Eté 2016

LA RÉPONSE À VOS QUESTIONS SUR L'ÉNERGIE À BRUXELLES

energuide.be

De la lumière à l'extérieur, quel plaisir !

Électricité : à votre service, jour et nuit

Dossier déménagement p. 10

Déménager sans souci de compteurs ? C'est facile

by Sibelga

Qui contacter ?

➜ Odeur de gaz
- Sibelga 0800 19 400

➜ Panne d'électricité
- Sibelga 02 274 40 66

➜ Panne d'éclairage public
- Voiries communales : en ligne sur www.sibelga.be ou 02 274 40 66 (urgences)
- Voiries régionales: bruxellesmobilite@sprb.irisnet.be ou 0800 94 001

➜ Problème de facture
- Contactez d'abord votre fournisseur
- Si nécessaire, le Médiateur Energie : 02 211 10 60
- Ou encore, Brugel : 0800 97 198

➜ Choisir un fournisseur d'énergie
- www.brusim.be le simulateur bruxellois

➜ Obtenir une prime Energie
- www.bruxellesenvironnement.be

➜ Suggestions ou remarques ?
- redaction@energuide.be

DÉMÉNAGEMENTS

Ça bouge tous les jours, à Bruxelles !

« Expats », étudiants, fonctionnaires européens, mais aussi Bruxellois de souche, les habitants de la capitale ont la bougeotte ! Ils sont 20 % à changer de domicile chaque année. Donc au bout de 5 ans, en moyenne, l'équivalent de toute la population de Bruxelles a déménagé !

Chez Sibelga, on le sait bien puisque ce sont autant de compteurs de gaz et d'électricité qui changent de nom. Dans la plupart des cas, deux formulaires et la signature des occupants « entrants » et « sortants » suffiront. Dans ce numéro d'été, période propice aux changements de nid, nous vous avons préparé un dossier spécial plein de conseils pour réussir votre déménagement. Dans notre ville toujours plus cosmopolite et internationale, Sibelga veut simplifier la vie des habitants, qu'ils soient là pour la vie ou pour quelques mois. Vous apporter tous les jours l'énergie dont vous avez besoin, voilà notre raison d'être et notre motivation.

Les vacances approchent et avec elles, un peu plus de temps libre pour améliorer nos logements, installer de l'éclairage dans le jardin ou profiter des festivités. Energuide.be vous attend, débordant de bons conseils et d'infos pratiques !

Bonnes lectures énergétiques !

L'équipe de rédaction

Relevé des compteurs : calendrier de nos visites

Chaque mois, des Bruxellois reçoivent la visite de releveurs de compteurs. Est-ce bientôt le tour de votre commune ? Jetez un œil sur ce tableau. Après ce relevé, Sibelga transmet vos index à votre fournisseur d'énergie pour qu'il puisse établir la facture annuelle de votre consommation.

Juin
➜ 1200 Woluwe-Saint-Lambert
➜ 1083 Ganshoren
➜ 1150 Woluwe-Saint-Pierre

Juillet
➜ 1080 Molenbeek-Saint-Jean (2e partie)
➜ 1030 Schaerbeek (2e partie)

Août
➜ 1080 Molenbeek-Saint-Jean (3e partie)
➜ 1040 Etterbeek

Septembre
➜ 1050 Ixelles

Retrouvez aussi un aperçu complet du calendrier des relevés ainsi qu'une recherche par rue sur : **www.sibelga.be**

Les **Bruxellois** ont consommé **moins d'électricité** en 2015

La capitale a consommé 4,761 milliards de kWh l'an dernier, **moins qu'en 2014** (4,806).

Pourtant le nombre d'appareils électriques ne cesse de croître et les récents hivers moins froids n'ont guère d'influence sur la consommation électrique.

C'est donc que les appareils sont moins énergivores et que **nous avons adapté nos comportements** pour être plus économes, et ça, c'est une bonne nouvelle !

Le **vélo électrique** bientôt **autonome ?**

© Edenred

Une idée pour valoriser vos éco-chèques ? **Achetez un vélo électrique**, le succès mondial du moment ! **En Belgique, ils ont représenté 31,4 % des ventes**, soit 141 463 vélos sur 450 519 vendus en 2015 dans les commerces spécialisés. Et plusieurs inventeurs, dont le Danois Jesper Frausig, mettent au point le **vélo photovoltaïque**. Prochaine étape : l'autonomie !

© Jesper Frausig

Profitez de votre été, **Sibelga est là** pour vous **en coulisses**

Pour rendre lumineux, festifs et simplement possibles les festivals de l'été, la Foire du Midi, et toutes les manifestations culturelles, il faut de l'électricité. Et parfois, il faut l'amener dans des endroits inattendus.

Les équipes de Sibelga sont ainsi de nombreuses semaines sur la brèche. **Pour équiper la Foire du Midi de 35 armoires électriques comprenant 150 compteurs**, deux techniciens travaillent tout le mois de juin !

TVA à **6 %** pour vos travaux : **les conditions ont changé**

Depuis le 1er janvier 2016, **la TVA de 6 %** (au lieu de 21 %) **s'applique** aux habitations de **plus de 10 ans**.

