

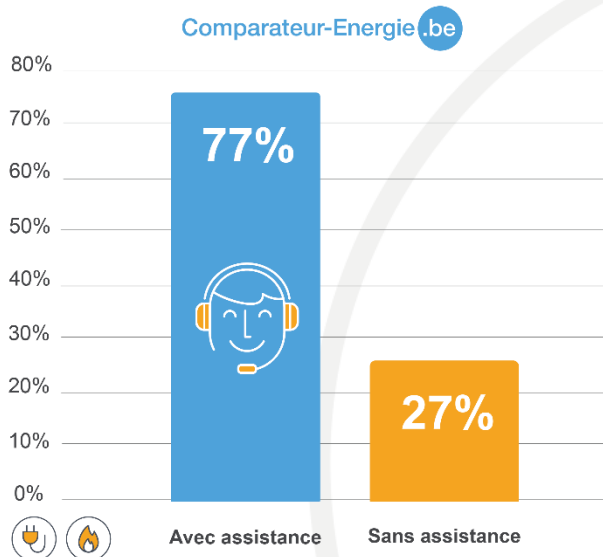
## Seul un consommateur sur quatre choisit un contrat d'énergie adapté

De façon générale, évaluer la valeur d'un conseil est relativement complexe. Pourtant, lorsque ce conseil touche les factures énergétiques des consommateurs, rien de plus simple qu'en déterminer la valeur. Sans l'accompagnement d'un conseiller, seuls 27% des ménages belges choisissent une offre de contrat d'électricité et/ou de gaz intéressante.

### L'accompagnement presque huit fois sur dix gagnant

Selon une récente analyse menée par Comparateur-Energie.be<sup>1</sup>, les consommateurs belges peinent à faire le bon choix lorsqu'ils sont seuls face à leurs écrans. Sur 2.678 changements de contrat énergétique enregistrés en octobre 2020, près de 73% des consommateurs n'ont pas opté pour une offre jugée « adaptée ». À l'inverse, presque 8 ménages sur 10 ont choisi une offre correspondant à leurs besoins quand ce choix est effectué avec l'aide d'un conseiller. Ainsi, plus de place aux doutes : une aide experte est la bienvenue quand il s'agit de comparer et de choisir une offre énergétique répondant à des critères qualitatifs.

#### Le choix d'une offre adaptée en énergie



Dans le cadre de cette étude, les experts de **Comparateur-Energie.be** ont analysé l'actualité du marché de l'énergie – où l'on observe des prix historiquement bas actuellement – et désigné plusieurs critères qualitatifs pour déterminer ce qu'est une offre adaptée. Ainsi, pour être jugée « adaptée », l'offre énergétique idéale répond aux cinq critères suivants :

1. Un contrat à prix fixe ;
2. Un tarif compétitif (avec ou sans promo) ;
3. L'inclusion d'offres provenant de coopératives éoliennes (en ligne avec les valeurs 'vertes' des consommateurs) ;
4. La possibilité de choisir son moyen de paiement (virement ou domiciliation) et de facturation (courrier ou e-mail) ;
5. Des promotions et redevance appliquées au prorata de préférence.

<sup>1</sup> Le comparateur est un organisme indépendant de tout fournisseur certifié par la [CREG](http://www.creg.be) et accessible via trois noms de domaine différents selon la langue : [www.comparateur-energie.be](http://www.comparateur-energie.be), [www.energie-vergelijker.be](http://www.energie-vergelijker.be) et [www.energyprice.be](http://www.energyprice.be)

Une combinaison de critères qualitatifs qui convient à un consommateur au profil de risque modéré, ayant une consommation moyenne. De ce fait, les consommateurs au profil de risque plus audacieux ou ayant une consommation très basse<sup>2</sup> ou encore ouverts à des modalités de paiement plus strictes (trimestriellement ou annuellement, par exemple) pourraient, comme 23 % des consommateurs accompagnés, préférer un contrat énergétique ne répondant pas aux critères d'une offre adaptée sélectionnés pour cette étude.

### L'univers complexe des énergies

En Belgique, les consommateurs se retrouvent face à environ 380 cartes tarifaires existantes lorsqu'ils comparent leur contrat énergétique avec les offres du marché. Un nombre d'offres important qui dissuade de nombreux ménages de changer de fournisseur. Et cette comparaison devient encore plus difficile pour les ménages ayant un contrat dormant, qui n'est plus répertorié par les comparateurs de prix. En octobre 2020, la CREG estime que 500.000 ménages belges<sup>3</sup> possèdent encore un des 7.306 produits dormants (électricité et gaz), qui sont plus chers de plusieurs centaines d'euros par an que les produits actifs.

Pour Antoine Dumont, responsable de [Comparateur-Energie.be](https://www.comparateur-energie.be), la peur du changement et les choix inadéquats des consommateurs non assistés n'ont rien de surprenant. « Le secteur est assez complexe et les consommateurs ont besoin d'aide pour y voir plus clair. Certaines publicités peuvent paraître attirantes alors qu'en réalité, elles ne sont pas aussi attractives qu'elles en ont l'air. Nos conseillers savent lire entre les lignes des offres bénéficiant ou non de promotions. Nous nous efforçons de proposer un accompagnement comparant toutes les offres du marché, contrairement aux démarcheurs en porte à porte.

En discutant avec les consommateurs, nos conseillers peuvent les aiguiller vers un produit qui leur convient réellement. D'ailleurs, parmi tous les changements de contrat énergétique observés dans notre analyse, 85 % des ménages ont fait confiance à nos conseillers et ont ainsi pu réaliser une économie moyenne de 290 euros sur leur facture d'énergie. »

---

### À propos de Comparateur-Energie.be :

Lancé en 2013 par Wikipower, [Comparateur-Energie.be](https://www.comparateur-energie.be) est le seul comparateur de prix d'énergie actif en Belgique à avoir obtenu le label de qualité octroyé par, le régulateur fédéral, la CREG. Sur cette plateforme en ligne spécialisée dans les prix de l'énergie, les ménages peuvent comparer le tarif de tous les fournisseurs d'électricité et de gaz en Belgique. Depuis sa création, la plateforme de comparaison a permis à près de 180.000 ménages et professionnels de changer de fournisseur d'énergie, avec en moyenne 260 € d'économies par an.

### Point presse :

Pour plus d'informations, des images de presse ou pour planifier une entrevue avec l'un de nos experts en énergie, veuillez contacter Célia BERLEMONT ([celia.berlemont@wikipower.be](mailto:celia.berlemont@wikipower.be)), membre de l'équipe communication de [Comparateur-Energie.be](https://www.comparateur-energie.be).

---

<sup>2</sup> Un ménage avec une petite consommation peut se diriger vers un tarif variable en promotion sans courir de risque significatif.

<sup>3</sup> <https://www.creg.be/fr/publications/etude-f2137>