les ménages dans le cadre de la crise de l'énergie.
- 16/12 PACE
- 16/01 Le projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale établissant des mesures temporaires de protection de l'accès à l'énergie en faveur des petites et moyennes entreprises dans le cadre de la crise énergétique

## Remise d'avis

Nous avons répondu aux consultations publiques suivantes :

- Plan d'investissement de Sibelga et Elia
- Flexibilité
- Projet de décision portant l'interdiction temporaire aux fournisseurs de gaz et d'électricité d'appliquer certains paramètres d'indexation
- Avis sur le PACE
- Avis sur la réforme du tarif social
- Avis sur le tarif design 2025-2029

## Présentation du service Infor GazElec

- 03/05 ASBL Iris
- 17/05 Conviviale
- 08/06 APAJ
- 14/06 Medikuregem
- 21/06 Livhing Misaga
- 05/07 Coordination Woluwe-Saint-Lambert
- 09/09 CPAS de Forest
- 16/09 CPAS d'Anderlecht
- 19/09 CPAS de Saint Josse-Ten-Noode
- 20/09 Medikuregem
- 29/09 CPAS de Schaerbeek
- 05/10 Les Amis d'Aladin

- 06/10 FEDAIS
- 11/10 Webinaire Homegrade
- 20/10 Euclides
- 07/11 Actiris
- 08/11 Brise CGSLB
- 08/11 Midi formation coordination Forest
- 12/11 Journée énergie Watermael Boisfort
- 14/11 Brise FGTB
- 15/11 Conviviale
- 22/11 Hub Brussels
- 22/11 Brise CSC
- 30/11 Congrès FGTB
- 03/12 Journée énergie Forest
- 06/12 Actiris
- 07/12 Webinaire Coordination sociale Woluwe-saint-Lambert
- 09/12 Atelier du Soleil
- 12/12 Modus Vivendi
- 10/01 Coordination sociale Schaerbeek
- 12/01 Cobeff
- 16/01 Gaffi
- 18/01 Journée énergie Auderghem
- 19/01 Journée des militants de la CSC
- 26/01 Cobeff
- 31/01 Gaffi
- 03/02 Participation à la formation sur la comparaison aux travailleurs sociaux des CPAS
- 07/02 Culutre et Santé
- 14/02 Hub Brussel
- 16/02 Le méridien
- 17/02 Gaffi
- 16/03 Commune de Molenbeek
- 17/03 Gaffi
- 20/03 Présentation aux travailleurs d'Homegrade
- 23/03 Actiris
- 30/03 Euclides



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

Nous avons reçu 2373 nouvelles demandes orientées par un autre acteur.

Pour cette période nous avons en moyenne orienté +/- 1600 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, les 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**

Nous avons organisé 38 activités en commun

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

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



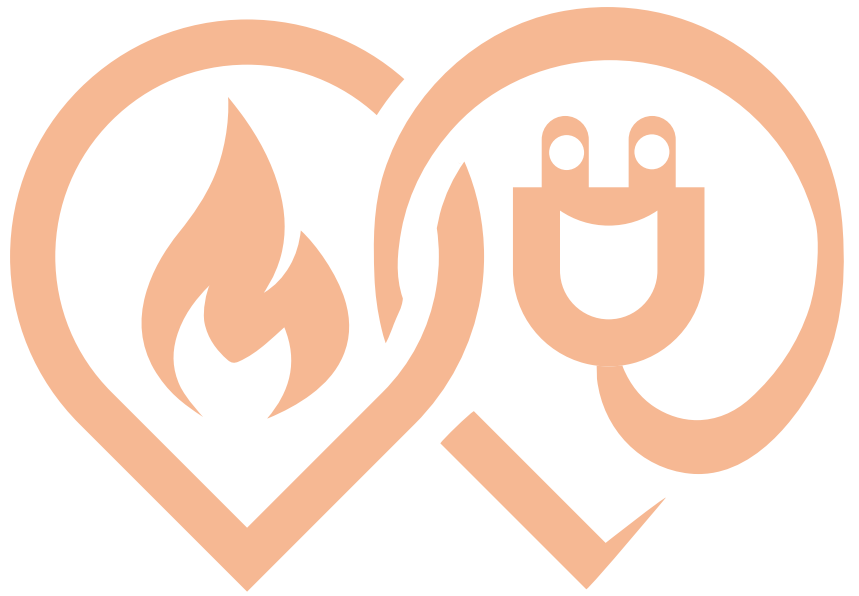
## 6. Mission de recherche

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 usagers, en s'appuyant sur une connaissance de terrain (issue de l'activité de conseil individuel du service), des problèmes rencontrés par les usagers 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.