Auparavant, cette mesure concernait celles de plus de 5 ans. Les travaux de rénovation doivent concerner votre résidence privée, et ils doivent vous être facturés en direct, que vous soyez propriétaire ou locataire.

Retrouvez Sibelga aussi sur **Facebook**

Les réseaux sociaux : une façon sympa de s'informer. Pour découvrir les coulisses de l'énergie à Bruxelles, Sibelga vous attend sur sa page Facebook. Vous y ferez notamment connaissance avec les étranges activités de « Bart le renifleur ».

La Maison de l'Énergie vous conseille **gratuitement**

Pour réduire leur facture d'énergie, tous les habitants de la Région, locataires comme propriétaires, peuvent bénéficier de l'**assistance gratuite des spécialistes** de la Maison de l'Énergie.

Après une visite du logement, les experts donnent des **conseils personnalisés** et proposent **trois interventions gratuites** comme, par exemple, le calfeutrage, la pose de réflecteurs derrière les radiateurs, etc.

Infos : www.maisonenergiehuis.be

MAISON ENERGIE HUIS

Que faire en cas de **difficulté de paiement** ?

Vous êtes un client résidentiel ? Vous avez des difficultés financières et votre fournisseur vous a envoyé une mise en demeure ? Ne laissez pas le problème s'aggraver. Demandez sans tarder le statut de « client protégé » à votre CPAS. Si vous répondez aux conditions d'octroi, le contrat avec votre fournisseur commercial sera suspendu et Sibelga vous fournira de l'électricité au tarif social. Un limiteur de puissance à 2 300 watts devra être placé sur votre compteur (ou 4 600 watts sur demande du CPAS).

Voici les tarifs sociaux appliqués :

	Prix de l'électricité hors TVA 21 %	Prix du gaz hors TVA 21 %
Prix normal	0,1314 €/kWh	0,0292 €/kWh
Prix bihoraire jour	0,1480 €/kWh	
Prix bihoraire nuit	0,0992 €/kWh	
Prix exclusif nuit	0,0707 €/kWh	

➜ pour plus d'infos, appelez le SPF Économie au 0800 120 33
➜ rendez-vous sur http://soctar.belgium.be

Tarifs valables de février à juillet 2016 inclus, hors cotisation fédérale et surcharges.

De la **lumière** à l'**extérieur**, quel plaisir !

Souper en terrasse, au jardin, bricoler dans une cour intérieure ou sortir les sacs poubelles : comme tout cela serait pratique avec un éclairage extérieur ! Surtout s'il s'allume tout seul. Mais attention, certaines normes de sécurité sont à respecter.

Si on profitait de la belle saison pour (faire) installer un éclairage en terrasse ou au jardin ? Une source de consommation en plus ? Pas tant que cela car les luminaires LED sont vraiment très peu gourmands en énergie. Vous pouvez donc vous permettre, sans arrière-pensées, un ou deux points de faible consommation en plus.

DOUBLE SÉCURITÉ EXIGÉE

En 220 V, tous les appareils, prises, interrupteurs, boîtes de dérivation, etc., doivent être équipés d'une double isolation (IP 44) et toute l'installation doit être raccordée au circuit de mise à la terre. Si vous enterrez des câbles, ce sera au minimum à 60 cm de profondeur.

En basse tension (12 V), plus simple et plus sûre, le câble peut être simplement posé sur ou sous la terre. Même en cas de sectionnement, l'utilisateur ne risque rien.

Pour la mise en marche, vous pouvez utiliser un déclencheur crépusculaire, un détecteur de mouvement et/ou une programmation horaire.

Lampes solaires : autonomes mais peu puissantes

Certaines lampes de jardin sont équipées d'une cellule photovoltaïque et d'une batterie. Elles s'allument, s'éteignent et se rechargent seules. Mais leur puissance et leur durée de service sont souvent décevantes. Elles servent plus à baliser qu'à éclairer. Si vous optez quand même pour ce type d'éclairage, préférez les modèles où l'on peut remplacer les batteries.

Quel éclairage extérieur choisir ?

- **Pour les entrées, terrasses et balcons :** optez pour des appliques murales, des suspensions ou des lanternes.
- **Pour les escaliers :** des micro-spots encastrables conviennent parfaitement. Attention, toutefois, si vous éclairez les marches depuis le haut, évitez de créer une ombre aux contremarches et d'éblouir.
- **Pour le sol et les allées :** choisissez des éclairages orientables vers le bas.

Autrefois la tendance était à éclairer fortement certains éléments (façade, arbre illuminé par le bas) et à laisser le reste du jardin dans l'ombre. Mais avec les nouveaux luminaires LED, dont la consommation est très faible, on peut répartir les sources lumineuses plus largement.

Les spots LED sont aujourd'hui aussi puissants que les ampoules halogènes, et ils durent beaucoup plus longtemps.

Électricité : à votre service, jour et nuit

Quand une coupure de courant survient chez vous, ce sont des hommes comme Christophe Vangrieken qui interviennent. Ces techniciens travaillent en duo. Le jour où nous les suivons, leur journée commence par l'appel de plusieurs personnes habitant le côté pair d'une rue.

