



Gaz Elec Infor Gas Elec Rapport d'activités

1^{er} mai 2023 - 30 avril 2024

Subvention: Centre
d'information 2023



Table des matières

Introduction	5
1. Mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité	7
1.1 Accessibilité du service	7
1.2 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité du 01/05/2023 au 30/04/2024	9
2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives	13
2.1. État des demandes du 01/05/2023 au 30/04/2024	13
2.2. État de la fréquentation de nouveaux usagers entre 01/05/2023 au 30/04/2024	15
2.3 État des demandes au 30/04/2024	17
2.4. Nature des demandes entre le 01/05/2023 au 30/04/2024	17
2.5 Origine des usagers entre le 01/05/2023 et le 30/04/2024	19
3. Mission d'information sur les droits, la législation et les voies de règlement des litiges	21
4. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques	23
4.1 Nouvelles demandes	23
4.2 Nombres de plaintes	23
5. Mission de développement et d'entretien d'un réseau de partenaires	25
5.1 Nature des contacts avec les différents acteurs	25
5.2. Nombre de dossiers réorientés vers /depuis un autre acteur	28
5.3. Fréquence des contacts avec les différents acteurs	28
5.4 Nombre et nature des activités organisées en commun	28
5.5 Référencement sur les sites des autres acteurs	28
6. Mission de recherche	31
7. Mission de communication	33
7.1 La communication Infor GazElec: un travail d'équipe.	33
7.2 L'accueil Infor GazElec: à l'image du service.	34
7.3 Construction de relations presse: Infor GazElec en action.	36
7.4 Collaborations et synergies: l'importance cruciale des autres.	37
7.5 Le site Internet: première vitrine et mise en avant de notre pôle recherche.	37
7.6 Préparation d'une campagne de publicité grand public: poursuite de notre plan com 2021-2024 jusqu'au bout	38



Infor **Gaz Elec**
Gas Elek

Introduction

**Nous présentons ici le rapport de nos activités
pour la période de subvention
qui s'étend du 1er mai 2023 au 30 avril 2024.
Cette période est marquée par des prix stables, mais élevés, et la
sortie de tarif social pour les BIM.
Durant cette période, nous avons reçu 4696 appels téléphoniques
et traité 3451 demandes.
Nous avons déposé 113 plaintes.**

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 toujours 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 13h30 à 17h.

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 de 13h30 à 17h.

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 70h00/semaine.

1.1.4 Permanences décentralisées

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

- 03/05/23 CPAS de Saint-Josse-Ten-Noode
- 03/07/23 Réseau Ukraine
- 08/09/23 Marché des Abattoirs
- 28/09/23 Buurtwinkel
- 10/10/23 Hôpital d'Ixelles
- 12/10/23 Euclides
- 13/10/23 Réseau Ukraine
- 17/10/23 Bruxelles Environnement
- 09/11/23 Marché de Molenbeek-Saint-Jean
- 21/11/23 Réseau Ukraine
- 01/12/23 CSD
- 08/12/23 CSD
- 13/12/23 Die Harmonie
- 08/01/24 TEFO
- 23/01/24 APAJ
- 17/02/24 Marché de Forest
- 23/02/24 CSD
- 29/03/24 CSD
- 14/04/24 Réseau Ukraine
- 25/04/24 Euclides
- 25/04/24 LDC Uccle



1.2 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité du 01/05/2023 au 30/04/2024

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

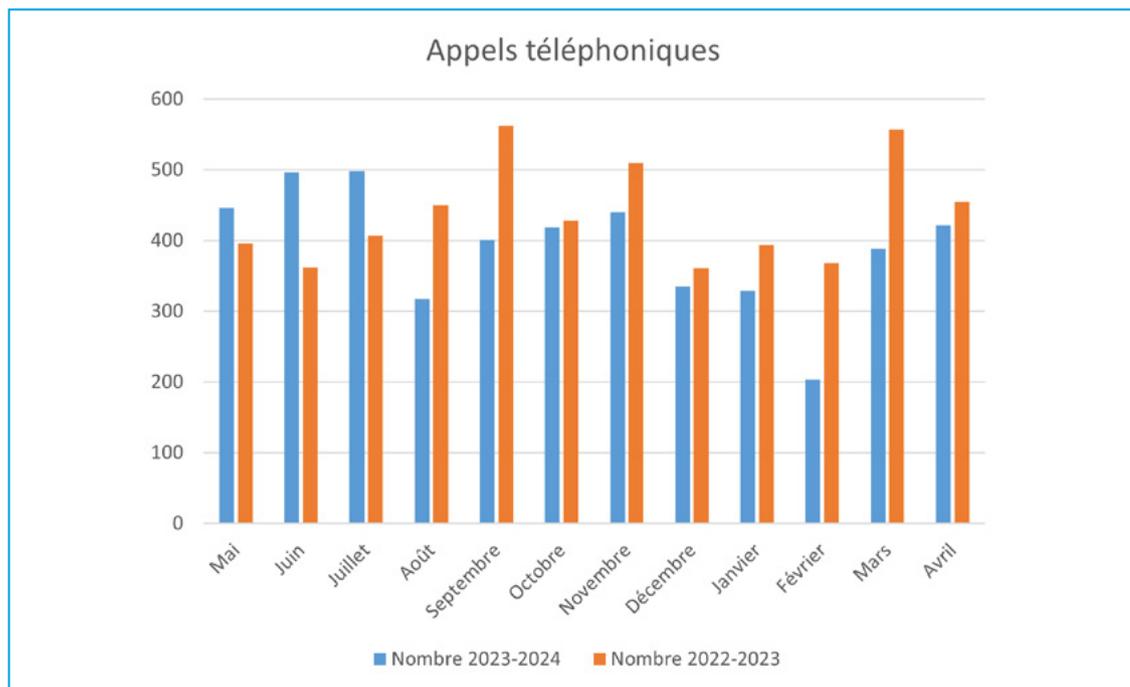
Durant cette période, 4696 appels (en moyenne 391 appels par mois) ont été enregistrés à l'accueil. Nous avons eu une augmentation des appels en juin et juillet qui correspond au moment où le tarif social n'a plus été attribué au BIM.

Les chiffres d'avril restent élevés et s'expliquent par le fait que c'est le mois qui suit la période hivernale pendant laquelle il n'y a pas de coupure.

Tableau 1 : Nombre d'appels pour la période du 01/05/2023 au 30/04/2024

Appels téléphoniques	Nombre 2022-2023	Nombre 2023-2024
Mai	396	446
Juin	362	497
Juillet	407	498
Août	450	317
Septembre	562	401
Octobre	428	419
Novembre	510	440
Décembre	361	335
Janvier	394	329
Février	368	203
Mars	557	389
Avril	455	422
Total	5250	4696

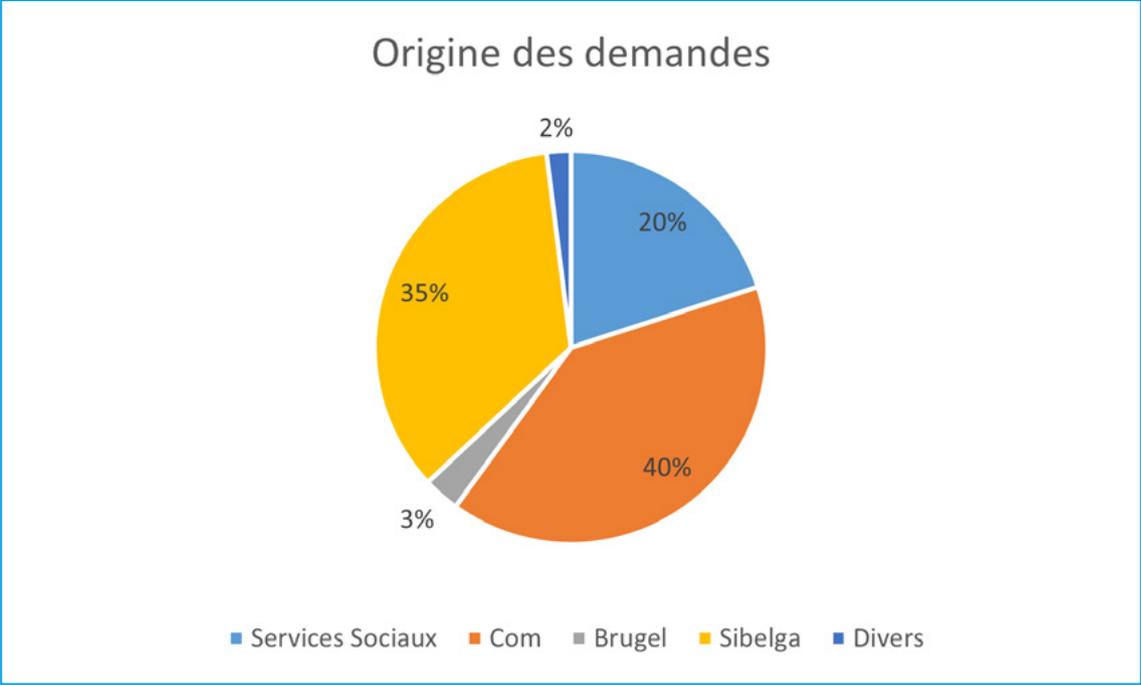
Graphique 1 : Évolution du nombre d'appels pour la période du 01/05/2023 au 30/04/2024

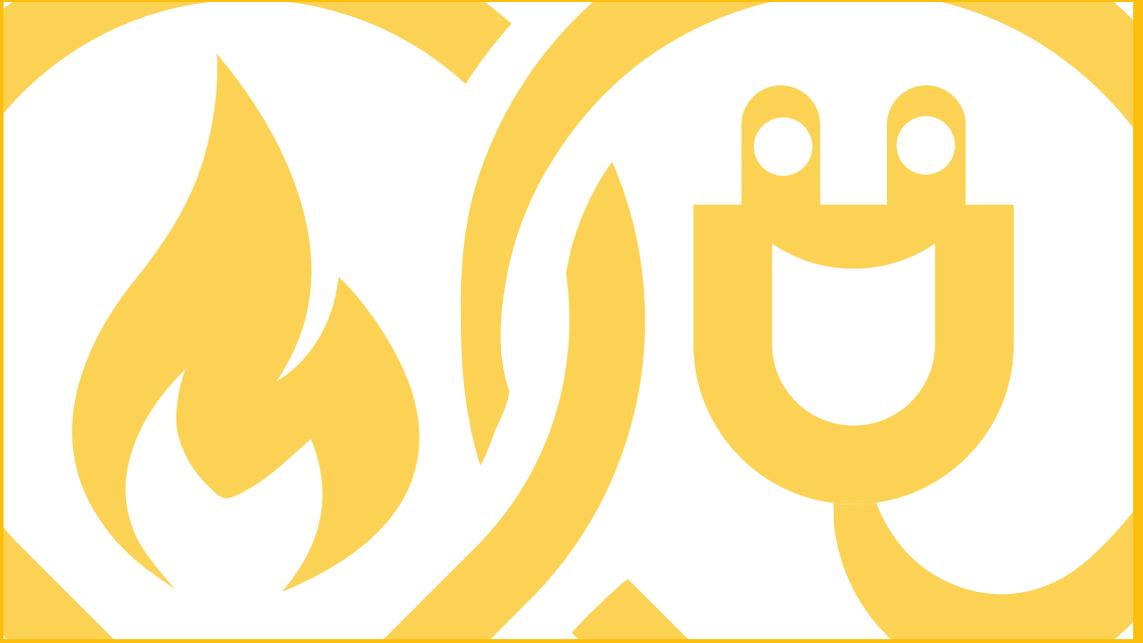


Moyenne mensuelle: 391 appels par mois

Quant à l'origine des demandes, elles proviennent 40 % de la communication, 35 % de Sibelga et 20 % des Services Sociaux.

Graphique 2 : Origine des demandes





2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives

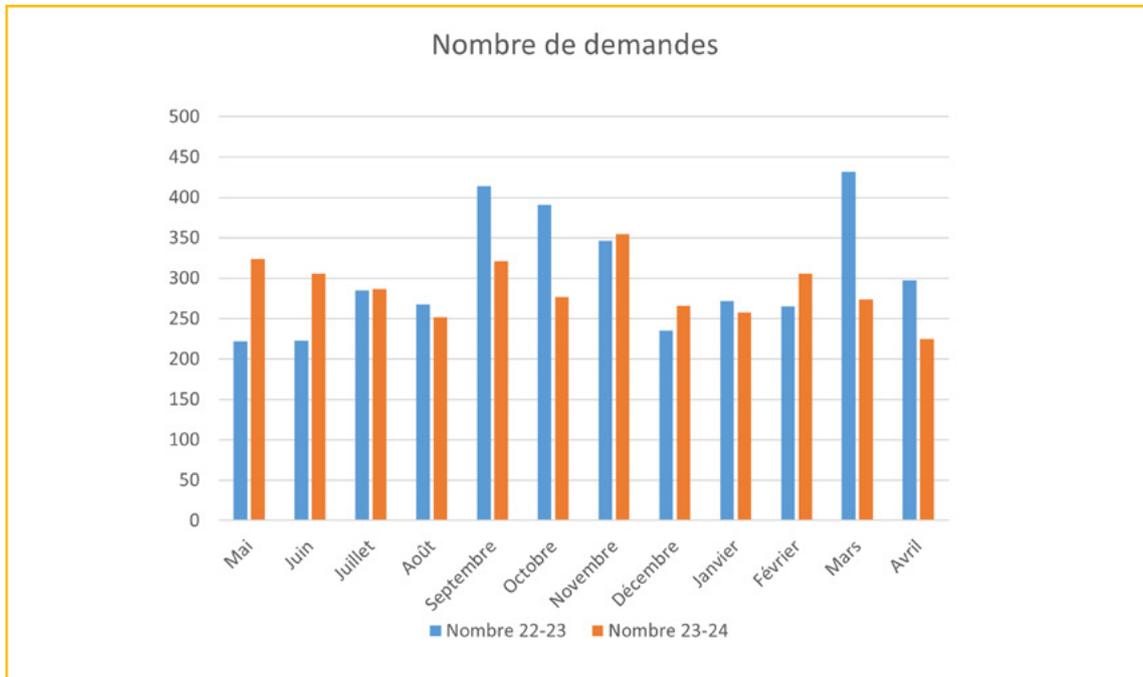
2.1. État des demandes du 01/05/2023 au 30/04/2024

Les demandes pour la période allant du mois de mai 2023 au mois d'avril 2024 inclus s'élèvent à 3451 demandes.

Tableau 2 : Nombre de demandes par mois pour la période 01/05/22 au 30/04/2024

Nombre de Demandes	Nombre 22-23	Nombre 23-24
Mai	222	324
Juin	223	306
Juillet	285	287
Août	268	252
Septembre	414	321
Octobre	391	277
Novembre	346	355
Décembre	235	266
Janvier	272	258
Février	265	306
Mars	432	274
Avril	298	225
Total	3651	3451

Graphique 3 : Évolution du nombre de demandes par mois du 01/05/22 au 30/04/2024



Moyenne mensuelle : 288 demandes

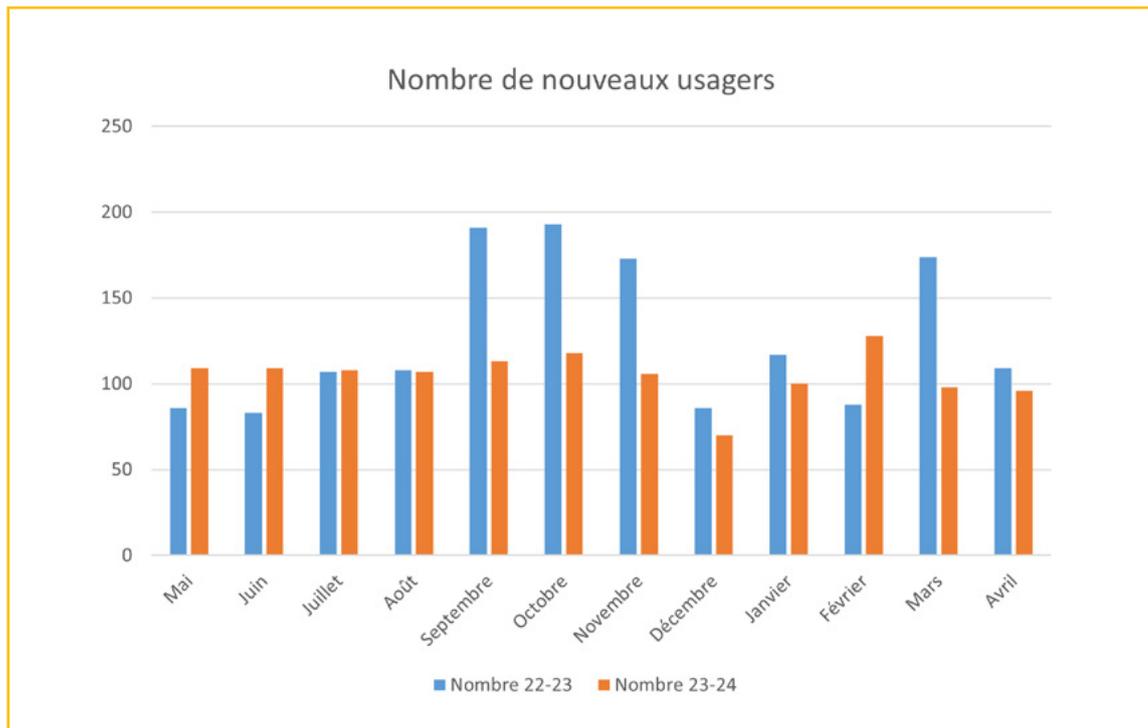
2.2. État de la fréquentation de nouveaux usagers entre 01/05/2023 au 30/04/2024

Le nombre total de nouveaux usagers qui ont été reçus physiquement dans les locaux d'IGE pour la période allant du 1er mai 2023 au 30 avril 2024 s'élève à 1262 usagers. Pour cette période, nous atteignons une moyenne de 105 nouveaux usagers par mois..

Tableau 3 : Nombre de nouveaux usagers par mois pour la période 01/05/2023 au 30/04/2024

Nouveaux Usagers	Nombre 22-23	Nombre 23-24
Mai	86	109
Juin	83	109
Juillet	107	108
Août	108	107
Septembre	191	113
Octobre	193	118
Novembre	173	106
Décembre	86	70
Janvier	117	100
Février	88	128
Mars	174	98
Avril	109	96
Total	1515	1262

Graphique 4 : Évolution du nombre de nouveaux usagers par mois entre 01/05/2023 – 30/04/2024



Moyenne mensuelle : 105 nouveaux usagers/mois

2.3 État des demandes au 30/04/2024

Tableau3 : État des demandes au 30/04/2024

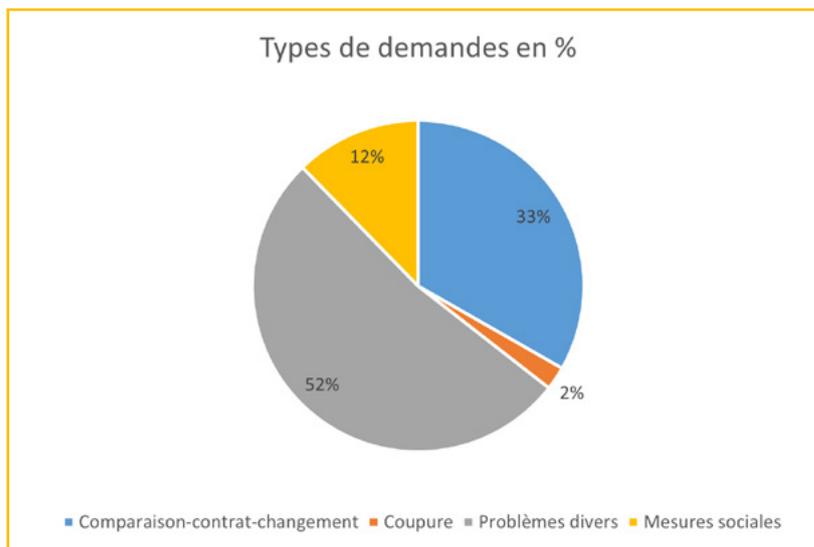
État des demandes	%
Dossiers traités	79 %
Clôturés par défaut	4 %
En cours	17 %
Total	100,00 %

Le temps de traitement des dossiers a considérablement augmenté, ce qui explique que le chiffre de dossiers en cours a plus que doublé. Nous avançons comme explications que depuis le changement du MIG et la crise des

prix de l'énergie, les services (services clients, plaintes,...) des fournisseurs ne fonctionnent pas bien. Le temps de réponse est particulièrement élevé et les réponses fournies peu satisfaisantes.

2.4. Nature des demandes entre le 01/05/2023 au 30/04/2024

Graphique 6 : Nature des demandes pour la période allant du 01/05/2023 au 30/04/2024



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, le changement de fournisseur (33% des demandes), les mesures sociales (12% des demandes). 52% concernent

des problèmes divers et seulement 2% des coupures.