***Le rapport de recherche 2022 a été présenté au comité de support le 06/06/2023.***







# 7. Mission de communication

## 7.1 La communication Infor GazElec 2022 - 2023: Fondation solide – construction durable.

Notre stratégie de communication élaborée en 2021 a tracé des lignes de conduite claires :

- Nos objectifs de communication, nos cibles et nos messages sont définis ;
- Nos canaux de communication choisis ;
- Le plan d'action général couvrant la période 2021-2024 est sur pied.

En résulte une communication réfléchie, construite action de communication par action, bénéficiant de deux atouts majeurs :

- Une équipe soudée de professionnel.le.s (conseiller.ère.s, juristes, chercheurs) qui permettent :
  - Une grande réactivité
  - Une réelle autonomie
  - Un travail de groupe très efficace (terrain => comm => cible)
  - et last but not least : Un bilinguisme instantané
- Une identité graphique forte et un véritable tone of voice Infor GazElec

Nous avons pu développer cette année 2022-2023 nos outils de communication de 1re ligne sur cette base solide:

- Notre site Internet a vu le jour en août 2022
- Les dépliants bilingues FR-NL Infor GazElec sont à disposition des Bruxellois.e.s
- Les Petits Guides Infor GazElec rencontrent toute l'approbation de leur public, notre cœur de cible
- Les panneaux Savoirs Partagés d'Infor GazElec affichés à l'accueil et dans les bureaux expliquent simplement des réalités complexes
- Les roll-ups et flyers d'accroche Infor GazElec permettent une présentation aisée du service lors de nos actions externes
- Les supports de présentation Infor GazElec ont été revus pour les présentations et conférences

- La mise en page du rapport annuel par notre service permet une meilleure intégration dans la stratégie de communication globale.
- Notre stratégie réseaux sociaux commence à porter ses fruits
- Le dépliant de contact renforce la collaboration entre nos cibles relais et Infor GazElec
- Les valeurs, la vision et l'axe de communication (objectifs, messages, cibles, canaux) qui soutiennent ces réalisations étant toujours sensiblement les mêmes, nous allons nous focaliser ci-dessous sur une des réalisations de notre communication numérique, print et événementielle avant d'ouvrir sur le travail actuellement en cours.

## 7.2 Notre communication numérique: Focus sur le nouveau site Infor Gaz-Elec



En juillet 2021 a débuté l'élaboration d'un plan de communication stratégique pour la période Les maîtres mots pour notre communication numérique sont

- Accessibilité
- Compréhension
- Assimilation
- Humanité.

Le nouveau site Infor GazElec a été conçu, créé, mis en ligne et nourri pendant cette année.

Le squelette du site a été adapté à la grande diversité de nos cibles. Navigation simple et intuitive ne s'oppose pas à un contenu riche. Les onglets illustrés permettent facilement d'accéder aux informations essentielles. La prise de contact avec Infor GazElec est facilitée. Un menu déroulant permet l'accès à des informations plus poussées, à nos articles et publications.

La migration du site Infor GazElec de l'univers SPIP à l'univers WordPress nous assure notre autonomie dans la gestion quotidienne graphique et rédactionnelle. Le site est utilisé comme un outil de communication de 1<sup>ière</sup> ligne, une vitrine d'Infor GazElec, un lien vers tou.te.s les habitant.e.s et professionnel.le.s de Bruxelles avec accès au monde digital.

## 7.3 Notre communication print: Honneur au dépliant Infor GazElec.



Les questions qui trouvent réponse dans notre dépliant de façon humaine, compréhensible, attractive en français et néerlandais sont :

- Qui est Infor GazElec ?
- À qui sont destinés les services d’Infor GazElec?
- Que fait Infor GazElec ?
- Comment contacter Infor GazElec ?

Le dépliant permet de passer de découverte en découverte, ludiquement, sans cependant occulter la complexité du marché de l’énergie.

L’œil aperçoit l’objet, la curiosité est titillée, l’esprit est happé par la question qui appelle une réponse : Vous habitez Bruxelles ?. Un logo

simple expressif se fixe dans les esprits. Un dessin détaillé, reprenant des scènes de vie de nos personas attire l’attention. Celui qui a tendu la main vers l’objet l’ouvrira certainement et pourra avoir les réflexions et impressions suivantes : Infor GazElec, c’est à Bruxelles, on dirait qu’il y a un accueil chaleureux par des personnes à l’écoute, c’est gratuit, je pourrais peut-être les contacter. Les questions et réponses permettent de pointer précisément le champ d’action d’Infor GazElec. La personne comprend, ferme le dépliant, a accès aux coordonnées de contact, situe le métro Botanique. En cas de besoin, elle appelle immédiatement. Et sans question pressante, les différents sens activés lors du parcours du dépliant et la durée de l’attention captée pourront lui permettre de retrouver l’information sur l’existence d’Infor GazElec au moment opportun.

Le dépliant a été conçu pour une utilisation autonome de tous les groupes cibles.