Ce jour-là, c'est un commerçant qui a contacté le dispatching de Sibelga. Arrivé sur place, Christophe ouvre l'armoire d'alimentation et constate que le compteur a brûlé. Il rétablit le courant et fait directement appel à un autre service qui se chargera de remplacer le matériel de façon définitive. Par la même occasion, il rassure une personne du voisinage. « On est là pour dépanner et on fait au plus vite. Tant que les gens n'ont pas de courant, on ne quitte pas les lieux » explique-t-il. « Et le client doit savoir qu'il peut venir nous poser des questions ».

UTILE DE BIEN INFORMER SIBELGA

Christophe ajoute : « Si vous téléphonez au dispatching pour une panne chez vous, on vous demandera d'abord de vérifier votre installation et le disjoncteur général. Si tout est en ordre, c'est que le problème est ailleurs et on vous enverra le service de garde, 24h/24. »

Toutes les situations sont différentes. Parfois, une seule personne contacte Sibelga, parfois, ce sont tous les habitants d'une rue. « Le dispatching reçoit systématiquement des alertes pour les pannes de grande envergure, pour celles concernant quelques maisons, il est important de nous appeler ».

EN SERVICE POUR VOUS TOUTE LA NUIT

Durant sa garde, Christophe peut être amené à intervenir jour et nuit. Une demi-heure après votre appel, les techniciens arrivent généralement chez vous. Tout dépend toujours de la circulation et de la charge de travail des équipes.

> Tant qu'il n'y a pas de courant, le technicien de garde ne quitte pas les lieux

La nuit, pendant que vous dormez, un problème peut aussi survenir chez votre voisin. Comme le précise Christophe : « Parfois, ce sont les installations des voisins qui permettent de réalimenter le client sans que cela lui coûte quelque chose. Mais quand il est 2 heures du matin et qu'on vous réveille, c'est normal que vous soyez méfiant. Notre dispatching est là pour vous rassurer. C'est important à toute heure, car parfois le courant est vraiment vital ».

Comment contacter le **dispatching** ?

Formez le **02 274 40 66**
un numéro accessible **24h/24**

Pour les pannes haute tension de grande envergure, consultez notre site **www.sibelga.be** ou suivez-nous sur **Twitter**

Papiers, billets, lunettes solaires... Vive les vacances !

Voici les trois derniers points à vérifier juste avant de larguer les amarres et de mettre le cap sur votre destination de vacances. Mais avant cela, la check-list est plus longue si vous voulez partir en toute tranquillité.

Check-list antivol

- Verrouillez toutes les **portes et fenêtres**
- Demandez à un voisin de relever votre **courrier**
- Ne laissez **rien de tentant** à vue
- Soyez **imaginatif** pour cacher vos objets de valeur ou confiez-les à la banque ou à un proche
- Ne laissez **pas d'échelle ou d'outils** à l'extérieur
- **Cadenassez** les deux-roues, même au garage
- Simulez votre **présence** avec des allumages automatiques de lampes, de radios, de la télé
- Vérifiez la validité de votre police d'**assurance**
- Informez la **police** locale de votre absence
- Activez la centrale d'**alarme**

