

## Jeu de la ficelle

DURÉE 30 minutes

NOMBRE D'ANIMATEURS 1

COMPÉTENCES  
NÉCESSAIRES

Tout public

MATÉRIEL D'ANIMATION

Pelote de laine  
Feutres et affichesSUPPORTS À DISTRIBUER  
AUX PARTICIPANTSCartographie des acteurs de  
l'énergie

## Objectifs

- Comprendre le parcours d'une personne en situation de non-paiement.
- Identifier les acteurs relais.
- Aborder les enjeux du non-recours.
- Sensibiliser au fait de faire valoir ses droits.



## Déroulé

*Expliquer au groupe que l'on va se mettre en situation pour comprendre le parcours d'une personne qui rencontre des difficultés à payer sa facture. Rassurer sur le fait qu'il ne faut pas avoir des talents de comédiens et qu'il n'y a pas de "mauvaises réponses".*



## Pour démarrer la mise en situation:

Se placer tous en cercle.

Demander à une personne de se mettre au centre pour représenter la personne qui va réaliser le parcours.

Les autres participants représentent les personnes auprès desquelles, elle va demander de l'aide. C'est la personne qui se déplace qui choisit qui on est (ex: la famille, le fournisseur, le propriétaire, le CPAS, ...)

La pelote de laine sera transportée par la personne au centre et chaque intervenant sollicité tiendra un bout de fil pour représenter les déplacements (cela formera une toile d'araignée).

## 1 Mise en situation

*Il y a un an et demi, vous avez emménagé dans un logement.*

*Il y a déjà deux mois, vous avez reçu le décompte annuel de votre fournisseur. Vous devez payer un supplément de 2 800 euros.*

*Vous ne vous êtes jamais soucié de vos factures d'énergie. Vous faites attention mais sans plus.*

*Vous alternez chômage et interims. Pour le moment, vous touchez 1 400€ par mois et votre loyer est de 970 €.*

*Vous êtes seul et n'avez jamais fait appel à des services sociaux. Vers qui vous tournez vous en premier?*

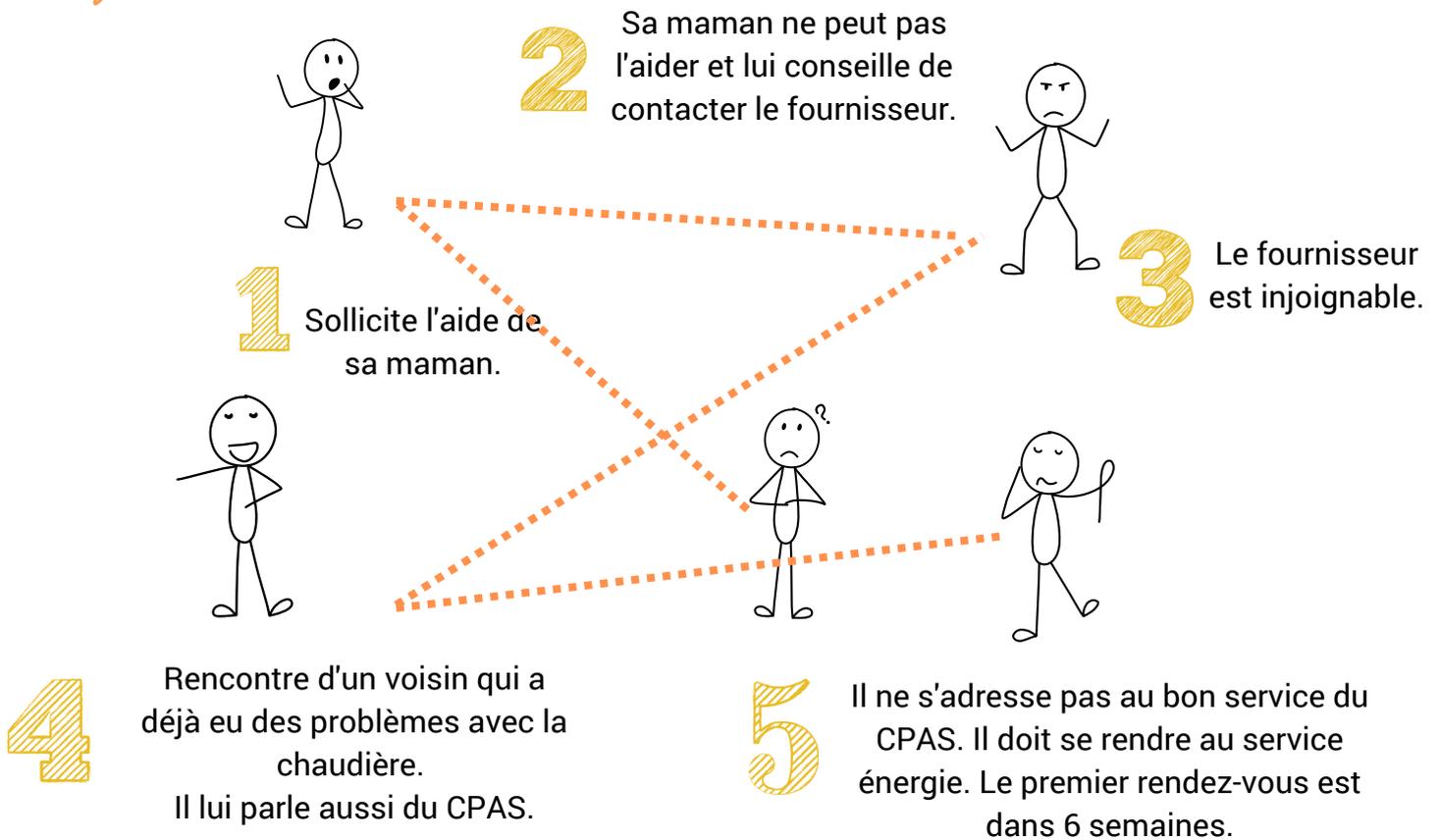
## 2 Déroulement de la mise en situation