## 7.4 Notre communication événementielle: Lumière sur le roll-up Infor GazElec

**INFOR GAZELEC**  
VOTRE GUIDE ENERGIE  
à BRUXELLES

**INFOR GazElec**  
L'énergie - se choisir, se choisir  
Énergie - se choisir, se choisir

**INFORMATIONS, CONSEILS & ACCOMPAGNEMENT**  
 Quel fournisseur, quel contrat, quel tarif choisir?  
 Comment lire une facture?  
 Que faire en cas de dettes ou de coupure?  
 Comment relever des index?  
 Qui peut bénéficier du tarif social?

**AIDE & ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE**  
 Que faire en cas de mise en demeure?  
 Comment agir en cas de litige avec un fournisseur ou Sibelga?  
 Comment répondre à une convocation au tribunal?  
 Que faire face à un démarchage?

**ANALYSE & RECHERCHE**  
 Comment fonctionne le marché libéralisé du gaz et de l'électricité à Bruxelles?  
 Quels sont les effets des prix de l'énergie sur les ménages?  
 Quelles sont les difficultés d'accès à l'énergie?

Infor GazElec répond à toutes vos questions liées au marché de l'énergie.

Les juristes d'Infor GazElec vous informent et peuvent vous accompagner.

Infor GazElec effectue des recherches sur le terrain pour évaluer, communiquer et protéger vos droits.

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

► 02/209 21 90  
 ► info@gazelec.info

51 chaussée de Marché  
 1210 Bruxelles  
 www.inforgazelec.be

Nombre de nos actions de communication à l'extérieur de nos locaux visent principalement l'objectif d'accroître la notoriété d'Infor GazElec, passant du niveau cognitif au conatif.

Le roll-up attire l'œil par le travail graphique effectué, les couleurs, la gestion de l'espace. L'information (Qui, quoi) est transmise de manière structurée mais ludique. L'illustration Contact-Infor GazElec dégage un sentiment de proximité et d'accueil chaleureux. La prise de contact immédiate par téléphone est favorisée.

Très souvent, le roll-up sert de tremplin au contact en direct, à l'engagement d'une discussion, soit en association avec le flyer d'accroche Infor GazElec, soit lors des permanences décentralisées.

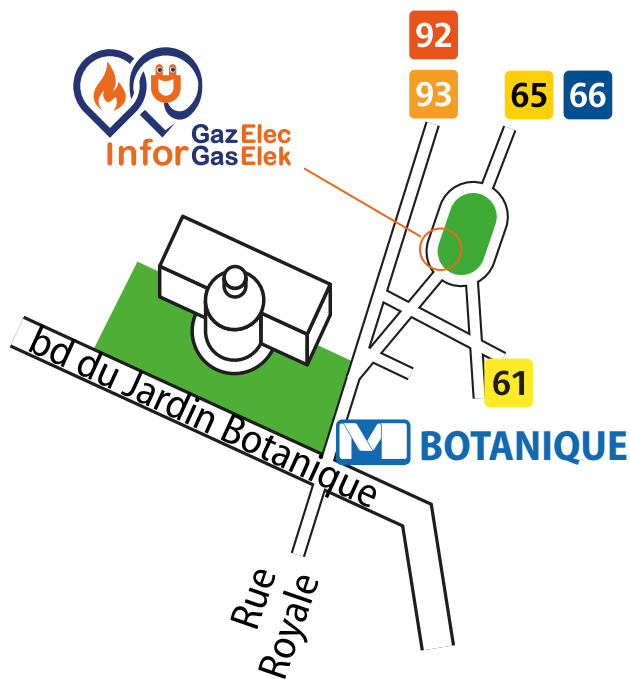
## 7.5 La communication Infor GazElec 2023-2024 : Cap sur plus de synergies avec nos cibles relais et construction RP.

Nous avons créé une base solide sur laquelle construire notre communication. Les premiers outils de communication ont été développés lors de cette année. Ces outils seront bien évidemment travaillés davantage. Parallèlement, nous allons mettre le focus sur la construction d'une plus grande synergie avec nos cibles relais, dans un premier temps principalement les CPAS de Bruxelles et HomeGrade. Le contexte malheureusement toujours actuel de crise énergétique et de l'augmentation de la précarité énergétique à Bruxelles induit aussi un contact de plus en plus fréquent avec les médias







et l'élaboration d'une véritable stratégie RP s'impose tout naturellement.

La fin imminente du tarif social BIM requerra une attention toute particulière. 15% des 27% des ménages bruxellois ayant le TS seront concernés. Hélas, très peu sont réellement conscients de l'implication de ce changement. L'activation des leviers cibles relais et relations publiques permettra certainement de mieux informer et accompagner notre cœur de cible, les ménages vulnérables.





▶ **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:

