

Énergie 4

GÉRER

ÉCONOMISER

PROTÉGER

INNOVER

NOUS ÉMETTONS MOINS DE GAZ À EFFET DE SERRE

L'Agence européenne de l'environnement (AEE) a rendu publics cet été les chiffres des émissions de gaz à effet de serre de l'Europe des 15 pour 2005. Bonne nouvelle : ils sont en baisse de 0,8% par rapport à l'année précédente pour les pays considérés, et de 2,6% pour la Belgique. Notre pays se classe ainsi parmi les bons élèves. L'hiver doux de 2004-2005 a aidé à ce résultat, et l'on peut espérer qu'un hiver 2006-2007 doux lui aussi, permettra de conserver cette performance.

Au niveau de la Région wallonne, nos chiffres sont particulièrement bons, puisqu'en 2005, les émissions de gaz à effet de serre ont diminué de 4,4% par rapport à l'année précédente (chiffres communiqués par la DGRNE).

Cette bonne nouvelle ne doit pas nous faire baisser la garde, car il ne faut pas oublier les objectifs de l'Union européenne pour 2020 : moins 20% d'émissions ! Mais aussi 20% de renouvelable et 20% d'efficacité énergétique en plus... C'est ce qu'on appelle l'objectif «3 fois 20». Et même si toutes ces statistiques nous paraissent lointaines, souvenons-nous de deux choses :

- ce combat se gagne au jour le jour dans chaque maison, chaque usine, chaque école, chaque bureau...
- les premiers à profiter des économies d'énergie sont ceux et celles qui les réalisent, pas ceux qui font les statistiques !

NE PAS RELÂCHER NOTRE ATTENTION...

Un hiver très doux, un prix du pétrole en baisse constante... il n'en faudrait pas plus pour que notre vigilance se relâche. Ce serait une erreur. En effet, après la baisse de cet hiver, les prix du pétrole remontent déjà vers des sommets historiques.

Investir d'abord en isolation, et ensuite en chauffage performant ou en énergie renouvelable est donc payant. Car contrairement aux dépenses d'aménagement et de confort, certes nécessaires mais non rentables, les investissements en énergie nous rapportent de l'argent. Et de plus en plus de moyens financiers sont à notre disposition. La plupart des grandes banques proposent des prêts «énergie» à taux réduit et d'autres initiatives pourraient venir encore aider les ménages wallons à s'équiper en nouvelles technologies de l'énergie.

Au bout de compte, un monde sans pétrole est-il envisageable ? «Utopie !», disent les uns. «Ce sera le cas chez nous en 2020», répliquent les Suédois. Seul l'avenir donnera la réponse. Mais ce qui est sûr, c'est que chaque pas fait dans cette direction est profitable. Pour chacun de nous, tout de suite. Pour toute la planète ensuite. Alors quelle raison reste-t-il de ne pas faire ces premiers pas ?...

PHOTOVOLTAÏQUE : TOUS DEMANDEURS !

Tous les constructeurs et revendeurs en témoignent : les particuliers montrent un intérêt extraordinaire pour la technologie photovoltaïque qui permet de produire de l'électricité grâce au soleil. Et c'est vrai que les choses avancent bien dans notre Région. Depuis mai 2007, les conditions administratives (modification du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution) sont remplies. Ceci autorise désormais tout petit producteur (< 10 kW crête) à faire tourner son compteur à l'envers. La plupart d'entre nous disposent d'un compteur qui peut le faire, sans modification technique. Tour après tour, il pourra diminuer notre facture dès que nous produirons nous-mêmes notre électricité.

D'autre part, des mesures d'aides exceptionnelles (certificats verts) sont mises en place avec le plan Solwatt. Dès le début de l'année prochaine, tout devrait être fin prêt. D'ici là, encore un peu de patience : si vous comptez vous lancer, attendez le début 2008... Un prochain numéro «spécial photovoltaïque» d'Énergie 4 vous dira tout, tout, tout sur cette technologie propre et prometteuse !

En savoir plus sur le «comptage à l'envers» ?

<http://www.ef4.be/fr/photovoltaïque/aspects-economiques>

Consultez les Guichets de l'Énergie (voir page 4).



RÉGION WALLONNE

COMPRENDRE ET PILOTER SON CHAUFFAGE CENTRAL...

Ceci est le portrait d'une installation de chauffage central «type».

Pour chaque élément, vous trouverez une brève explication sur son fonctionnement et son rôle dans l'installation. En comprenant mieux à quoi sert chaque composant de l'installation, vous pourrez plus facilement vérifier qu'il fonctionne normalement et comment le régler correctement. Et ainsi en obtenir le meilleur confort et la plus grande économie !

Il se peut que votre installation ne comporte pas certains organes (sonde extérieure p. ex.). Si c'est le cas, voyez-les comme des pistes d'amélioration à discuter avec votre chauffagiste ou avec un conseiller des Guichets de l'Energie (adresses en page 4). Il se peut aussi que votre installation soit conçue un peu différemment, mais soit tout à fait performante, car les possibilités de régulation sont assez larges.



N'oubliez pas les primes !

Placer un thermostat, une sonde extérieure, des vannes thermostatiques, remplacer sa chaudière... tout cela peut faire l'objet de primes de la Région wallonne et de déductions fiscales très intéressantes. Plus d'info ? Adressez-vous aux Guichets de l'Energie (adresses p. 4).

«Priorité à l'eau chaude sanitaire» (ECS) : qu'est-ce que c'est ?

- Vous venez de prendre une douche. Une partie de l'eau chaude du boiler (réglé à 55°C p. ex.) a été consommée et remplacée par de l'eau froide.
- Le thermostat le détecte et commande à la chaudière de réserver toute sa puissance pour réchauffer l'eau.
- Pendant ce temps, le bâtiment n'est plus chauffé. Mais comme la chaudière ne prend que quelques minutes pour réchauffer l'eau, vous ne vous en apercevez même pas. La chaleur accumulée dans la maçonnerie suffit à maintenir la maison chaude pendant que la chaudière est affectée à une autre tâche.

Préférez un thermostat d'ambiance avec horloge programmable qui permet d'allumer ou d'éteindre automatiquement le chauffage à des moments précis de la semaine ou de la journée.

Le panneau de contrôle

Ce système électronique rassemble les informations (venant d'une sonde extérieure, le réglage de température souhaité pour le local et la température de sortie effective de l'eau chaude (venant d'une sonde à la chaudière) pour consommer le moins d'énergie tout en assurant le confort.

L'aquastat ou thermostat de chaudière

Il permet de choisir la température de sortie de l'eau chaude à la chaudière et veille à ce que qu'elle soit toujours respectée.

Et la boule rouge, à quoi ça sert ?

Il s'agit en fait du «vase d'expansion». Il sert à absorber la dilatation de l'eau due à l'augmentation de températures, grâce à une membrane souple séparant le vase de l'eau. On remarque qu'un vase d'expansion est défectueux quand la vanne crachote et qu'il faut régulièrement remettre de l'eau dans le circuit. Cela provient souvent des tuyauteries (présence de bulles d'air).



La chaudière

Elle sert à chauffer l'eau qui circule dans les radiateurs (et éventuellement dans l'échangeur du boiler).

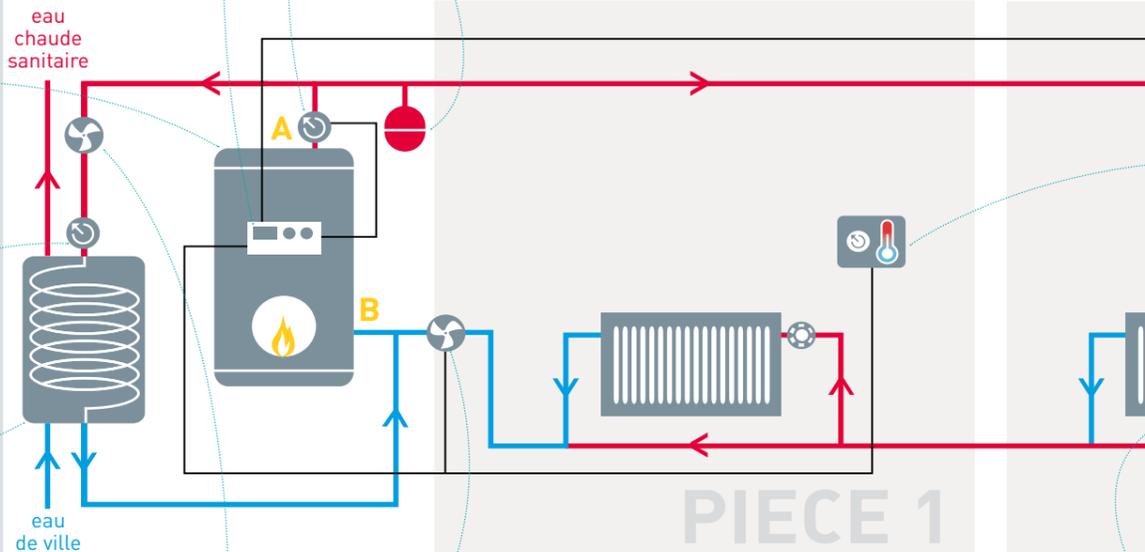


Le thermostat du boiler

Il veille à ce que la température de l'eau chaude sanitaire reste constante.

Le boiler

Il prépare et stocke de l'eau chaude sanitaire pour le bain, la douche, la vaisselle...



Le circulateur de chauffage

C'est une pompe qui fait tourner l'eau sous pression en circuit fermé entre la chaudière et les radiateurs.



Le circulateur eau chaude sanitaire

C'est une deuxième pompe qui fait tourner l'eau chaude entre la chaudière et l'échangeur du boiler.



BIEN RÉGLER SON CHAUFFAGE

La régulation : chauffer où il faut quand il faut

En principe : réglez la température dans les pièces de vie au moyen du thermostat et jouez sur les vannes thermostatiques pour avoir moins de chaleur dans les pièces peu utilisées. Mais il y a des cas particuliers :

COMMENT RÉGLER LES VANNES THERMOSTATIQUES ?

- Dans le local où se trouve le thermostat, ouvrez-les à fond. Si vous ne le faites pas, les radiateurs chaufferont moins fort et l'installation tournera plus longtemps inutilement car le thermostat d'ambiance risque de ne jamais atteindre la bonne température (20°C p. ex.) pour arrêter la chaudière.
- Dans les locaux où vous voulez une température plus basse (16°C p. ex.) que dans le local où se trouve le thermostat, ajustez la vanne à la température désirée (faites un petit repère quand vous aurez trouvé le bon réglage). Ainsi, la vanne fermera le radiateur avant même que le thermostat d'ambiance arrête la chaudière.

→ Dans les locaux où vous voulez une température plus élevée (24°C p. ex.), installez un radiateur thermostatique en grand nombre. Ainsi, vous aurez facilement 24°C de température du local où se trouve le thermostat.



Une vanne thermostatique peut se gripper. Pour l'éviter, en coupant le thermostat d'ambiance, une vanne est soumise à sa sensibilité.



avoir plus : <http://energie.wallonie.be>

de la sonde) sur la température de séjour (venant du thermostat) de l'aquastat). Il détermine ensuite le plus possible et profiter du meilleur

[A] ée.

lilatation de l'eau, due aux variations des deux moitiés de l'appareil. On ne de sécurité de l'installation l'installation, ou quand il faut purger

La sonde extérieure : pour chauffer juste ce qu'il faut

Le rôle de la sonde extérieure est de régler la température de la chaudière le plus bas possible en fonction de la température du dehors, tout en assurant un chauffage efficace.

En plus, dans le cas d'une chaudière à condensation, elle fait en sorte que la chaudière condense le plus souvent possible et récupère ainsi un maximum d'énergie dans la chaleur des fumées.

La sonde extérieure

Cette sonde, placée idéalement sur un mur de façade exposé au nord-ouest ou nord-est à une hauteur d'environ 2 m du sol, communique avec le panneau de contrôle de la chaudière.

Le thermostat d'ambiance

Il arrête la chaudière et/ou le circulateur dès que la température désirée dans le local où il se trouve est atteinte et les remet en route quand le local refroidit.

