

Namur, le 9 avril 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LES FORMULAIRES DE PLAINTE DU SRME REJOIGNENT LA PLATEFORME EN LIGNE « MON ESPACE ».



Service régional de médiation pour l'énergie

Le **Service Régional de Médiation pour l'Energie**, gratuit et accessible à tous, est institué depuis 2009 au sein de la CWAPE. Le SRME répond aux questions des consommateurs wallons et des acteurs de terrain, agit en tant que médiateur en cas de problèmes impliquant le gestionnaire de réseau ou le fournisseur, ou en cas de difficulté à obtenir une indemnisation, et intervient également en cas d'urgence, si la coupure de l'alimentation en énergie est effective ou imminente.

Grâce à une collaboration fructueuse avec le SPW Digital, les formulaires de plainte et de plainte relative à une demande d'indemnisation du SRME sont désormais disponibles sur la plateforme « Mon Espace » de la Région wallonne (<https://monespace.wallonie.be/>).

Ces formulaires sont accessibles via le site internet du SRME (<http://www.cwape.be/srme>) ou directement via la plateforme « Mon Espace ». Les consommateurs et les acteurs de terrain pourront suivre en ligne le statut des plaintes introduites à partir du 1^{er} avril 2025.

Les canaux de communication existants demeurent disponibles : rendez-vous dans les bureaux et permanence suivant un horaire défini, formulaires « papier » téléchargeables à partir du site internet, ainsi que la ligne téléphonique et l'adresse électronique dédiées.

Le SRME concrétise ici une des premières étapes d'une action structurelle pour lutter contre le non-recours au droit en matière d'énergie en Région wallonne. Le sous-site dédié au SRME fin 2025 viendra soutenir cette action. Ces évolutions visent *in fine* à améliorer significativement l'accès aux services et informations, tout en garantissant une gestion rationnelle et efficace des ressources publiques.

- Accéder au [Formulaire de plainte](#)
- Accéder au [Formulaire de plainte relative à une demande d'indemnisation](#)

* * *

Contact presse : Liana Cozigou - Directrice des Services aux consommateurs et des Services juridiques - 0476/72 34 42