

L'ENGOUEMENT MANIFESTÉ PAR LES PARTICULIERS, LES ENTREPRISES ET LES COLLECTIVITÉS ENVERS LES SERVICES OFFERTS PAR LES GUICHETS DE L'ÉNERGIE

M. Dimitri Fourny (cdH). – *Ma question est réellement d'actualité car elle porte sur la problématique de l'énergie. La Région wallonne dispose de 12 guichets de l'énergie. Ces guichets, en raison du contexte énergétique, connaissent, ces derniers temps, une augmentation considérable des demandes. Je dirais même que certains guichets saturent sous les demandes. Dans la mesure où ces guichets ont vocation à apporter une aide aux citoyens, ne conviendrait-il pas de prendre des mesures afin d'accroître temporairement leur cadre ? De même, ne pourrions-nous pas procéder à une délocalisation de ces guichets afin de pouvoir répondre aux attentes des citoyens ? Quelles sont les dispositions que vous allez prendre pour traiter l'ensemble des demandes en retard ?*

M. André Antoine, *Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial.* – *Les guichets de l'énergie sont ouverts aux particuliers et, il est vrai que depuis la campagne d'information du printemps dernier, ces guichets sont submergés par les demandes. À titre d'exemple, 2.000 formulaires de demande de prime ont été rentrés.*

Face à cette affluence, nous avons mis en place un Call Center chargé de répondre aux citoyens, dans la mesure où le traitement des demandes est assuré par l'administration. Parallèlement, afin d'éviter la création de nouveaux guichets, je compte mobiliser, en tant que relais, les six maisons de l'urbanisme ainsi que les 34 centres de logement afin de pouvoir répondre aux demandes des citoyens. J'ajoute encore que nous préparons une grande campagne d'information pour relancer les primes et ce, non pas qu'elles ne marchent pas, mais afin que tous les concitoyens puissent prendre connaissance des informations. Par ailleurs, les 6, 7 et 8 octobre prochains, nous organisons des portes ouvertes pour tous les guichets de l'énergie. Pour finir, je puis vous dire également que, prochainement, je déposerai au Gouvernement un plan complémentaire pour obtenir les primes afin de

toucher toutes les catégories de citoyens. Vous l'aurez donc compris, l'énergie est au cœur de nos préoccupations.

M. Dimitri Fourny (cdH). – *Je remercie M. le Ministre pour sa réponse.*

**Parlement Wallon – session 2005-2006 – C.R.A. de la séance du 22
septembre 2005.**