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

Type de demandes	%
Client protégé	9,7%
Problème administratif/fournisseur	12,3%
Problème administratif/Sibelga	4,4%
Problème tarif social	3,1%
Comparaison d'offres	15,2%
Comparaison d'offres reçue via le site	5,7%
Coupure	1,0%
Fin de contrat	1,5%
Création de contrat	9,2%
Indemnité	0,1%
Problème lié à un déménagement	0,8%
Problème de facture	19,6%
Problème de démarchage	0,0%
Problème de paiement	6,0%
Professionnel	1,0%
Photovoltaïque	0,1%
Divers	2,2%
Problème de suivi contrat	5,9%
ILC	1,5%
Fourniture garantie	0,6%
Total	100,0%

Nous constatons une augmentation de +/- 200 % de demandes de statut de client protégé et de 200% de tarif social. Le nombre de demandes suite à une coupure a triplé ainsi que les demandes suite à un ILC.

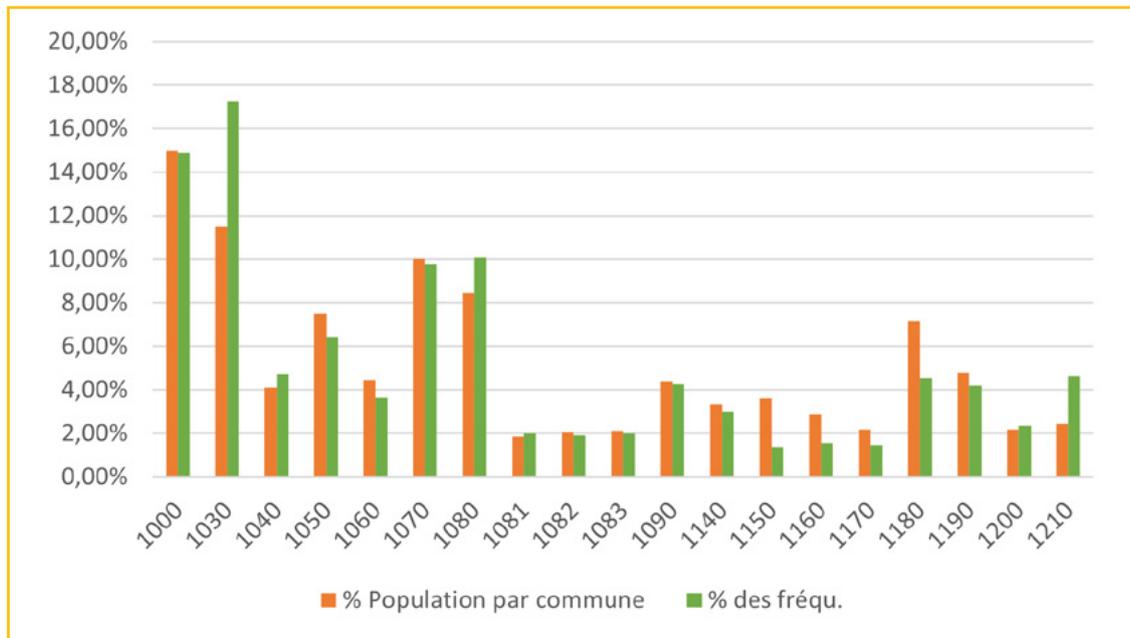
Nous commençons aussi à recevoir des personnes qui ont des panneaux photovoltaïques et qui cherchent à prendre un contrat d'injection ou qui ont des problèmes pour se faire payer leur injection.

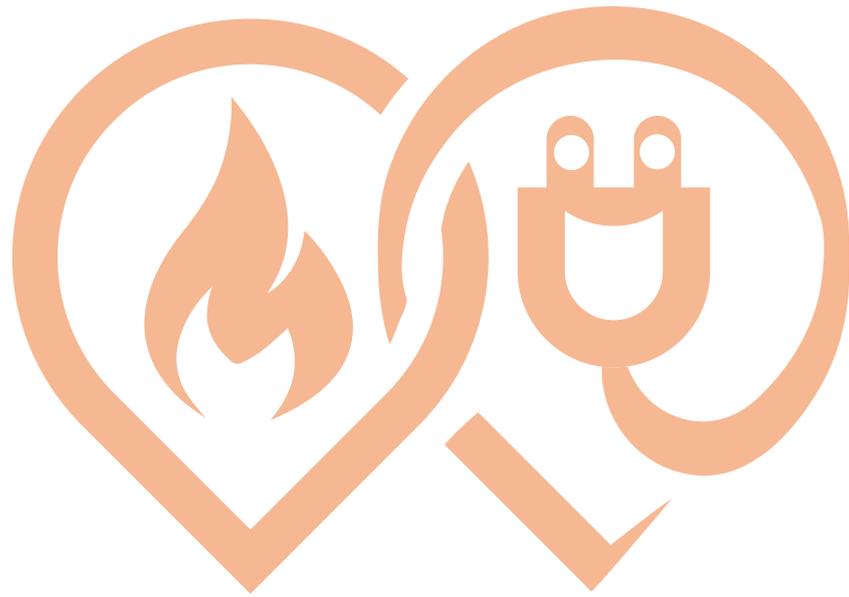
2.5 Origine des usagers entre le 01/05/2023 et le 30/04/2024

Comme nous le voyons sur le graphique, les usagers fréquentant IGE viennent principalement des communes de la première couronne

de la Région de Bruxelles-Capitale. Il n'y a pas de tendance particulière par rapport aux autres années.