Les vannes thermostatiques

Elles ferment le radiateur automatiquement quand la température désirée est atteinte dans le local. Cela permet de chauffer certaines pièces (chambres p. ex.) moins fort que la pièce de référence où se trouve le thermostat d'ambiance.

PIECE 2

Ceci est une illustration simplifiée et non un schéma technique

Les radiateurs

Ils transfèrent la chaleur de l'eau dans la pièce.

chez sur les vannes thermostatiques

plus de chaleur (salle de bain p. surdimensionné et ouvrez sa vanne un peu avant d'utiliser le local. Ainsi, C dans cette pièce avant même que la e trouve le thermostat soit atteinte.

COMMENT FAIRE POUR CHAUFFER LA CHAMBRE D'UN ENFANT QUI Y ÉTUDIE PENDANT LA JOURNÉE, ET PAS LE SÉJOUR, OÙ IL N'Y A PERSONNE ?

- Ne coupez pas le thermostat, sinon vous n'aurez plus de chauffage nulle part...
- Ne fermez pas les vannes thermostatiques du séjour, sinon le thermostat n'arrêtera jamais la chaudière... Il fera chaud dans la chambre de l'étudiant(e), mais à quel prix !
- La solution simple : optez pour un thermostat sans fil que vous pouvez déplacer de pièce en pièce (et dans ce cas, dans la chambre de votre étudiant(e) !).

atique n'est pas éternelle : elle peut n été, ouvrez les vannes à fond, en mbiance, bien sûr ! Après 15 ans de vent à remplacer, car elle a perdu

Que me coûtent mes appareils électriques ?

C'est un calcul facile à faire.

- 1 Tout appareil électrique porte une **plaquette signalétique** mentionnant notamment la **puissance en kilowatts (kW)**. Notez ce chiffre. (N.B. : 1 kilowatt = 1.000 watts).



- 2 Évaluez la durée d'utilisation par jour (en heures).
- 3 Relevez le prix de votre électricité en euros par kilowattheure (voyez votre facture de régularisation - n'oubliez pas les frais de GRD, les cotisations et la TVA). ATTENTION, s'il est donné en centimes d'euro, divisez par 100.
- 4 Faites le calcul suivant :

Puissance en kilowatts
x Durée en heures
x Prix du kilowattheure en euros
= **Coût par jour en euros**

Exemples :

→ Un aspirateur puissance 1.800 W (1,8 kW)

Durée 30 min

Tarif jour 0,2 EUR/kWh

Coût = 1,8 kW x 0,5 h x 0,2 EUR/kWh
= 0,18 EUR par jour, **soit 60 EUR/an...**

→ Un radio-réveil puissance 10 W (0,010 kW)

Durée 24 h

Moitié en tarif nuit : 0,15 EUR/kWh et moitié en tarif jour : 0,20 EUR/kWh

Coût = (0,010 kW x 12 h x 0,2 EUR) + (0,010 kW x 12 h x 0,15 EUR)
= (0,024 EUR) + (0,018 EUR)
= 0,042 EUR par jour, **soit 15,33 EUR/an...**

→ Et maintenant, calculez vous-même* !

Qu'est-ce qui coûte le plus cher : laisser votre fer à repasser (2 kW) allumé 1/4 h inutilement pendant que vous téléphonez ou oublier la lumière des escaliers (3 x 0,06 kW) pendant toute la nuit (8 h) ?

Et si vous faisiez votre propre tableau ?

Les consommations données ici sont indicatives. Adaptez le calcul à votre consommation (combien de machines à laver par semaine ? De points d'éclairage ? D'heures de tété ou d'ordinateur ?)

Appareils	Puissance moyenne	Durée par jour	Coût par an (tarif jour 0,20 EUR/kWh)	Comment réduire ?
Chauffe-eau électrique	2.000 W	Pour 4 personnes	500 à 800	Faites placer un compteur bi-horaire, ou mieux, passez au gaz naturel, ou au boiler sur chaudière, voire au chauffe-eau solaire.
Congélateur	200 W	Continue	350	Optez pour la classe A, A*, A**. Placez l'appareil dans une pièce non chauffée.
Frigido	150 W	Continue	263	Optez pour la classe A, A*, A**. Placez l'appareil dans une pièce non chauffée.
Cuisinière 4 plaques	2.400 W	2 h	175	Optez pour la classe A. Cuisinez porte du four fermée et casseroles couvertes. Décongelez les aliments au four à micro-ondes.
Lave-vaisselle	2.200 W	1 fois/jour	160	Optez pour la classe A. Utilisez toujours le bouton économique
Machine à laver	3.000 W	5 fois/sem	156	Optez pour la classe AAA. Lavez le moins chaud possible.
Sèche-linge	3.000 W	5 fois/sem	156	Optez pour la classe B.
Circulateur de chauffage central	50 W	Discontinue	80 à 150	Préférez les systèmes programmables où le circulateur ne tourne pas en permanence et/ou les circulateurs à vitesse variable.
Points d'éclairage	400 W	4 h/jour	117	Utilisez les lampes économiques et bannissez les halogènes sur pied avec tube de 300 Watts.
Télévision	180 W	3 h/jour	40	Évitez le mode veille.

Beaucoup d'appareils ne sont pas à puissance maximale tout le temps. Par conséquent, pour se rendre compte de la consommation réelle d'un appareil et de son coût, vous pouvez acquérir dans tous les magasins de bricolage un appareil de mesure des consommations. Après chaque utilisation normale et habituelle d'un appareil, vous obtiendrez les chiffres pour compléter petit à petit votre tableau. Ensuite, vous pourrez en connaissance de cause agir au mieux sur vos consommations d'électricité par des adaptations de vos comportements et habitudes ainsi que par des choix d'investissements dans des appareils moins énergivores (les classes A).

* Fer : 2 x 0,25 x 0,2 = 0,1 EUR mais en réalité beaucoup moins car il utilise une puissance réduite pour rester en température et par conséquent une consommation d'électricité elle aussi réduite.

LES GUICHETS DE L'ÉNERGIE

ARLON Rue de la Porte Neuve, 19 - 6700 ARLON
Tél. 063/24.51.00 - Fax : 063/24.51.09
guichet.arlon@mrw.wallonie.be

BRAINE-LE-COMTE
Rue Mayeur Etienne, 4 - 7090 BRAINE-LE-COMTE
Tél. 067/56.12.21 - Fax : 067/55.66.74
guichet.brainelecomte@mrw.wallonie.be

CHARLEROI Centre Héraclès
Avenue Général Michel 1E - 6000 CHARLEROI
Tél. 071/33.17.95 - Fax : 071/30.93.10
guichet.charleroi@mrw.wallonie.be

EUPEN Rathausplatz, 2 - 4700 EUPEN
Tél. 087/55.22.44 - Fax : 087/55.22.44
guichet.eupen@mrw.wallonie.be

HUY Place Saint-Séverin, 6 - 4500 HUY
Tél. 085/21.48.68 - Fax : 085/21.48.68
guichet.huy@mrw.wallonie.be

LIEGE Rue des Croisiers, 19 - 4000 LIEGE
Tél. 04/223.45.58 - Fax : 04/222.31.19
guichet.liege@mrw.wallonie.be

MARCHE-EN-FAMENNE
Rue des Tanneurs, 11 - 6900 MARCHE
Tél. 084/31.43.48 - Fax : 084/31.43.48
guichet.marche@mrw.wallonie.be

MONS Avenue Jean d'Avesnes, 10-2 - 7000 MONS
Tél. 065/35.54.31 - Fax : 065/34.01.05
guichet.mons@mrw.wallonie.be

MOUSCRON Place Gérard Kasier, 13
7700 MOUSCRON
Tél. 056/33.49.11 - Fax : 056/84.37.41
guichet.mouscron@mrw.wallonie.be

NAMUR Rue Rogier, 89 - 5000 NAMUR
Tél. 081/26.04.74 - Fax : 081/26.04.79
guichet.namur@mrw.wallonie.be

OTTIGNIES
Avenue Reine Astrid, 15 - 1340 OTTIGNIES
Tél. 010/40.13.00 - Fax : 010/41.17.47
guichet.ottignies@mrw.wallonie.be

TOURNAI
Rue de Wallonie, 19-21 - 7500 TOURNAI
Tél. 069/85.85.34 - Fax : 069/84.61.14
guichet.tournai@mrw.wallonie.be

POUR VOUS RENDRE AU GUICHET DE L'ÉNERGIE LE PLUS PROCHE, CONSULTEZ LES FICHES D'ACCESSIBILITÉ MULTIMODALE DANS LES PAGES "INITIATIVES" DE <http://mobilité.wallonie.be>

LES «LED», GADGET OU RÉVOLUTION ?



Vous connaissez depuis longtemps les LED (pour «light emitting diode» ou «diode électroluminescente») : ce sont ces minuscules loupiotes utilisées pour signaler qu'un appareil électrique est sous tension ou non. Ce qui est neuf, c'est que la recherche a permis d'augmenter fortement leur puissance lumineuse, au point de pouvoir à présent remplacer une ampoule classique (du moins en groupant plusieurs LED).

Leurs gros avantages : elles sont très petites, ne demandent pas d'enveloppe protectrice (ampoules ou tubes de verre), présentent une consommation électrique vraiment très basse et une durée de vie énorme (50.000 h, contre 8.000 h pour une lampe économique et 1.000 h pour une ampoule à incandescence classique).

Comme toute nouvelle technologie, les LED restent chères. Mais leur prix baisse sans cesse, en même temps que leur puissance augmente. Testez-les en vous offrant une lampe de poche LED (vous serez étonné de la durée de vie des batteries), ou une lampe de chevet ou de bureau.

Pour tout savoir sur les LED :
www.laborelec.com/docs/Articles/lbe_art_lisa002_fr.pdf

Autre innovation : les spots encastrables économiques. Ils sont conçus pour offrir le même encombrement qu'un spot halogène classique mais appliquent la technologie des lampes économiques. Autre atout : ils n'émettent quasiment aucune chaleur, ce qui évite les risques de surchauffe dans les faux plafonds.



GAGNE UN DES 100 CD DU JEU VALBIOGAME !

ESSAIE DE GAGNER UN DES 100 CD VALBIOGAME EN COMPLÉTANT LA PHRASE MYSTÈRE. L'ÉNIGME EST CACHÉE DANS LA GRILLE !

Carbone et Chlorophylle doivent se lancer dans une quête pour rendre son équilibre à un petit pays qui vit heureux grâce aux produits de l'agriculture. Les centrales y produisent de l'électricité grâce à la biomasse, les usines fabriquent plastiques, textiles et savons à partir de végétaux, et l'air est pur car les plantes éliminent le CO₂. Mais l'abominable Troll P veut changer tout ça !

Tu as entre 6 et 12 ans ? Tu veux te lancer avec Carbone et Chlorophylle dans une grande quête pour faire fuir le Troll P ? Sache que la route sera... pleine d'épreuves amusantes, et que tu pourras toujours compter sur l'aide du lutin Valbi !

Une Version démo est disponible sur www.valbiom.be/valbiogame



HORIZONTALEMENT

- On a en tous besoin
- Ou bien - Infrarouge - Langue
- Article masculin - Se rend - Article féminin
- Riches
- Espionnes
- Sans vêtements - Fut le roi
- Deuxième note - Demi-idée
- Fait tourner les moulins- Assistance

VERTICALEMENT

- Moulin à vent
- Sans vêtements - Eté capable
- Possède - Petit ruisseau
- Cours d'eau
- Enduite de graisse
- Dieu du vent - Maison des oiseaux
- Eau qui tombe

POUR PARTICIPER, RENVOIE LE COUPON SE TROUVANT SUR L'ENVELOPPE D'ÉNERGIE 4 OU ENVOIE UNE CARTE POSTALE AVEC LA PHRASE MYSTÈRE (ATTENTION, INDIQUE AUSSI TON NOM ET TON ADRESSE) À CIBLE COMMUNICATION : PARC DE BLÉGNY, 11/13 - 4671 BLEGNY.

	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

Avec l'..... H8 (2^e mot) du dieu V7 (1^{er} mot) qui fait tourner l'..... V1 et celle de l'..... H8 (1^{er} mot) qui tombe de la V8 et coule dans la V4, l'..... H1 renouvelable a V2 (2^e mot) remplacer en partie le pétrole.

LIBÉRALISATION : victime de son succès



Francis Ghigny
Président de la CWaPE
Commission Wallonne
Pour l'Énergie

Les bonnes nouvelles ne manquent pas depuis la libéralisation, malgré l'impression - justifiée - d'un certain cafouillage, ressentie au début.

Francis Ghigny, président de la CWaPE, nous en explique les raisons.

FG : «La libéralisation est un vrai succès en Wallonie : plus de 35% des ménages ont signé un contrat avec un fournisseur, signe d'une vraie concurrence, et 20% ont décidé de quitter le fournisseur historique d'électricité. Les mouvements sur le marché du gaz s'intensifient actuellement. Les esprits étaient bien préparés, la campagne de communication efficace, et en quelques mois, nous avons rejoint un niveau que la Flandre a mis des années à atteindre (NDLR : le marché y est libéralisé depuis le 1/7/2003). Revers de la médaille, les fournisseurs ont été débordés : services clientèle insuffisants, erreurs... Tout cela a donné une image négative de la libéralisation, alors qu'en réalité elle a apporté son lot de bonnes choses : pour un client wallon moyen, le prix de l'énergie a baissé, contrairement aux apparences. Nous avons

récemment calculé, en nous basant sur l'ancienne formule de fixation des prix du gaz et de l'électricité, que sans la libéralisation, les particuliers (consommation moyenne) payeraient aujourd'hui leur électricité 10% plus cher et leur gaz 20% plus cher pour autant qu'ils aient choisi le fournisseur le plus intéressant! Les personnes qui se chauffent à l'électricité ont cependant constaté une forte hausse, mais ces personnes bénéficiaient d'un prix artificiellement bas...»

Quelles sont les autres bonnes nouvelles ?

FG : «L'inflation en Belgique est la plus basse de la zone Euro (1,3% contre 1,9% de moyenne européenne). Ceci serait dû notamment à la baisse des prix de l'énergie aux dires du SPF Économie. De cela nous bénéficions chaque jour, pour tous nos achats. Et puis signalons le succès de l'électricité verte : + 60% en 2 ans.»

À quoi sert la CWaPE dans ce marché libéralisé ?

FG : «On nous présente souvent comme le «gendarme du marché». Nous contrôlons en effet la bonne exécution des missions des différents acteurs, mais nous n'abusons pas de notre pouvoir répressif. Nous sommes d'abord un organisme chargé de conseiller les décideurs politiques wallons. Avant de voter toute loi concernant l'énergie, le Gouvernement est tenu de nous demander notre avis. Par ailleurs, nous sommes des observateurs attentifs du marché et nous pouvons, d'initiative, proposer au Gouvernement des pistes d'amélioration. Par exemple, au début de la libéralisation, face aux nombreux problèmes, beaucoup de particuliers nous ont téléphoné, bien que nous ne

[témoignage]

soyons pas habilités à intervenir. Mais nous n'avons pas laissé tomber ces personnes désorientées et ce fut pour nous une occasion de bien identifier, quantifier et comprendre les problèmes qui survenaient sur le marché. Nous avons ainsi pu proposer des solutions aux autorités et aussi aux différents acteurs (fournisseurs, gestionnaires de réseau).»

Concrètement, qui se cache derrière l'appellation CWaPE ?

FG : «Vingt-quatre personnes, travaillant dans un bureau à Namur : ingénieurs, juristes économistes, documentaliste, secrétaires...»

Un conseil pour le consommateur privé ?

FG : «Signer un contrat et bien choisir : selon son profil de consommation, le meilleur fournisseur n'est pas le même pour tous. Et ne pas hésiter à utiliser notre simulateur de prix en ligne sur www.cwape.be.»

Où s'adresser ?

Si un particulier a des problèmes avec son fournisseur, il doit bien entendu d'abord essayer de trouver un accord avec ce dernier. S'il n'y arrive pas, il peut déposer une plainte documentée au Service Public Fédéral Économie :

Direction générale du Contrôle et de la Médiation
WTC III, boulevard Simon Bolivar 30
1000 BRUXELLES Tél. 02 277 51 11.

Un formulaire de dépôt de plainte peut être téléchargé sur la page FAQ du site www.cwape.be.