Check-list sécurité

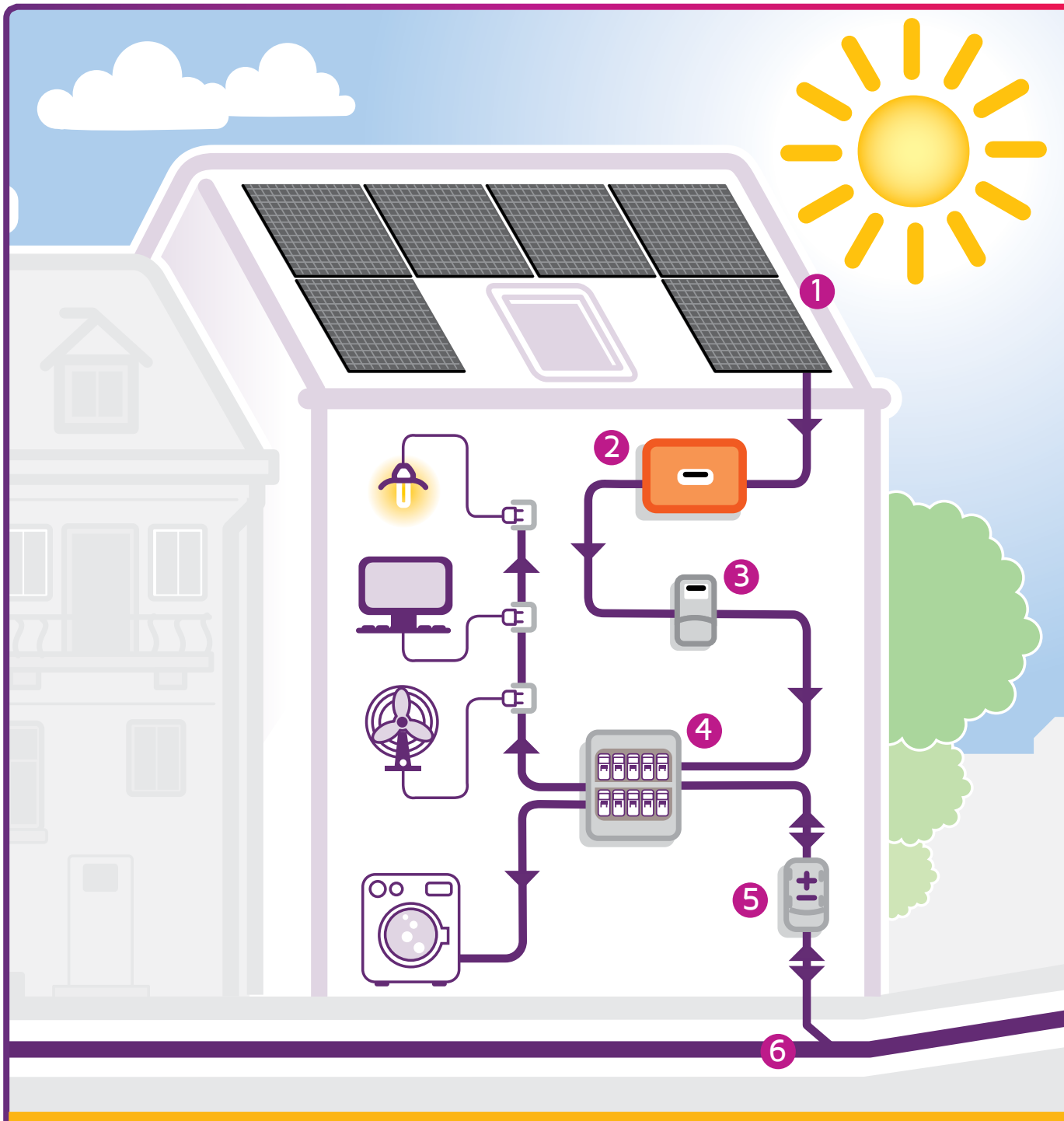
- Éteignez tous les **appareils électriques**
- Débranchez le maximum de **prises**
- Fermez les **vannes** d'alimentation des appareils de chauffage au gaz et au mazout
- Fermez le gaz au **compteur** ainsi que le **robinet** des bouteilles
- Ne laissez pas de produits **inflammables** en stock
- Ne laissez pas d'**aérosols** exposés au soleil

Check-list économie d'énergie

- Mettez le **boiler** hors service
- Coupez le **chauffage** et éteignez les **veilleuses** (chaudière, chauffe-eau, convecteur)
- Videz le **réfrigérateur** et débranchez-le
- Idem pour le **congélateur** si vous partez pour une longue période
- Débranchez **chargeurs** et **alimentations** (PC, routeur wifi, appareils en mode veille, etc.)
- Si vous voyagez **en voiture**, vérifiez la pression des pneus, ne surchargez pas le véhicule, n'abusez pas de la clim', conduisez en souplesse

Check-list bonheur

- **Débranchez aussi vos soucis** et enfermez-les à la maison
- Emmenez un bon **livre**
- Offrez-vous un **vêtement** neuf
- Stockez de la bonne **musique** sur votre smartphone
- Goûtez au plaisir de la **liberté**
- **Souriez** : c'est contagieux



1 Les panneaux photovoltaïques
Il suffit de 10 m² bien orientés pour installer 6 panneaux d'environ 1,5 m x 1 m et de 5 cm d'épaisseur.

2 L'onduleur
Il transforme le courant électrique continu produit par les panneaux en courant alternatif 230 V (utilisé dans les réseaux domestiques).

3 Le « compteur vert »
Il mesure la quantité d'énergie produite par les panneaux et permet de déterminer à combien de certificats verts on aura droit, une fois son installation certifiée.

4 Le tableau électrique
C'est ici que l'électricité produite par les panneaux est injectée dans le réseau de la maison. Elle peut être consommée immédiatement. Si ce n'est pas le cas, elle est renvoyée sur le réseau urbain.

Le **photovoltaïque**, comment ça **fonctionne** ?

Même si les toits en ville sont plus petits, l'installation de panneaux photovoltaïques n'est pas incompatible avec l'environnement urbain. Avec une petite installation de 6 panneaux, on dispose déjà de 1,5 kWc de puissance. En un an, les panneaux produiront environ 1 300 kWh, c'est-à-dire plus du tiers de la consommation moyenne d'un ménage. Mais de quoi se compose l'installation ? Comment cela fonctionne-t-il ? Qu'est-ce que la compensation ? Autant de choses à bien comprendre avant de devenir autoproducteur !

Compensation ou revente ?

En fonction de la puissance de votre installation, c'est l'un ou l'autre système qui sera appliqué.

- Si votre installation a une puissance inférieure ou égale à 5 kW (environ 20 panneaux), tous les kWh réinjectés sur le réseau annulent la même quantité de kWh que vous avez prélevés sur le réseau.

  Exemple

  Vous avez prélevé 2 500 kWh (environ 500 €*) sur le réseau et vous en avez injecté 1 400 (280 €*), vous ne paierez que 1 100 kWh (500 – 280 = 220 €) sur votre facture annuelle. C'est le principe de la « compensation ».

- Si votre installation a une puissance supérieure à 5 kW, d'autres règles s'appliquent. Il n'y a plus de compensation. Si vous souhaitez valoriser la production d'électricité en excès – c'est-à-dire la quantité d'énergie produite que vous ne consommez pas en temps réel - vous pouvez conclure un contrat de rachat avec le fournisseur de votre choix. Sachez que le prix de vente sera alors inférieur à votre prix d'achat puisqu'il ne comprendra que l'électricité proprement dite (sans les frais de transport, distribution, redevances, taxes, etc.), soit environ 0,06 €/kWh.

  Exemple

  Vous avez prélevé 2 500 kWh (500 €*) sur le réseau et vous en avez injecté 1 400 (84 € à 0,06 € par kWh), vous paierez 500 € mais vous récupèrerez 84 €, d'autre part.

Kilowatt-crête (kWc) – une définition

La puissance d'une installation photovoltaïque dépend de la lumière qu'elle reçoit et de la température ambiante. Elle est variable à tout moment. Donc pour indiquer la puissance d'une installation, on considère celle qu'elle produit quand elle reçoit du soleil un rayonnement de 1 kW/m² à 25°C. On appelle cette puissance standard la « puissance-crête ».

* à 0,20 € par kWh

5 Le compteur électronique A+/A-

Ce compteur est placé par Sibelga. Il remplace le compteur traditionnel et ne tourne pas à l'envers. Il a un cadran pour comptabiliser ce que vous prélevez du réseau, et un autre pour ce que vous réinjectez.

6 Le réseau électrique urbain

En ville, les installations photovoltaïques ne fonctionnent pas comme des îlots indépendants. Leur complément naturel est le réseau de distribution qui fournit l'appoint d'énergie en cas de besoin ou récupère l'excès de production « pour en faire profiter tout le monde ».

Déménager sans souci de compteurs ?

C'est facile !

La belle saison est celle des vacances, mais aussi celle des déménagements ! Que vous changiez simplement de rue, de commune ou de région, le travail est presque le même : beaucoup d'emballage et beaucoup de formalités vous attendent. Alors voyons comment vous simplifier la vie avec vos compteurs d'énergie.

La chose la plus importante à retenir : quand vous arrivez dans un nouveau logement, ne consommez jamais de gaz et d'électricité si vous n'avez pas de contrat avec un fournisseur. Si vous le faites quand même, les complications commencent et plus tard les frais suivront. Reprenons les choses dans l'ordre et voyons comment procéder pour que tout soit simple et clair.

> Vous quittez un logement

Téléchargez le document officiel « Reprise des énergies » www.sibelga.be/fr/demenagement

Deux possibilités se présentent :

- **Vous connaissez le nouvel occupant ?**

  Il vous suffit de vous procurer, en deux exemplaires, le document officiel « Reprise des énergies », de le compléter avec les index et de le signer avec le nouvel occupant. Chacun envoie ensuite une copie à son fournisseur d'énergie, et conserve son original comme preuve. Les compteurs restent ouverts et ils sont transférés au nom du nouvel occupant chez le fournisseur de son choix.

Sachez que le propriétaire peut éventuellement aussi reprendre les compteurs à son nom. Il fera ainsi économiser à son nouveau locataire les frais de réouverture des compteurs.

C'est la solution à privilégier car tout se déroule sans souci, sans frais et Sibelga n'a même pas besoin d'intervenir.

Attention, si vous ne transférez ni au nouvel occupant ni au propriétaire, et que vous ne prévenez pas votre fournisseur, vous restez responsable des consommations, même après votre départ !

- **Vous ne connaissez pas le nouvel occupant ?**

  Dans ce cas, il faut faire fermer les compteurs. Ayez sous la main une facture récente pour pouvoir donner vos codes EAN et appelez Sibelga au 02 549 41 00 pour convenir d'un rendez-vous. Un technicien viendra fermer et relever vos compteurs. Appelez ensuite votre fournisseur d'énergie pour lui communiquer l'adresse où il pourra vous envoyer votre facture de clôture sur la base des index fournis par Sibelga.

> Vous arrivez dans un nouveau logement

Essayez de savoir, avant le jour de votre déménagement, si vos compteurs sont ouverts ou fermés.

Si les compteurs sont fermés, différentes démarches vous attendent :

1. Trouvez les codes EAN des compteurs (voir ci-contre).
2. Prenez un contrat pour les codes EAN en question chez le fournisseur de votre choix. Pour comparer différentes offres, utilisez le simulateur de Brugel (www.brusim.be).
3. Le lendemain, contactez Sibelga. Communiquez les codes EAN du nouveau logement et convenez d'un rendez-vous pour faire ouvrir les compteurs. Attention, vous ne pouvez pas le faire vous-même !

Consommation sans contrat = coupure de compteurs

Comment connaître les codes EAN de mon nouveau logement ?

- Munissez-vous de vos numéros de compteur, un pour l'électricité et un pour le gaz
- Surfez sur : www.sibelga.be/fr/EAN
- Ou téléphonez au : 02 549 41 00

Pour plus d'infos : www.energuide.be

Si les compteurs sont ouverts, c'est plus simple !

- **Vous connaissez l'ancien occupant ou le propriétaire ?**

  C'est à nouveau le même document « Reprise des énergies » qu'il faut utiliser, selon la même procédure (voir ci-avant). Mais cette fois, vous êtes dans le rôle du repreneur.

- **Vous ne connaissez pas l'ancien occupant ?**

  Attention, ne consommez pas sans avoir régularisé la situation. Toute consommation hors contrat est illégale !

1. Trouvez les codes EAN des compteurs.
2. Prenez un contrat pour les codes EAN en question chez le fournisseur de votre choix. Pour comparer différentes offres, utilisez le simulateur de Brugel (www.brusim.be).
3. Vérifiez que vous recevez bien des factures dans les mois qui suivent. Sinon, inquiétez-vous-en !

LE SAVIEZ-VOUS ?

Chaque année, un Bruxellois sur huit change de domicile

Si un Belge sur dix déménage chaque année, dans la capitale, c'est encore plus fréquent ! En moyenne, les locataires restent pendant 5 ans dans le même logement.

Attention, coupure imminente !

Distrait ? Allergique aux formulaires ? Adepte du « cela va bien s'arranger tout seul » ? Vous voici averti. Si vous consommez sur un compteur qui n'est pas encore à votre nom, tôt ou tard, les problèmes surviendront. Certains clients distraits ou négligents se sont retrouvés à deux doigts de se faire couper le gaz et l'électricité. Voyez les témoignages en page suivante.

www.sibelga.be

Vous vous êtes installé depuis peu à cette adresse et y consommez de l'énergie. Cependant, aucun contrat de fourniture d'énergie n'y a été enregistré. Ceci est illégal car toute consommation doit se faire dans le cadre d'un contrat.

Tuch bestaat er geen energiecontract voor. Dit is onwettig: energieen als verbruik verplicht muet gebeurd in het zonder van een contract.

Sans réaction de votre part, vos compteurs seront bientôt fermés !
Zonder reactie van uwentwege worden uw meters weldra afgesloten!

Comment éviter la fermeture de vos compteurs ?

Étape 1 : Contactez un fournisseur pour conclure un contrat d'énergie et communiquez-lui le code EAN de chaque compteur.

Étape 2 : Identifiez-vous auprès de Sibelga www.sibelga.be/demenagement

Stap 1 : Neem contact op met een energieleverancier om een energiecontract af te sluiten. Geef hun de EAN-code van elke meter.

Stap 2 : Meld u aan bij Sibelga www.sibelga.be/demenagement

"Renseignez-vous auprès de votre fournisseur ou sur www.sibelga.be/fr/Eau ou téléphonez au 02 549 41 00.

Vous vous êtes installé depuis peu à cette adresse et y consommez de l'énergie. Cependant, aucun contrat de fourniture d'énergie n'y a été enregistré. Ceci est illégal car toute consommation doit se faire dans le cadre d'un contrat.

Tuch bestaat er geen energiecontract voor. Dit is onwettig: energieen als verbruik verplicht muet gebeurd in het zonder van een contract.

Sibelga

Dans le doute, appelez Sibelga. Il y a toujours une solution, cherchons-la ensemble avant qu'il ne soit trop tard !

DANS TOUS LES CAS

- **Évitez de quitter un logement sans rien faire** : vous restez responsable !
- **Évitez d'entrer dans un logement sans rien faire**, vous risquez la coupure !

Pensez aussi au compteur d'eau

Les formalités de déménagement sont très semblables pour votre compteur d'eau. Voyez tous les détails sur la page de Hydrobru :

www.hydrobru.be/informations-pratiques/demenagement/

Sibelga **vous guide** pour un déménagement **sans souci**

Rendez-vous vite sur www.sibelga.be à la rubrique « Déménagement ! »

VIDÉO

Visionnez nos animations pour tout comprendre en 2 minutes.

Laissez-vous ensuite guider, en quelques étapes, vers les démarches adaptées à votre situation.

Et pour être sûr de penser à tout, téléchargez notre check-list « Je déménage à Bruxelles ».

Déménager, l'occasion de se poser certaines **questions**

- Le flexible de raccordement de la cuisinière au gaz a une durée de vie limitée. Le mien est-il toujours valable (voir sa date de validité imprimée) ?
- Chaque raccordement aux appareils gaz est-il muni d'une vanne ?
- Les canalisations gaz non raccordées à un appareil sont-elles bien équipées d'une vanne ET d'un bouchon vissé ?
- Mes rallonges et prises multiples sont-elles conformes ? Non ? Et si j'en profitais pour en acheter de nouvelles ?
- Le local où se trouve le chauffe-eau est-il ventilé selon les normes (grille de ventilation) ? C'est une question de sécurité !
- Mon nouveau logement a-t-il bien reçu sa certification PEB ?
- Et si j'en profitais pour comparer les tarifs des différents fournisseurs d'énergie ? Il me suffit de consulter le comparateur du régulateur bruxellois, Brugel : www.brusim.be

Expériences vécues avec happy end

TÉMOIGNAGES

Distraction, malentendu, surmenage momentané, méconnaissance des formalités, négligence. On a tous une bonne (ou pas très bonne) raison d'oublier ou de reporter certaines démarches. Voici des situations réellement vécues où la reprise des compteurs n'a pas eu lieu dans les règles. Heureusement, Sibelga veille à ce que chaque compteur qui tourne soit « au nom de quelqu'un ». Et la plupart du temps, tout finit par s'arranger, comme dans ces quelques témoignages.

Watermael-Boitsfort

Didier, 39 ans

Didier a acheté un appartement en décembre 2014. Les locataires ont reçu un préavis de 6 mois et ont fait relever les compteurs quand ils sont partis. Mais Didier n'a pas emménagé directement car il y avait des travaux à faire.

« *J'y passais donc de temps en temps. Un jour, j'ai trouvé dans ma boîte aux lettres un avis de coupure de Sibelga si je ne réagissais pas rapidement en indiquant avec quel fournisseur d'énergie j'avais passé un contrat. Je me suis directement renseigné pour trouver un fournisseur, j'ai rempli un formulaire et l'avis de coupure a été annulé. J'ai ainsi évité des frais de réouverture.* »

Schaerbeek

Geoffrey, 27 ans

Geoffrey habitait un petit studio dans le centre-ville avant de s'installer avec sa compagne dans un appartement plus grand.

« *La première chose est de bien se renseigner et de ne pas confondre Sibelga avec les fournisseurs d'énergie. N'hésitez pas à prendre votre téléphone. Sibelga m'a dit que je devais choisir un fournisseur d'énergie pour une certaine date, sinon, on risquait de fermer les compteurs et j'aurais des frais de réactivation. J'ai consulté Internet pour voir ce que chacun proposait. Finalement, je me suis décidé pour le même fournisseur que l'ancien locataire. On a juste fait un transfert du dossier en remplissant un document et tout est resté en ordre. C'est très facile si on se renseigne bien avant le déménagement.* »

Etterbeek

Julie, 24 ans

Julie vivait chez sa mère et a décidé en juillet dernier de s'installer en colocation.

« *On a loué une maison avec 5 copines. Les anciens locataires ont fermé les compteurs. Personne n'a fait le nécessaire pour les rouvrir car on n'a pas emménagé directement. De plus, c'était notre première installation à toutes, les formalités étaient assez vagues. Le propriétaire ne nous a rien dit non plus à ce sujet. C'est grâce aux infos trouvées sur le site de Sibelga que nous ne nous sommes pas retrouvées sans énergie. Mon conseil : ne pas hésiter à poser des questions à Sibelga, aux fournisseurs d'énergie et autour de soi.* »

Energuide : aussi sur le web !

Avec 500 000 visites en 2015 et 800 000 attendues en 2016, le site Energuide est une des références pour les personnes cherchant des réponses à leurs questions sur l'énergie. Son webmaster, Johan De Bruyn, nous parle des coulisses de cette vitrine d'information.

« Les citoyens se posent toujours plus de questions sur leur façon de consommer l'énergie. C'est une des missions de service public de Sibelga d'y répondre. Les autorités nous ont chargés notamment, en tant que gestionnaire de réseaux de distribution, de diffuser des informations utiles sur la consommation d'énergie, les aspects sociaux, les déménagements, etc. Et nous avons reçu des demandes claires des clients bruxellois, à l'occasion d'une enquête faite en 2011. »

SUR QUOI PORTAIENT LES DEMANDES DES CLIENTS BRUXELLOIS ?

« Les personnes demandaient des infos utiles et pratiques pour eux. Or notre ancien magazine parlait surtout de notre métier, car notre mission "s'arrête au compteur". Mais ce qui concerne les clients, c'est ce qui se passe chez eux, "après le compteur".

Et nous avons chez Sibelga beaucoup de collègues capables d'expliquer tout cela. Les répondants à l'enquête demandaient aussi que les informations données dans le magazine puissent être consultées en permanence, car un journal, ça ne dure pas.

Voilà pourquoi nous avons créé un site web avec une sélection de questions générales et pertinentes pour les Bruxellois. »

DE COMBIEN DE QUESTIONS PARLE-T-ON ?

« Le site comprend 170 questions-réponses auxquelles on répond de manière neutre et précise techniquement parlant. On y traite de sujets divers et variés : le chauffage, l'éclairage, la consommation et les tarifs, les contrôles et entretiens, l'isolation. Et si malgré tout, l'internaute ne trouve pas la réponse à sa question, il a toujours la possibilité de nous la faire parvenir.

Certains réagissent sur le site, nous écrivent, commentent, félicitent, complètent les questions. Des écoles, institutions ou entreprises nous demandent même de pouvoir réutiliser nos infographies. C'est super, non ? »

le top 3 des questions les plus consultées

Combien les appareils électroménagers consomment-ils ?

Comment calculer la consommation d'un appareil électrique ?

La voiture au gaz naturel (CNG), une réelle alternative ?

Energuide, c'est aussi une newsletter et votre magazine, bien sûr...

LES 19 CPAS BRUXELLOIS FORMENT LEURS ASSISTANTS SOCIAUX

Aider les **personnes précarisées** à gérer leur **énergie**

Jan Willems est assistant social et coordinateur du Service « Médiation de dettes & énergie » au CPAS de Bruxelles. L'énergie a toujours été au centre de ses préoccupations. À la demande des travailleurs sociaux et avec le soutien de la Fédération des CPAS, il a mis sur pied une formation « énergie et eau ».

Fin juin 2016, une centaine d'assistants sociaux des 19 communes auront suivi cette formation. L'objectif ? Familiariser le personnel des CPAS aux thématiques propres à l'énergie : comment lire une facture, comment choisir un fournisseur, la réglementation bruxelloise. Mais aussi, aborder des aspects plus techniques : le relevé des compteurs, l'installation électrique, le gaz, l'utilisation rationnelle de l'énergie.

« Grâce à ce bagage, nos collaborateurs se rendent à domicile pour tenter d'identifier les problèmes liés à une surconsommation », souligne Jan Willems. « Une installation électrique défectueuse, un boiler qui tourne jour et nuit, un thermostat mal réglé… ou apprendre aux personnes comment relever le compteur et suivre leur consommation. En tant que fournisseur des clients protégés, Sibelga a toujours été un partenaire privilégié. Ses bâtiments ont ainsi accueilli la dizaine de sessions de formations » remarque-t-il.

ACTIFS ET DISPONIBLES POUR TOUS

Le législateur a confié aux CPAS des missions spécifiques en matière d'énergie ; ils veulent être actifs et le montrer. « Il n'y a pas que les personnes précarisées qui ont du mal à savoir à quelle porte frapper. Chaque citoyen peut s'adresser au CPAS s'il a des difficultés pour payer ses factures d'énergie, des problèmes pour faire ouvrir ou fermer un compteur, ou encore s'il change de fournisseur… ».

Jan Willems

« Cette formation répond aux besoins des assistants sociaux et aux problèmes du terrain. »

Les formations se donnent au siège de Sibelga, partenaire privilégié des CPAS

Planifiez **maintenant** le **contrôle** de votre **chaudière** !

Votre chaudière est au repos pour quelques mois. C'est le bon moment pour lui faire passer son check-up. Celui-ci est obligatoire tous les ans pour les chaudières au mazout et tous les 3 ans pour celles au gaz. Pour en savoir plus relisez l'article sur notre site :

www.energuide.be > Obligatoire, l'entretien de ma chaudière ?

chauffage

Votre **commune** accorde-t-elle des **primes énergie** ?

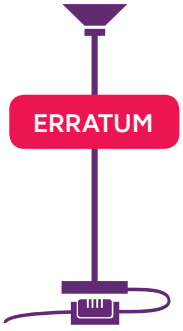
En plus des primes de Bruxelles Environnement, il existe aussi, dans certaines communes, des aides financières pour des travaux d'amélioration du logement. Et elles sont cumulables ! C'est le cas notamment à Berchem-Sainte-Agathe, Bruxelles-Ville, Etterbeek, Evere, Ixelles, Koekelberg, Molenbeek, Saint-Josse, Uccle et Woluwe-Saint-Lambert.

Retrouvez tous les détails sur le site www.centreurbain.be

EAU CHAUDE
ÉCONOMISEZ DE

40 à 60 %

Équipez vos robinets d'un « mousseur » réducteur de débit. Cet accessoire qui ajoute des bulles d'air dans le jet d'eau coûte une douzaine d'euros et fait passer le débit d'environ 12-15 l/min à environ 2 à 8 l/min. Une belle économie d'eau et surtout d'énergie quand il s'agit d'eau chaude.



Variateurs : une précision

Dans le précédent numéro d'Energuide, nous écrivions à propos des halogènes sur pied avec variateur : « Même quand vous diminuez la puissance de la lumière, ils consomment la même chose ». C'était un raccourci un peu inexact : en réalité les variateurs diminuent la consommation mais pas dans la même proportion que la diminution de la lumière. De plus, ils demandent une légère consommation de veille et réduisent la durée de vie des lampes halogènes. Ils ne sont donc pas aussi économiques qu'on pourrait le croire...

Grillades en terrasse ? Pensez « **sécurité** » autant que « **gastronomie** »

En ville, les barbecues au gaz sont pratiques, propres et sûrs...
à condition de respecter quelques consignes de prudence et de savoir-vivre :

- **Éloignez les bouteilles de gaz des flammes, n'essayez jamais de les remplir vous-même**
- **Stockez-les toujours à la verticale, dans un local ventilé, jamais au soleil**
- **Veillez à respecter la réglementation en vigueur dans votre commune ou votre immeuble et à ne pas incommoder vos voisins**

Réalisation : Sibelga - BP 1340 - 1000 Bruxelles Brouckère - Editeur responsable : Philippe Massart
Rédacteur en chef : Iris Fostiez - Conception, Pré-presse & Production : Dimensions

FSC www.fsc.org MIXTE Papier issu de sources responsables FSC® C010872