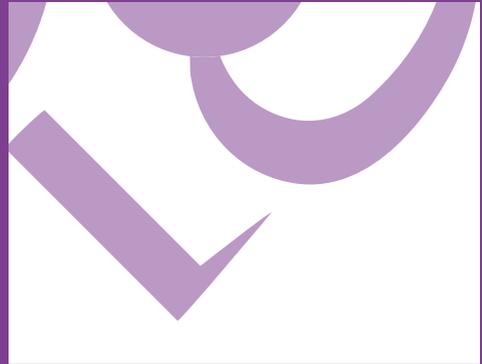
Graphique 7. Origine des usagers entre le 01/05/22 au 30/04/2024





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 01/05/2023 au 30/04/2024 concernant le conseil juridique en matière d'énergie est réalisé.

4.1 Nouvelles demandes

Le service a reçu 82 nouvelles demandes.

4.2 Nombres de plaintes

Le service a introduit 113 plaintes.



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.

- 29/09/2024

Réunions plénières

Nous avons participé aux réunions du Réseau Vigilance.

- 13/06 Fin du tarif social pour les BIM
- 17/10 Service des litiges de Brugel
- 05/02 Événements réseau

Activité de sensibilisation

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

- Fin du tarif social pour les personnes bénéficiant du statut BIM
- Le compteur individuel une obligation pour chaque logement?
- Factures d'énergie impayée, que faire ?

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 le 31/05
- Fondation Roi Baudouin plateforme précarité énergétique le 23/05
- Bruxelles Environnement – Renolution – Dérogation PEB 20/06
- Précarité hydrique 23/06
- Présentation état du marché à Brupartners 19/10
- Participation à la conférence sur la libéralisation du marché organisé par les « Amis du monde diplomatique
- Parution à la Matinale de BX1 le 14/11 sur l'état du marché bruxellois et le 30/01 sur la méthodologie tarifaire de Sibelga.
- Conférence le 01/02 de Raysun Energie Renouvelable à portée de main : inclusion et durabilité
- Rencontre avec Brupower le 15/02 sur la notion de prix juste.
- Formation aux assistants sociaux des cellules Energies de CPAS, 18/03

Nous avons participé au Conseil des Usagers :

- 31/05 Plan d'investissement Sibelga
- 30/08 Quota certificat vert
- 15/09 Consultation sectorielle
- 03/10 Règlement technique Elia
- 17/10 Méthodologie tarifaire Sibelga et Règlement technique Sibelga
- 01/12 et 05/12 Précision des critères spécifiques et de la procédure relative à l'attribution du statut de client protégé et la licence fourniture
- 12/12 Méthodologie tarifaire partie 2

Remise d'avis

Nous avons répondu aux consultations publiques suivantes :

- Coûts avantages relatifs aux communautés d'énergie

- Méthodologie tarifaire Sibelga Volet 1
- Règlement technique électricité
- Règlement technique gaz
- Méthodologie tarifaire Sibelga Volet 2
- Interpellation de Brugel sur l'indexation des plafonds de revenus pour les clients protégés et sur la reprise de clients protégés par MEGA

Présentation du service Infor GazElec

- 03/05 Cel art 60 CPAS de Saint-Josse-Ten-Noode
- 03/07, 13/10, 21/11 et 11/04 Réseau Ukraine
- 28/09 Buurtwinkel
- 10/10 Hôpital d'Ixelles patients et visiteurs
- 12/10 Euclides
- 17/10 Employés de Bruxelles Environnement
- 09/11 CPAS de Molenbeek-Saint-Jean
- 01/12, 08/12, 23/02 et 29/03, CSD
- 12/13 De Harmonie
- 18/01 Centre TEFO
- 23/01 APAJ
- 17/02 Commune de Forest
- 25/04 Euclides
- 25/04 LDC Uccle

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

Nous avons reçu 1967 nouvelles demandes orientées par un autre acteur.

Pour cette période nous avons en moyenne orienté +/- 1824 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

À part les activités du réseau et son évènement, il n'y a pas eu d'activité organisée 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...)





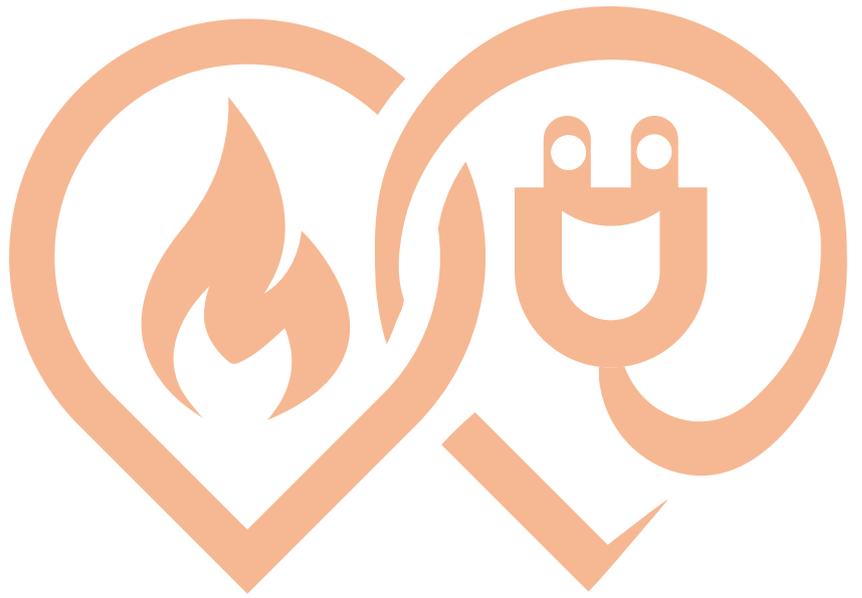
6. Mission de recherche

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 2023 a été rendu. Il a été débattu lors des comités de support des 22 et 23 mai 2024.