Durant la mise en situation, l'animateur fait partie du cercle. Il n'intervient pratiquement pas sauf pour faciliter les échanges ou soutenir un participant. Le jeu s'achève quand la situation est résolue ou quand il y a eu suffisamment de déplacement.



Exemple de début d'un parcours :



Le résultat sera différent lors de chaque animation car il dépendra de l'apport et du vécu des participants.

Lorsque le jeu se termine, l'animateur propose à la personne qui a fait le parcours d'exprimer son ressenti.

Il donne ensuite la parole aux autres participants.

### **3** Pour aller plus loin

L'animateur peut reprendre au tableau les différents acteurs rencontrés (fournisseur, Sibelga, CPAS, ...) et expliquer leur rôle.

Il peut compléter la liste par des services qui n'auraient pas été cités et qui auraient pu être utiles (Infor Gaz Elec, les compagnons dépanneurs, ...)

Il peut ensuite aborder les différentes raisons pour lesquelles la facture peut être si élevée (index estimé, dysfonctionnement des appareils, facture portant sur 2 périodes hivernales, ...).

Enfin, il peut aborder des sujets comme le non-recours ou la fracture numérique et l'inaccessibilité de certains services.



En cas d'impayés?

# Parcours de la dette

DURÉE 20 minutes

NOMBRE D'ANIMATEURS 1

COMPÉTENCES  
NÉCESSAIRES

Lecture (base)

MATÉRIEL D'ANIMATION



- Faux courriers
- Feutres, affiches, tableau

SUPPORTS À DISTRIBUER  
AUX PARTICIPANTSTarif social  
Statut de client protégé

## Objectifs

- Comprendre les différentes étapes administratives en cas d'impayés.
- Identifier les risques lorsqu'une facture est impayée.
- Pouvoir vérifier si les sommes réclamées sont correctes.
- Comprendre le contenu des courriers envoyés



## Déroulé

*La famille X . n'a pas su payer ses factures d'énergie. Elle a reçu plusieurs courriers et ne s'y retrouve plus en ce qui concerne les montants à payer.*



*Elle a reçu un appel téléphonique d'un huissier de justice et a peur que l'électricité soit coupée.*

### 1 Lecture des courriers

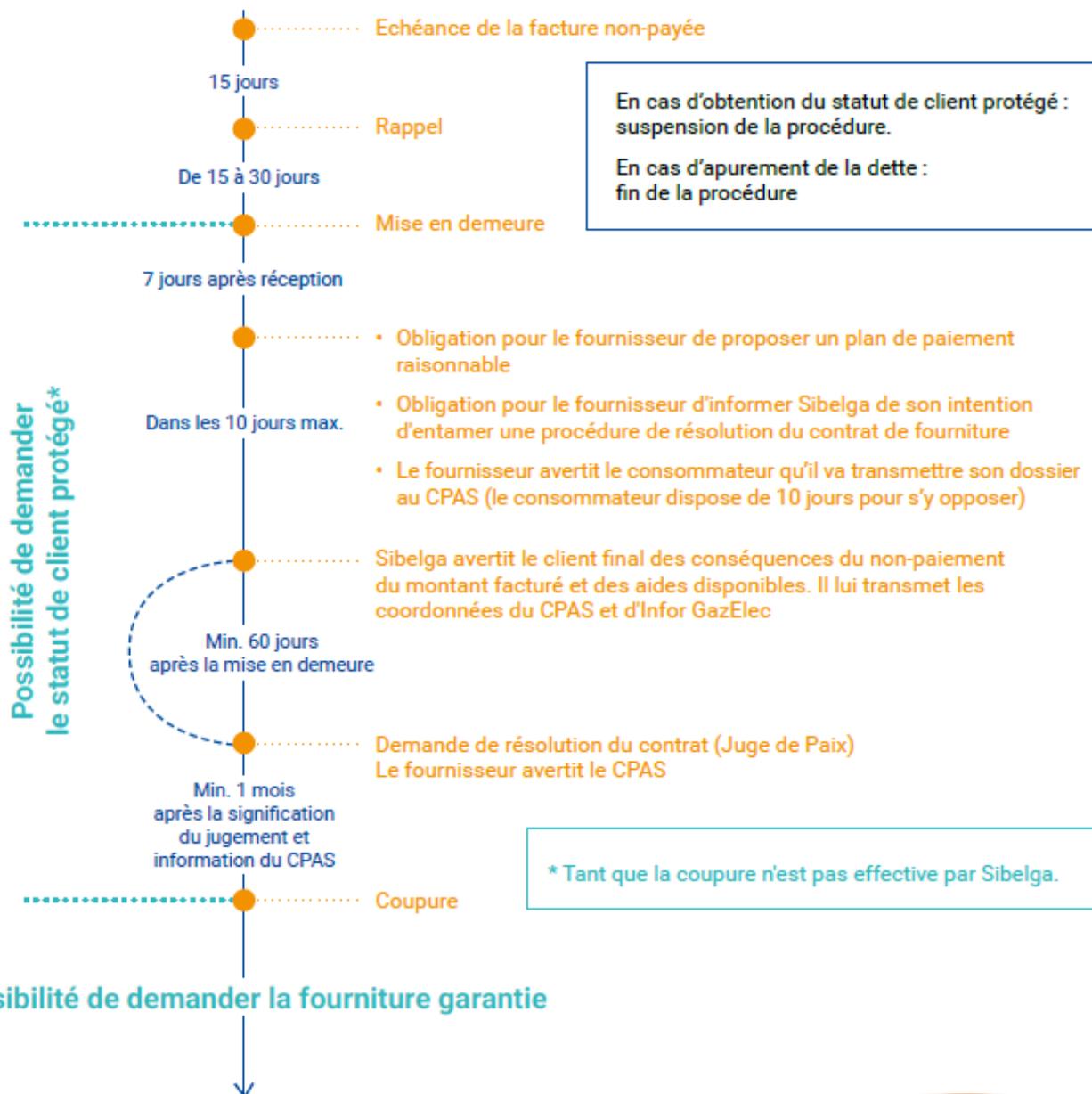
- Les participants sont répartis en petits groupes.
- Chaque groupe reçoit un faux courrier illustrant une étape de la procédure. L'animateur propose de parcourir le contenu, de mettre en évidence le montant réclamé et l'étape de la procédure si elle est indiquée.

## 2 Mise en commun

Chaque groupe présente le courrier qu'il a reçu: le montant, l'étape de la procédure, qui l'envoie et quels sont les risques ou menaces mentionnés.

L'animateur invite les participants à remettre les courriers dans l'ordre. Il présente ensuite la ligne du temps.

### Du non-paiement de la facture à la coupure (gaz et électricité)



### 3 Mesures sociales

L'animateur propose aux participants d'échanger sur les mesures sociales qu'ils connaissent peut-être déjà ou qui ont été évoquées (le CPAS, le tarif social, ...).

*"Si on veut aider cette famille, qu'est ce qu'on pourrait lui conseiller?"*

Il place ensuite au centre de la table des étiquettes avec les mesures sociales:

- tarif social
- statut de client protégé
- fourniture garantie
- plan de paiement
- Protection hivernale.

Il aborde les conditions d'accès, les effets, le public cible, la durée, ...

Il peut également présenter le site: <https://www.aides-energie.brussels/>

Il peut également présenter le site:  
<https://www.aides-energie.brussels/>



Pour aller plus loin:

L'animateur peut expliquer plus en détail les différentes étapes et préciser les obligations des fournisseurs:

- Prévenir le CPAS à différents moments pour que celui-ci puisse contacter les ménages
- Limiter les frais de recouvrement. Ils ne peuvent dépasser un plafond fixé par une Ordonnance.
- Proposer un plan de paiement raisonnable
- Prévenir Sibelga avant d'aller en justice
- ...

L'animateur peut également aborder les procédures pour introduire une plainte si ces obligations ne sont pas respectées.

Enfin, il peut revenir plus en détail sur les mesures sociales (conditions d'accès, acteurs, ...)