

# "Comprendre mes factures de gaz et d'électricité"

Comprendre les différents éléments contenus dans les factures de gaz et d'électricité.



## **Public cible :**

*Public initié ou non, en demande d'une information assez pointue sur ce sujet précis. Une capacité de lecture est indispensable.*



## **Nombre idéal de participants :**

*6 à 10 personnes*



## **Durée de l'animation :**

*1h30*



## **Matériel nécessaire :**

### **Fourni en annexe :**

- Le dépliant "Ma facture ? je maîtrise !"

### **Non fourni :**

- Une facture récapitulative de chaque participant.  
NB. Si ce n'est pas possible, l'animateur peut soit utiliser l'exemple de facture présentée dans le dépliant (à copier pour les participants) soit télécharger des exemplaires de factures sur des sites de fournisseurs.
- Un tableau (ou des grandes feuilles)

*Les Equipes Populaires souhaitent être tenues au courant de vos travaux.*

*Dans le souci de donner écho aux paroles citoyennes, n'hésitez pas à nous communiquer le résultat de vos débats.*

**Contact :** Equipes Populaires, 48 rue de Gembloux, 5002 St-Servais • 081/73.40.86 • [steinbach@equipespopulaires.be](mailto:steinbach@equipespopulaires.be)

## Objectif

Pour un usage rationnel de l'énergie, il est indispensable de maîtriser sa consommation. Cela signifie aussi savoir ce que l'on consomme et ce que l'on paie en électricité et en gaz. Or, comprendre la facture de gaz et/ou d'électricité n'est pas toujours facile. Cette animation a pour objectif de permettre aux participants de comprendre ce que comporte le coût de l'énergie électrique et gazière.

## Spécificité de cette animation

Il s'agit d'une animation informative : Ce que je paie... c'est généralement assez facile de l'identifier. Où va mon argent ? Quelle est la logique de redistribution de ma facture d'énergie ? Là c'est plus difficile. Au départ de la lecture détaillée de la facture de gaz et/ou d'électricité, cette animation permet d'identifier quels sont les acteurs de ce marché et quels en sont les enjeux sous-jacents.

## Tâches de l'animateur

Avant l'animation, l'animateur aura pris connaissance du dépliant "*Ma facture ? je maîtrise !*". Il aura prévu des copies de factures de gaz et d'électricité pour les participants 'distraits'. Il devra également veiller à disposer du matériel ad hoc (grand tableau et/ou grandes feuilles en suffisance).

Durant l'animation, l'animateur devra faire preuve de capacité de synthèse et de clarté dans la présentation du tableau. Permettre aux participants de visualiser l'évolution de leurs connaissances est indispensable pour le bon déroulement de l'animation.

Comme dans toute animation, une attention particulière au timing est bienvenue.

## Commentaires

Dans la mesure du possible, tout au long de l'animation, veillez à ce que les idées principales soient **notées sur papier**. Cela vous sera très utile.

## Adresses utiles

Pour toute question supplémentaire ou pour des cas litigieux, les participants peuvent aussi être orientés vers des médiateurs :

- **SPF Economie** : 0800/120.33 • [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)
- **Médiateur fédéral** : 02/211.10.60 • [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)
- **Médiateur régional wallon** : 081/33.08.24 • [www.cwape.be](http://www.cwape.be) • [srm@cwape.be](mailto:srm@cwape.be)
- **Médiateur régional bruxellois** : 0800/97.198 • [www.brugel.be](http://www.brugel.be)

# Déroulement de l'animation

## 1<sup>ère</sup> étape :

### **Premier regard** (15 min)

L'animateur demande à tous les participants de prendre leurs factures récapitulatives (gaz et électricité). Si certains participants ne désirent pas travailler avec leurs propres documents ou s'ils les ont oubliés, l'animateur leur distribue une copie 'type' de facture de gaz et d'électricité. Ceci dit, vu la variabilité des formes de factures, il est conseillé de partir des factures personnelles.

Quand tout le monde a son document sous les yeux, l'animateur invite les participants à se mettre par deux et à relever les éléments suivants :

- Ce que je vois...
- Ce que je comprends...
- Ce qui me pose question...

Pendant que les participants répondent aux questions, l'animateur trace trois colonnes au tableau. Il intitule chacune d'elles par une des questions posées aux participants : ce que je vois, ce que je comprends, ce qui me pose question. Il sépare ensuite ce tableau en deux parties (lignes) ; la première partie sera consacrée à la facture d'électricité et la seconde à celle de gaz.

## 2<sup>ème</sup> étape :

### **Regards d'ensemble** (20 min)

Dès que les participants ont fini de répondre aux questions, l'animateur les invite à livrer leurs observations à l'ensemble. L'animateur note les réponses au tableau, tandis qu'un participant volontaire (ou désigné) conserve une trace écrite de ces notes. A la fin du tour de table, certaines questions peuvent déjà avoir trouvé réponse (un groupe peut dire qu'il ne comprend pas la différence entre les différents tarifs, tandis qu'un autre peut l'avoir expliqué). L'animateur met alors en correspondance les questions qui trouvent naturellement réponse.

Il demande ensuite si certains peuvent apporter des réponses aux questions en suspens ou si certains ont d'autres questions à formuler.

Quand tout le monde s'est exprimé, l'animateur pointe les questions qui persistent. Il s'assure auprès du rapporteur qu'il a bien pris note de tout, et auprès de l'ensemble du groupe que les réponses trouvées jusqu'à présent sont satisfaisantes et comprises de tous. Si certains sont sceptiques sur des réponses trouvées (ou si l'animateur estime qu'il est important de s'y attarder davantage), l'animateur les entoure.

L'animateur met ensuite de l'ordre sur son tableau. Il conserve toutes les questions sans réponse ainsi que celles dont les réponses sont douteuses. Il supprime toutes les autres informations.

### 3<sup>ème</sup> étape :

#### ***Recours au dépliant (10 min)***

L'animateur distribue un dépliant "*Ma facture ? je maîtrise !*" à chaque participant. Selon le nombre de participants et le nombre de questions auxquelles il faut trouver réponse, l'animateur répartit la tâche de travail pour chaque sous-groupe de deux personnes.

Chaque sous-groupe (moins 1) reçoit un nombre plus ou moins égal de questions auxquelles il doit trouver réponse dans le dépliant.

Le dernier sous-groupe est chargé de relever dans le dépliant des informations qui n'auraient pas été soulevées jusqu'à présent.

### 4<sup>ème</sup> étape :

#### ***Des réponses à toutes vos questions (15 min)***

Chaque sous-groupe fait écho de ce qu'il a trouvé comme informations dans le dépliant.

Pendant le retour des sous-groupes l'animateur note les réponses trouvées en vis-à-vis des questions en suspens (le rapporteur continue à prendre note également).

Quand tout le monde s'est exprimé, les questions sans réponse ainsi que les compléments d'informations sont facilement identifiables. Si des questions persistent, nous vous invitons à contacter un des organismes indiqués au point "Adresses utiles" ci-dessus.

### 5<sup>ème</sup> étape :

#### ***"Ma facture ? Je maîtrise !" (20 min)***

L'animateur invite les participants à réagir. Au besoin, il leur pose une série de questions : Que retenez-vous de cet exercice ? Etes-vous étonné de ce que vous avez découvert ? Si oui, sur quoi porte votre étonnement ? Qu'est-ce que ça va changer pour vous de mieux comprendre ces documents ? Désirez-vous aller plus loin en termes de maîtrise de l'information ou en termes de réaction (ou d'action) suite à ce que vous avez appris ?

Durant ce dernier temps (et peut-être aussi à d'autres moments au cours du déroulement de cette animation), certains participants peuvent émettre des commentaires critiques sur des enjeux plus globaux en matière d'énergie, d'économie (profit engendré par Electabel), de redistribution (contributions, taxes, cotisation), ... Il est important de permettre aux participants d'exprimer leur point de vue. Il est important également que l'animation ne dévie pas trop. Nous conseillons à l'animateur de permettre l'expression de tous, mais de limiter le débat. Si les participants sont insistants sur l'un ou l'autre élément qui déborde de cette animation, il est préférable de proposer de reprendre ces réflexions ultérieurement de façon plus précise et plus fouillée.

Au terme de la discussion finale, l'animateur pointe l'une ou l'autre piste et/ou attentes exprimée par le groupe. Si le groupe est preneur, l'animateur invite à se fixer un agenda des suites à donner à cette animation.