7. Mission de communication

7.1 La communication Infor GazElec: un travail d'équipe.

Tout le travail de communication d'Infor GazElec est basé sur deux formidables atouts: l'équipe soudée de professionnelles et expertes aux profils divers, qui se complètent et offrent un service à toutes les Bruxelloises ainsi que des connaissances, une expertise et un savoir-faire accumulés depuis 2007. C'est avec l'appui et grâce à l'intelligence collective de cette équipe que nous avons pu élaborer notre stratégie de communication pour la période 2021-2024 et tracé des lignes de conduite claires :

- Définition de nos objectifs de communication, nos cibles et nos messages;
- Choix de nos canaux de communication;
- Mise sur pied de notre plan d'action général couvrant la période 2021-2024.

Nous avons suivi le plan. Nous avons commencé par développer nos outils de communication numérique, print et événementielle de 1re ligne et oeuvré en parallèle au renforcement et au développement d'une plus grande synergie avec les acteurs énergie sociaux. Cette dernière année, outre continuer à développer, évaluer et améliorer constamment ce qui a été mis en place, nous avons attaqué avec enthousiasme les étapes suivantes :

- L'amélioration de l'accueil Infor GazElec
- Le développement de relations presse et publiques
- L'ouverture à un public plus large des publications du pôle recherche
- La préparation d'une campagne de publicité grand public

Pour mieux cerner le travail de communication qui se dissimule derrière cette énumération, attachons-nous en plus en détail sur ces étapes.

7.2 L'accueil Infor GazElec: à l'image du service.

Les maîtres mots pour notre accueil sont

- Accessibilité
- Humanité
- Professionnalisme

Toute la signalétique extérieure a été revue avec le placement de nouveaux vinyles sur les fenêtres et le remplacement des anciennes plaques de signalétique. L'ensemble suit la ligne graphique et l'identité visuelle d'Infor GazElec avec l'utilisation de dessins expressifs, de couleurs chatoyantes, de textes simples et de lignes courbées. La signalétique de la façade invite à entrer (cf Accessibilité). Une photo reflètera mieux que mille mots le subtile mélange de chaleur et professionnalisme qui s'en dégage.



Pour l'accueil à l'intérieur des locaux, deux éléments de communication ont été plus particulièrement travaillé :

- La signalisation avec l'installation sur toutes les portes de lettrages découpés en vinyle de couleur, reprenant une partie du logo, le numéro du bureau et le nom de la personne (cf Humanité avec l'identification, la personnification)
- La transmission d'information avec l'installation de nos panneaux Savoirs Partagés Infor GazElec expliquant le fonctionnement du marché de l'énergie bruxellois en général ou avec ciblage sur des thématiques particulières (cf Professionnalisme)



Dans nos locaux, nous accueillons principalement notre cœur de cible, les ménages vulnérables. Les personnes arrivent souvent avec un problème à résoudre. Notre signalisation a été pensée pour que la personne sache où elle est, dans quel bureau et par qui précisément elle sera accueillie.

Les panneaux Savoir-Partagés Infor GazElec sont autant des outils pédagogiques pour comprendre des fonctionnements du marché de l'énergie que des opportunités de sortir temporairement d'un problème pour se rendre compte qu'on dispose des facultés pour comprendre ce marché.

Ces deux éléments de communication ont été pensé pour :

- Remplacer autant que possible le stress de l'inconnu avec l'assurance de savoir se situer.
- Pouvoir se situer pour permettre d'ouvrir une fenêtre vers la compréhension du marché.
- Faire comprendre le fonctionnement général pour comprendre sa propre situation et pouvoir agir.



7.3 Construction de relations presse: Infor GazElec en action.

Comme prévu, nous avons mis cette année cap sur les relations presse.

Le dossier de presse Infor GazElec est

- Concret
- Ancré dans l'actualité
- Concis

Le dossier reflète l'identité graphique Infor GazElec, le subtile mélange de nos illustrations et typos, agencé par un graphisme structuré, faisant sens.

Ici, nous avons opté pour une accroche pragmatique : Pourquoi, qui, comment et pour qui ?

Une visite éclair dans les trois départements :

- Au Service Conseils et Accompagnement Infor GazElec
- Un suivi de dossier Service Juridique Infor GazElec
- Un coup d'oeil au Département Recherche Infor GazElec
- Quelques chiffres, témoignages et thématiques récurrentes Infor GazElec
- Et le moyen de nous contacter.

L'envoi du dossier de presse couplé avec l'envoi du communiqué de presse sur la fin du tarif social énergie pour les BIM comportant faits, chiffres et graphiques a marqué le début de notre construction de relations presse. Ce coup d'envoi permet aujourd'hui à reprendre contact avec les journalistes intéressés par le domaine de l'énergie en outre dans les journaux L'Écho, La Libre, Le Soir et sur la chaîne BX1.

Ainsi, nous avons pu attirer l'attention du monde journalistique en janvier sur la consultation publique lancée par Brugel et portant sur la nouvelle méthodologie tarifaire. Suite à notre interpellation, un article a été publié par L'Écho, nous avons passé une interview sur BX1. Le soir, la Libre et la DH ont publié des articles et la problématique a soulevé des questions parlementaires.

Grâce à la participation du monde journalistique, nous avons pu honorer une des principales missions d'Infor GazElec : l'information des Bruxellois.es en matière d'énergie.

7.4 Collaborations et synergies: l'importance cruciale des autres.

Comme pour le relais d'information, les journalistes sont indispensables, pour l'accompagnement et l'aide aux Bruxelloises, nos institutions et associations partenaires le sont tout autant !

Cette année, nous avons développé et renforcé les collaboration et synergies :

- Contact a été pris avec les 19 CPAS de Bruxelles et une distribution régulière des brochures et flyers Infor GazElec est organisée avec la grande majorité d'entre eux.
- Des actions communes ont été réalisées avec les CPAS d'Anderlecht, d'Ixelles et de Molenbeek.
- 10.000 flyers Infor GazElec ont été distribués via les l'ensemble des mutuelles bruxelloises et la majorité des CPAS pour

alerter les bénéficiaires de l'intervention majorée du la fin du tarif social énergie et de l'importance du choix du contrat.

- Des coopérations sont entamées avec d'autres acteurs proches de notre cœur de cible : ainsi la rencontre avec la Commission communautaire flamande (VGC) permet la distribution des brochures et flyers Infor GazElec dans 20 bibliothèques et 22 centres culturels du réseau néerlandophone.

Actuellement, nous sommes en train de prendre contact avec les services de médiations de dettes, le réseau habitat et des associations bruxelloises luttant contre la pauvreté et la précarité des ménages.

7.5 Le site Internet: première vitrine et mise en avant de notre pôle recherche.

Vu la très grande diversité de nos cibles, notre site Internet comporte diverses portes d'entrée et autant de types d'information:

- Les ménages vulnérables, notre cœur de cible, doivent pouvoir en un clin d'œil trouver le moyen de prendre contact avec nous pour leurs situations/ questions particulières.
- Le Bruxellois lambda doit pouvoir trouver toute information utile en matière de gaz et d'électricité à Bruxelles.
- Le Bruxellois intéressé par les questions d'énergie à Bruxelles et nos cibles relais doivent pouvoir compter sur Infor GazElec comme source d'information fiable et indépendante.



Ce dernier point a été plus particulièrement travaillé ces derniers mois avec la publication régulière d'articles pointus en relation soit avec l'actualité, soit avec des points méritant une attention particulière.

7.6 Préparation d'une campagne de publicité grand public: poursuite de notre plan com 2021-2024 jusqu'au bout

La dernière phase de notre plan com prévoyait la conception et le lancement d'une campagne de publicité grand public.

Elle est aujourd'hui préparée et lancée et se déroulera majoritairement de mai à décembre 2024 avec :

- Une campagne de publicité dans les transports en commun comprenant
 - la présence sur les Valve TIP durant 1 année
 - l'affichage dans les lignes de métro 2 et 6 durant 1 mois
 - l'affichage dans les trams passant par la station *Botanique* durant 1 mois
 - l'affichage sur les valves des stations *Clemenceau* et *Compte de Flandre* durant deux semaines et concordant avec notre présence sur les marchés respectifs (Abatoirs et marché de Molenbeek.)
- Une distribution toute-boîte couvrant les quartiers à forte densité de notre cœur

de cible et suivant le calendrier des relevé de Sibelga

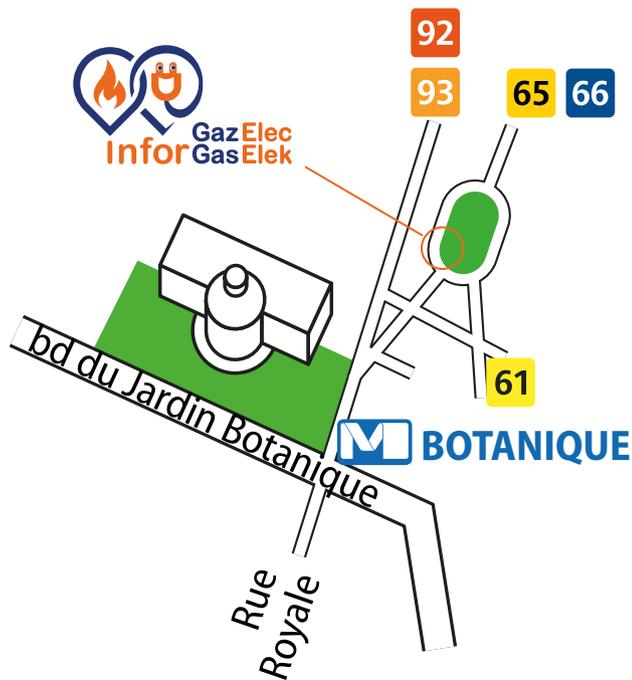
- Une campagne radio et TV sur BX1 programmé sur 2 mois



Ainsi s'imprimera, dans l'esprit du plus grand nombre, l'existence d'un service gratuit, indépendant et bienveillant pour toute question concernant le marché de l'énergie à Bruxelles.

Un rapport annuel permet toujours ce double angle de vue : un coup d'œil vers ce qui a été accompli et un regard vers ce qui reste à faire ! Dans l'expectative des retours de cette campagne, nous mettons le cap sur un renforcement des relations avec les parties prenantes et la suite de nos aventures 2025-2029!





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

- ▶ **SITE** : 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:

