

Expérience interactive : **MONEY IN BELGIUM**

Money In Belgium est une expérience interactive, sous forme d'un jeu virtuel, à destination des jeunes de 15 à 25 ans et jeunes adultes sur la thématique du budget. Ce dernier a été créé par les centres de référence en matière de surendettement : le [Creno](#), [MEDENAM](#), le [GAS](#), le [GILS](#) ainsi que le [CAMD](#) et l'[Observatoire du Crédit et de l'Endettement](#).

Ce projet a été réalisé avec le soutien du Fonds pour l'éducation financière, géré par la Fondation Roi Baudouin et a été conçu avec la société de gaming "Arteam Interactive".

Durant la partie, le joueur est invité à suivre les aventures d'un extraterrestre souhaitant séjourner en Belgique.

Le but du jeu est de l'aider à gérer un budget afin que celui-ci puisse réussir sa mission : trouver le code lui permettant de quitter la station spatiale afin de vivre en Belgique et rejoindre ses amis.

Pour cela, le joueur va devoir trouver un travail, un logement et faire des choix de consommation (courses alimentaires, soins de santé, sorties entre amis...). Une simulation d'une vie humaine remplie de tentations et d'imprévus.

Tout en s'amusant, le joueur va partir à la découverte des différents postes du budget en aidant l'extraterrestre à trouver un équilibre budgétaire. Pour ce faire, il va recevoir des conseils financiers sur l'augmentation possible de ses ressources et/ou sur la diminution de ses charges.



CADRE DE L'ANIMATION

PUBLIC VISÉ

Les adolescents et jeunes adultes ainsi que toute personne intéressée par la thématique du budget.

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir et expliquer le concept de budget, revenus, dépenses fixes et dépenses variables.
- Apprendre à calculer le disponible mensuel avec l'aide d'outil de gestion budgétaire (grille budgétaire).
- Développer des compétences en gestion financière et en prise de décision.
- Définir la notion d'économie.
- Sensibiliser aux astuces permettant d'augmenter les ressources et/ou de diminuer les charges afin de réaliser des économies et/ou d'équilibrer le budget.

LA DURÉE

Cadre scolaire :

2 périodes de 50 minutes.

La première période concerne l'introduction d'une expérience interactive, sous forme d'un jeu virtuel ainsi que le démarrage de celui-ci.

La seconde permet de réaliser un débriefing : échanger sur le contenu de l'animation, aborder les notions budgétaires (définitions financières diverses et complément d'informations sur les trucs et astuces relatifs aux ressources et aux dépenses).

Une période supplémentaire de 50 minutes pourrait être envisagée afin d'aborder les points précités de manière plus exhaustive.

Hors cadre scolaire :

2h30 à 3h00.

PRÉPARATION

EN PRATIQUE

L'animation peut :

- Être encadrée et dispensée, selon la compétence territoriale, par un des centres porteurs du projet (Créno, MEDENAM, GILS, GAS, CAMD et l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement).
- Être encadrée et dispensée par un professeur, un animateur ou toute autre personne ayant pris connaissance de ce dossier pédagogique.

L'expérience interactive pédagogique est disponible gratuitement en ligne sur [ce site](#) et est conçue pour être jouée sur ordinateur par des sous-groupes de maximum 3 personnes.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Pour la phase de jeu :

- Une salle disposant d'un nombre suffisant d'ordinateurs (maximum 3 personnes par ordinateur).
- Une connexion internet.
- Le lien vers le jeu.
- La grille budgétaire.
- Un mini-quiz permettant aux animateurs d'aborder oralement les conseils donnés par les personnages durant la partie ou un quiz à distribuer aux participants avant le début de la partie. Les réponses aux questions seront à trouver par les participants durant toute la partie.
- Un solutionnaire du quiz reprenant l'ensemble des réponses au quiz.

Pour la phase de débriefing :

Des fiches sont disponibles et reprennent :

- La théorie sur le budget : Qu'est-ce ? Quelles sont les ressources et les différentes dépenses ? Comment le réaliser ?
- Les trucs et astuces pour réaliser des économies et/ou augmenter ses ressources : document théorique.
- Le solutionnaire du quiz ou le mini-quiz : permettant de faire l'évaluation sur le contenu des matières vues durant la partie et ce, de manière écrite ou orale, en fonction du choix posé préalablement par l'animateur.

DÉROULEMENT DE LA PARTIE

- Le jeu commence par une brève introduction rappelant les objectifs : vivre comme un terrien en faisant des choix de consommation et en maintenant les jauges en positif. Ces dernières représentent le budget, la santé ainsi que le bonheur. Il est demandé au joueur de garder un équilibre entre les trois afin de réussir la mission.
- Ensuite le joueur choisit le nom et l'apparence de son personnage.
- Le personnage créé a accès à la station orbitale et peut interagir avec les personnages du jeu.
- L'agent AAZ accueille le personnage et lui explique sa première mission : trouver un travail et un logement.
- Lorsque ces tâches sont effectuées, le joueur peut cliquer sur le bouton "Passer la journée" ou commencer à explorer la station spatiale.
- Ensuite, il continue son exploration. Il est amené à faire des choix de consommation (faire ses courses, acheter des vêtements, des consoles de jeux, aller au cinéma ...). Ces choix auront un impact sur les différentes jauges : budget, santé et bonheur.
- Tout au long du jeu, des imprévus et des invitations à payer apparaissent et le joueur devra y être attentif.
- Les discussions avec les autres personnages lui apportent de nombreux conseils pour réaliser des économies. Elles permettent également d'augmenter la "jauge bonheur".
- Après 30 jours, afin de sortir de la station spatiale, le joueur doit entrer le code. Pour cela, il doit calculer son «disponible». En d'autres termes, il s'agit de la différence entre ses ressources et ses dépenses effectuées tout au long du mois. Ce code lui ouvre les portes pour le visa terrien.
- Une grille budgétaire est mise à disposition du joueur s'il souhaite tenir à jour son budget.



INFOS ET ASTUCES



Légende des icônes

-  Mettre le jeu en plein écran
-  Gérer le son
-  Recommencer la partie
-  Trouver plus d'infos

- Le joueur dispose de 2 minutes (un décompte est affiché) pour effectuer les tâches/réaliser des achats. Une fois le temps écoulé, le joueur commence automatiquement une nouvelle journée.
- Les points d'interrogation montrent qu'une interaction peut avoir lieu avec un objet ou un personnage.
- Il est important qu'il discute avec les autres personnages afin de récolter différents "bons plans": comment valoriser son expérience lors d'un entretien ? Qu'est-ce que la mutuelle ? Comment réaliser des économies au quotidien ?...
- Au terme de la journée, un historique s'affiche et permet au joueur de revoir les moments clés de sa journée.
- À tout moment, si le joueur considère avoir accompli ses tâches, il peut passer à la journée suivante. Il a également l'occasion de passer plusieurs journées en étant attentif à ses jauges.
- Tous les achats figurent en haut à droite (sous les jauges). Lorsqu'il achète un pack (de nourriture ou de soin), le nombre de jours durant lequel le pack est valable s'affiche. Cette réserve diminue au fur et à mesure que les jours passent.
- Le joueur doit rester attentif et déjouer les différents pièges à la consommation, comme des fausses factures, par exemple.
- En cliquant sur les points d'interrogation présents dans le logement, le joueur reçoit des conseils permettant de faire des économies d'énergie ayant une incidence sur sa jauge budget.
- Si les jauges santé et/ou bonheur sont vides, le joueur a la possibilité de les remonter: en prenant soin de sa santé et/ou en interagissant avec les autres personnages.
- Si la jauge budget est vide, le joueur doit recommencer la partie.

DÉBRIEFING AUTOUR DE MONEY IN BELGIUM

Une fois le jeu terminé, un échange a lieu avec les participants sur les notions budgétaires, le calcul du disponible ainsi que sur leur vécu durant toute la partie.

L'objectif de ce débriefing est de répondre aux dernières questions, de soulever les choix des participants durant la partie, d'échanger avec ces derniers sur les bonnes pratiques en matière de budget.

Afin d'enrichir la discussion, les questions suivantes peuvent être posées aux joueurs :

- La mission est-elle réussie ?
- A t-il été facile de maintenir toutes les jauges au maximum ?
- Comment avez-vous vécu le jeu ?
- Était-ce facile ou difficile de gérer votre budget ?
- Avez-vous dû recommencer le jeu ? Si oui, avez-vous fait d'autres choix ?
- Les dépenses que vous avez effectuées vous semblent-elles réalistes dans la vie de tous les jours ?
- Regrettez-vous certains choix ? Si oui, pourquoi ?
- Étiez-vous informés des différents postes qui composent un budget ?
- Si vous pouviez recommencer le jeu, feriez-vous les mêmes choix ? Dans la négative, que changeriez vous ?
- Avez-vous réfléchi avant d'effectuer vos achats ?
- Selon vous, il y a-t-il d'autres dépenses que celles reprises dans la grille budgétaire et dans le jeu ?

Pour conclure l'animation, l'intervenant remet à chaque participant un document récapitulant la théorie abordée ainsi que les «trucs et astuces» pour réaliser des économies. Pour de plus amples informations, vous pouvez utiliser les publications se trouvant sur les différents sites des centres :

<https://www.creno.be/prevention/publications/>

<https://cdr-gils.be/brochures/>

<https://www.medenam.be/informations/brochures/>

<https://gaslux.be/outils/#adultes>

<https://observatoire-credit.be/fr/actions-prevention>

<https://www.mediationdedettes.be/brochures-et-videos-explicatives/>





MONEY IN BELGIUM BUDGET

REVENUS

Salaire		
Autres rentrées financières		
TOTAL :		

DÉPENSES

Dépenses fixes	Loyer		
	Eau		
	Electricité/gaz		
	Mutuelle		
	Abonnement GSM/ internet/télévision		
	Autres		
TOTAL :			

Dépenses variables	Alimentation		
	Santé/hygiène		
	Transport		
	Habillement		
	Sorties		
	Loisirs		
	Autres		
TOTAL :			

CODE : REVENUS - DÉPENSES =

MINI-QUIZ

1 Citer deux conseils pour un entretien d'embauche

- Valoriser l'expérience professionnelle.
- Se renseigner sur les barèmes salariaux.
- Activer des aides sociales.
- Négocier le salaire/contrat de travail (quand c'est possible).

2 Citer 3 moyens de faire des économies d'énergie

APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

- Vérifier la classe énergétique (A, B, C...) des appareils électriques.
- Débrancher les appareils électriques non utilisés.
- Attendre que le plat ait refroidi avant de le mettre au frigo.
- Restreindre la durée d'ouverture du frigo.
- Ranger et trier les aliments dans le frigo.
- Éviter de sous ou surcharger la machine à laver, le sèche linge ou le lave vaisselle.
- Mettre un couvercle sur la casserole.

CHAUFFAGE

- Diminuer le chauffage avant de quitter le logement.
- Adapter la température dans le logement.
- Aérer le logement pour éviter les moisissures.
- Améliorer l'isolation du logement.
- Comparer les différents contrats chez les fournisseurs de gaz et d'électricité.



EAU

- Couper l'eau du robinet lors du brossage de dents et lors de la douche.
- Vérifier l'état des installations et tuyauteries.
- Privilégier les douches de courte durée plutôt que les bains.

ÉCLAIRAGE

- Éteindre les lumières et fermer les portes en quittant une pièce.
- Privilégier des lampes LED ou économiques.
- Placer des détecteurs de mouvement dans les endroits de passage.
- Comparer les différents contrats chez les fournisseurs de gaz et d'électricité.

3

Citer 3 moyens de faire des économies sur la santé

- Souscrire une assurance qui prendra certains frais en charge (en cas d'hospitalisation, par exemple).
- Consulter un dentiste annuellement afin de bénéficier d'un meilleur remboursement des honoraires de celui-ci.
- Ouvrir un DMG (Dossier Médical Global) afin de bénéficier de meilleurs remboursements (chez le généraliste mais aussi chez certains spécialistes).
- Privilégier les médicaments génériques.
- Souscrire une mutuelle et être en ordre de cotisations.
- Comparer les avantages des mutuelles pour bénéficier de meilleurs remboursements.

4

Citer 2 moyens de faire des économies sur la mobilité

- Se renseigner sur les tarifs préférentiels (senior, étudiant, BIM...).
- Opter pour le moyen de transport en adéquation avec la situation et les moyens personnels : à pied, en transports en commun, à vélo...
- Pratiquer le covoiturage (quand c'est possible).

5**Citer 1 conseil pour faire des économies sur l'alimentation**

- Vérifier et comparer les prix au kilo, au litre ou à l'unité.
- Déjouer les fausses promotions : une promotion n'est pas nécessairement une réduction.
- Faire l'inventaire du frigo afin de voir ce qu'il reste et éviter le gaspillage.
- Prévoir des menus pour la semaine.
- Préparer une liste de courses et s'y tenir.
- Manger avant d'aller faire les courses afin d'éviter les achats impulsifs.

6**Citer 3 moyens pour éviter les arnaques**

- Lire correctement toutes les informations et poser des questions au besoin.
- Être vigilant lorsque les informations sont trop belles pour être vraies.
- Prendre son temps pour analyser les offres et promotions alléchantes.
- Comparer les prix et faire jouer la concurrence.
- Éviter de donner ses coordonnées personnelles et/ou bancaires.
- Se méfier lorsque le vendeur met la pression et exige un paiement instantané.
- Éviter de payer un acompte pour un bien n'ayant pas été vu, reçu ou commandé : cela permet de vérifier l'existence de ce dernier.

7**Citer les réflexes à avoir lors de la réception d'une facture**

- S'assurer que le montant réclamé correspond à ce qui était prévu à la conclusion du contrat.
- Vérifier le délai pour le paiement.
- Lire et analyser les conditions générales.





QUIZ

- 1** Comment reconnaître une arnaque liée au logement ?
- 2** Comment s'appelle l'arnaque liée au message Bpost ?
- 3** Le dossier médical global permet de bénéficier de meilleurs remboursements. **Vrai ou faux ?**
- 4** Certaines écoles professionnelles proposent des services (coiffure, soins esthétiques, restauration, entretien voiture...) à petits prix. **Vrai ou faux ?**
- 5** Comment réduire le coût de certains loisirs (voyages, excursions, soins...) ?
 - A.** En s'incrutant chez des amis.
 - B.** En regardant sur certaines applications.
 - C.** En allant sur des sites inconnus.
- 6** Il existe différentes applications pour la vente et l'achat de vêtements. **Vrai ou faux ?**
- 7** La mutuelle rembourse toutes les activités. **Vrai ou faux ?**

8 Que se passe-t-il à la suite d'une facture impayée ?

- A. Absolument rien.
- B. Des frais vont être réclamés.
- C. Un huissier se présente au domicile.

9 Il est possible de souscrire une assurance qui prendra certains frais en charge en cas d'hospitalisation, par exemple. **Vrai ou faux ?**

10 Il est obligatoire de s'inscrire auprès d'une mutuelle. **Vrai ou faux ?**

11 La plupart des médicaments sont aussi disponibles en version générique. Quel est leur avantage ?

- A. Ils sont beaucoup moins chers et tout aussi efficaces.
- B. Les formats vendus sont plus grands.
- C. Aucun avantage.

12 Comment se valoriser lors d'un entretien d'embauche ?

13 Comment connaître le salaire qui va être perçu ?

- A. En demandant à l'employeur.
- B. En se renseignant sur la grille salariale.
- C. Impossible de savoir à l'avance.

14 Combien coûte en moyenne une voiture par mois ?

- A. 2500 €.
- B. 280 €.
- C. 541 €.



15 Pour économiser sur le budget des courses, que faut-il vérifier ?

- A. Les prix dans le magasin le plus proche de chez soi.
- B. Le prix au kilo/litre ainsi qu'à l'unité.
- C. Les produits en promotion.

16 Aller le ventre vide au magasin permet d'être moins tenté. **Vrai ou faux ?**

17 Comment faire pour s'habiller à moindre coût ?

18 La fréquence du paiement des primes d'assurance (annuellement, mensuellement, trimestriellement) a toujours une influence sur le montant total de l'assurance. **Vrai ou faux ?**

19 Une offre conjointe (téléphone + abonnement) est toujours plus intéressante que l'achat d'un téléphone seul. **Vrai ou faux ?**

20 Idéalement, le montant consacré au crédit hypothécaire ou au loyer doit correspondre à :

- A. 1/2 des revenus.
- B. 1/5 des revenus.
- C. 1/3 des revenus.

21 Citer 3 conseils pour économiser l'énergie au quotidien.



SOLUTIONNAIRE DU QUIZ

1 Comment reconnaître une arnaque liée au logement ?

- Se méfier des offres trop alléchantes ! L'expression "c'est trop beau pour être vrai" le confirme.
- Être attentif au montant du loyer d'un logement : un appartement luxueux à un prix très bas risque d'être une fausse annonce.
- Consulter le site loyerswallonie.be ou loyers.brussels afin d'obtenir une estimation objective du loyer pour un logement (privé ou étudiant) qui se situe en Wallonie ou à Bruxelles.
- Privilégier les recherches de logement auprès de sites de vente/location connus et en parler autour de soi en cas de doute.
- Être attentif aux annonces incomplètes et aux incohérences (localisation, nombre de chambres, coordonnées agence ou propriétaire...).

2 Comment s'appelle l'arnaque liée au message Bpost ?

Il s'agit de "Phishing". Dans ce cadre, l'appellation précise est "Smishing". Cette technique, utilisée par le biais d'un SMS, est également appelée hameçonnage. En effet, elle est pratiquée par les arnaqueurs afin d'inciter leurs victimes à transmettre leurs données personnelles et/ou bancaires en se faisant passer pour une personne ou un organisme de confiance. Afin d'éviter un maximum cette arnaque, il est conseillé de :

- Vérifier si un colis a réellement été commandé.
- Ne pas cliquer sur le lien.
- Aller directement sur le site officiel de Bpost en cas de doute et/ou contacter l'organisme concerné.
- Ne jamais divulguer les données bancaires à qui que ce soit.
- Se méfier des fautes d'orthographe et des incohérences dans le SMS.

3

Le dossier médical global permet de bénéficier de meilleurs remboursements.

Vrai. Quel que soit l'âge, il est possible de demander l'ouverture d'un dossier médical global (DMG) auprès du médecin généraliste. Le dossier médical global améliore la qualité des soins et donne droit aux avantages suivants :

- Une réduction de 30 % accordée par la mutualité sur la partie qui est financièrement à la charge du patient (consultations + visites à domicile).
- La centralisation des données médicales.
- Une réduction pour une consultation chez certains spécialistes ; pour cela, 2 conditions doivent être remplies : avoir un dossier médical global et que le généraliste fasse un document d'envoi vers le spécialiste (valable 1x/an/spécialiste).

De plus, les frais d'ouverture et de gestion d'un dossier médical global sont entièrement remboursés par la mutualité.

4

Certaines écoles professionnelles proposent des services (coiffure, soins esthétiques, restauration, entretien voiture...) à petits prix.

Vrai. Les écoles secondaires professionnelles qui proposent des services aux particuliers mettent en relation des clients et des étudiants. Cela permet aux clients de bénéficier de prestations à moindre coût et aux étudiants d'apprendre. Pour bénéficier de ces prestations, il est conseillé de prendre contact avec le secrétariat de l'établissement scolaire.

5

Comment réduire le coût de certains loisirs (voyages, excursions, soins...) ?

A. En s'incrutant chez des amis. ✓

B. En regardant sur certaines applications. ✓

C. En allant sur des sites inconnus.

- Se renseigner sur l'intervention de la mutuelle (camp, sport...).
- Penser aux loisirs à moindre coût et/ou gratuits : les balades en forêt ou dans des lieux touristiques, la bibliothèque, les musées gratuits le 1^{er} dimanche du mois...
- Profiter des first et des last minute, hors saison, des vacances promo...
- Profiter des restaurants d'insertion socioprofessionnelle et des écoles hôtelières proposant des prix plus démocratiques.
- Se renseigner sur les bons plans en wallonie sur le site : [visit wallonia](https://www.visitwallonia.be).
- Se renseigner sur les actions d'[Article 27](#).

6

Il existe différentes applications pour la vente et l'achat de vêtements.

Vrai. Il en existe plusieurs. Les plus connus sont Vinted ou Marketplace (Facebook).

7

La mutuelle rembourse toutes les activités.

Faux. La mutuelle intervient dans plusieurs types d'activités :

- Inscription dans les clubs sportifs (adultes ou enfants).
- Stages ou camps pour les enfants.
- Séjours à l'étranger.

Le montant de l'intervention et le type d'activité pris en charge varient d'une mutuelle à l'autre. Pour connaître les interventions de chaque mutuelle, il est nécessaire de se renseigner auprès de celles-ci.

8

Que se passe-t-il à la suite d'une facture impayée ?

A. Absolument rien.

B. Des frais vont être réclamés. ✓

C. Un huissier se présente au domicile. ✓

Après un premier rappel gratuit, le créancier peut réclamer des frais, pour autant que ceux-ci soient prévus dans les conditions générales du contrat. C'est pourquoi il est conseillé de réagir au plus vite : contacter le créancier afin de proposer un plan de paiement en cas de difficulté financière.

Après plusieurs interpellations de la part du créancier (mise en demeure, audience, citation, jugement, etc.) et en l'absence de paiement du consommateur, un huissier peut se présenter au domicile. Toutefois, il a besoin d'un acte authentique (= signification du jugement) pour exercer sa fonction et récupérer les sommes dues.

9

Il est possible de souscrire une assurance qui prendra certains frais en charge en cas d'hospitalisation, par exemple.

Vrai. Une assurance est un service qui fournit une prestation, généralement financière, à la suite d'un événement incertain et aléatoire souvent appelé « risque ». La prestation peut être destinée à un individu, une association ou une entreprise en échange de la perception d'une cotisation.

Pour reprendre l'exemple, si la personne est en ordre du paiement des cotisations de son assurance hospitalisation, celle-ci permet donc d'être dédommagé des frais liés à une hospitalisation.

10**Il est obligatoire de s'inscrire auprès d'une mutuelle.**

Vrai. L'affiliation à un organisme de mutuelle est obligatoire en Belgique, si la personne remplit l'une de ces deux conditions :

- Être âgé de 25 ans.
- Être actif ou percevoir des allocations.

Les enfants sont couverts par l'assurance de leurs parents jusqu'à leurs 25 ans.

11**La plupart des médicaments sont aussi disponibles en version générique. Quel est leur avantage ?**

- A. Ils sont beaucoup moins chers et tout aussi efficaces. ✓**
- B. Les formats vendus sont plus grands.
- C. Aucun avantage.

Les médicaments génériques contiennent les mêmes molécules et agissent de la même manière que les médicaments originaux. Pour la santé, il n'y a donc aucune différence entre un médicament générique et un médicament original.

12**Comment se valoriser lors d'un entretien d'embauche ?**

- Valoriser l'expérience professionnelle.
- Se renseigner sur les barèmes salariaux.
- Activer des aides sociales.
- Négocier le salaire/contrat de travail.

13**Comment connaître le salaire qui va être perçu ?**

- A. En demandant à l'employeur. ✓**
- B. En se renseignant sur la grille salariale. ✓**
- C. Impossible de savoir à l'avance.

Il peut être compliqué de connaître le salaire au préalable. Cependant, les barèmes sont fixés par les Conventions Collectives de Travail (CCT). En fonction de l'employeur, il peut y avoir de grosses variations selon la CCT. Les grilles salariales sont présentes sur internet. Dans tous les cas, le plus simple est de poser la question à l'employeur lors de l'entretien.

Attention, dans un bon nombre de cas, le montant communiqué sera le salaire brut. Pour connaître le salaire net, il existe des calculateurs en ligne (par exemple, sur le site des syndicats).

A. 2500 €.

B. 280 €.

C. 541 €. ✓

La voiture est une dépense importante dans le budget. Elle peut coûter relativement cher. C'est pourquoi, avant tout achat, il est important de conscientiser les différents frais qui s'y rapportent¹.

Les montants repris ci-dessous varient en fonction de la voiture financée, de la marque, du kilométrage, du type de carburant... et tant d'autres paramètres.

Au démarrage, afin de mettre la voiture en circulation, il faudra compter au minimum :

Une plaque d'immatriculation	30 €
Le certificat d'immatriculation	26 €
La taxe de mise en circulation	180 €
L'assurance	750 €
La première mensualité du crédit	310 €
TOTAL	1296 €

Ensuite, s'ensuivent les frais annuels :

La taxe de circulation	61,5 €
L'assurance	750 €
Le contrôle technique	31,7 €
L'entretien	300 €
Le carburant (moyenne de 2 pleins / mois)	1440 €
Les frais de parking	100 €
Les amendes	150 €
Le crédit (12 X 310 €)	3720 €
TOTAL	6553 € / an

Au total, au démarrage, le consommateur débourse environ 1300 € pour mettre la voiture en circulation. Ensuite, le coût annuel de la voiture s'évalue à environ 6553 €, soit 545 € par mois. Il est clair que ces chiffres ne font qu'augmenter et qu'être indexés d'année en année.

Ces exemples chiffrés ne reflètent pas la réalité de tous les consommateurs, certes, mais permettent de lister tous les coûts qu'engendre un véhicule.

¹ Statistiques brochure "Journée Sans Crédit" 2019

C'est pourquoi il est important de :

- Faire le point sur la situation financière et sur les capacités de remboursement.
- Négocier le prix de la voiture avec le vendeur ainsi que les conditions de reprise de l'ancien véhicule.
- Se renseigner sur le prix des taxes du véhicule afin de pouvoir les budgétiser.
- Faire jouer la concurrence entre les concessionnaires et les banques.
- Comparer les différentes offres sur le marché.
- Comparer les assurances et prendre le temps avant de signer un contrat.

15

Pour économiser sur le budget des courses, que faut-il vérifier ?

A. Les prix dans le magasin le plus proche de chez soi.

B. Le prix au kilo/litre ainsi qu'à l'unité. ✓

C. Les produits en promotion. ✓

- Évaluer le montant des courses alimentaires en gardant les tickets de courses.
- Faire une liste de courses et se rendre le ventre plein au magasin permet d'éviter d'être tenté par tous les rayons, qui paraissent souvent alléchants !
- Utiliser des applications qui offrent des remises et des bons de réductions (myShopi).
- Utiliser des applications qui permettent de récupérer les invendus, à petits prix (Too good to go, Foodello, etc.) !
- Profiter des réductions lorsque les produits sont proches de la date de péremption (à consommer le jour même ou à congeler).
- Privilégier les produits locaux et de saison (peuvent être moins chers et plus goûteux).
- Faire les courses en fin de journée car certains supermarchés proposent des remises importantes sur les produits frais en fin de journée. Ces réductions concernent souvent les fruits et légumes ainsi que les produits préparés ou prêts à être consommés.

16

Aller le ventre vide au magasin permet d'être moins tenté.

Faux. C'est totalement l'inverse. Faire les courses le ventre vide augmente les achats impulsifs et non programmés. Il est conseillé de manger avant de se rendre au magasin et d'établir une liste de courses.

17

Comment faire pour s'habiller à moindre coût ?

- Il est possible d'acheter des vêtements de seconde main :
 - via des applications (telles que Vinted ou Marketplace, par exemple).
 - via des magasins (Oxfam, les petits Riens, ...).
 - grâce à des bourses aux vêtements, vide-dressing, brocantes, ...
- Les périodes de soldes ou de promotions diverses (Black Friday, ventes couplées, ...) permettent l'achat de vêtements à prix réduits.
- Les magasins de déstockage/d'outlet proposent (généralement) des articles neufs à prix cassés (anciennes collections).
- Certains magasins offrent des bons à certaines occasions (anniversaires, carte de fidélité, échanges de vieux vêtements contre un bon, ...).
- Pour les achats en ligne, certains sites de cashback permettent de recevoir un remboursement partiel des achats.

18

La fréquence du paiement des primes d'assurance (annuellement, mensuellement, trimestriellement) a toujours une influence sur le montant total de l'assurance.

Faux. Payer l'ensemble de la couverture d'assurance peut être une somme importante à déboursier. Chez certaines compagnies d'assurance, il est toutefois possible de fractionner la prime. Cependant, ce fractionnement n'est pas toujours gratuit.

Il est donc important, lors de la comparaison des prix, de vérifier quelles sont les conditions de fractionnement de la prime d'assurance.

19

Une offre conjointe (téléphone + abonnement) est toujours plus intéressante que l'achat d'un téléphone seul.

Faux. Les offres conjointes proposées par les opérateurs ne sont pas à signer à la légère. Si le smartphone est proposé à bas prix, il y a certainement des engagements qui y sont associés.

Ci-après, un exemple² concret permet d'illustrer la vente couplée et d'y voir plus clair :

Profitez d'un smartphone dernier cri à un prix avantageux grâce à l'option DATA*.

~~139€~~
9€
PIGEON MAX + DATA

Aphone Z
128 GB
3 GB RAM
24 MPixels

PIGEON MAX
Avec l'option Data, valable 24 mois, vous profiterez de 2 GB de data mobile supplémentaires
EN PLUS DE VOTRE FORFAIT.

² Exemple de vente couplée créée par le GILS

Combien cela va réellement coûter au consommateur ?

- 9 € → l'acquisition du téléphone.
- 38 € d'abonnement mensuel + 14 € d'abonnement mensuel (durant 12 mois) = 52 €.

Soit, 42 € de plus qu'auparavant (sans oublier les 9 € pour l'acquisition du téléphone).

Quels sont les engagements du consommateur liés à cette offre ?

- Durée de 24 mois : le consommateur est lié jusqu'à la fin des 24 mois, quoi qu'il arrive.
- Fin du contrat avant la date prévue : dans ce cadre, le consommateur devra rembourser la valeur résiduelle de l'appareil³, suivant le tableau d'amortissement⁴ joint au contrat.
- "Location" du téléphone : le consommateur n'est propriétaire de l'appareil qu'après l'échéance des 24 mois.
- Perte ou dommage du téléphone : le consommateur doit continuer à payer l'abonnement jusqu'à la fin ou rembourser la valeur résiduelle de celui-ci. C'est pourquoi les vendeurs proposent souvent une assurance mensuelle pour couvrir ces risques ; ce qui engendre plus de frais mensuels pour le consommateur.

En conclusion, il est important de réfléchir et de réaliser ses propres calculs avant de signer cette offre, n'étant pas toujours avantageuse financièrement.

20

Idéalement, le montant consacré au crédit hypothécaire ou au loyer doit correspondre à :

- A. 1/2 des revenus.
- B. 1/5 des revenus.
- C. 1/3 des revenus. ✓

Le salaire doit être trois fois plus élevé que le montant du loyer. Autrement dit, le loyer doit correspondre à un tiers des ressources. Par exemple : si le propriétaire propose un loyer à 600 €, le montant minimum des revenus doit être de 1800 € ($600 \times 3 = 1800$ €).

21

Citer 3 conseils pour économiser l'énergie au quotidien.

Appareils électroménagers

- Vérifier la classe énergétique (A, B, C...) des appareils électriques.
- Débrancher les appareils électriques non utilisés.
- Attendre que le plat ait refroidi avant de le mettre au frigo.
- Restreindre la durée d'ouverture du frigo.

³ Estimation du montant qu'un bien est censé valoir à la fin de son utilisation

⁴ Tableau sous forme d'un échéancier, reprenant les sommes restant dûes après chaque mensualité

- Ranger et trier les aliments dans le frigo.
- Éviter de sous ou surcharger la machine à laver, le sèche-linge ou le lave-vaisselle.
- Mettre un couvercle sur la casserole.

Chauffage

- Diminuer le chauffage avant de quitter le logement.
- Adapter la température dans le logement.
- Aérer le logement pour éviter les moisissures.
- Améliorer l'isolation du logement.
- Comparer les différents contrats chez les fournisseurs de gaz et d'électricité.

Eau

- Couper l'eau du robinet lors du brossage de dents et lors de la douche.
- Vérifier l'état des installations et tuyauteries.
- Privilégier les douches de courte durée plutôt que les bains.

Éclairage

- Éteindre les lumières et fermer les portes en quittant une pièce.
- Privilégier des lampes LED ou économiques.
- Placer des détecteurs de mouvement dans les endroits de passage.
- Comparer les différents contrats chez les fournisseurs de gaz et d'électricité.



THÉORIE : LES NOTIONS BUDGÉTAIRES

QU'EST-CE QU'UN BUDGET ?

Il s'agit d'une vue d'ensemble sur les rentrées d'argent et les dépenses pour le mois, le trimestre ou l'année à venir et de s'assurer un style de vie à la hauteur de ses moyens.

En d'autres termes, le budget est un moyen de gérer ses finances de façon régulière, en notant la provenance de son argent et l'objet de ses dépenses.

Faire son budget régulièrement permet de planifier ses dépenses et de vivre à la hauteur de ses moyens... Vous savez ainsi ce que vous gagnez et ce que vous dépensez, ce qui évite de mauvaises surprises à la fin du mois.

COMMENT RÉALISER UN BUDGET ?

Il existe une multitude de façons de faire :

- Sur papier (en utilisant une grille budgétaire papier, un carnet...).
- Par ordinateur (en utilisant une grille budgétaire Word ou Excel).
- Via son application bancaire ou une autre application (permettent une visibilité sur la répartition de ses dépenses. Les fonctions de base des applications sont, généralement, gratuites et téléchargeables sur Android ou Apple Store).
- Via le système des "enveloppes" virtuelles ou physiques (répartir et budgétiser ses rentrées/dépenses dans différentes enveloppes prévues à cet effet).
- ...

À chacun sa manière de le faire. L'important étant de trouver celle qui vous corresponde le mieux.

Les outils précités permettent d'organiser ses dépenses, en fonction de ses revenus.

QUE COMPREND UN BUDGET ?

Le budget est composé des rentrées/ressources financières mais également des dépenses/charges à payer. Il est donc nécessaire de rassembler ses fiches de rémunération, ses factures et ses extraits de compte pour le faire.

Lorsque vous réalisez votre budget, soyez le plus précis et réaliste possible.

Idéalement, le budget est réalisé tous les mois et doit être actualisé lors de tout changement (naissance d'un enfant, nouvel emploi, cohabitation/mariage...).

Il existe une multitude de façons de faire :

1 Les rentrées d'argent :

- Des revenus liés à une activité professionnelle (salaires, primes, congés payés, chèques-repas, éco-chèques, etc.).
- Des différents revenus de remplacement (allocations de chômage, indemnités de mutuelle, revenu d'intégration sociale, pension, allocations pour personnes en situation de handicap, etc.).
- Des pensions ou contributions alimentaires.
- Des allocations familiales.
- Des remboursements divers (impôts à percevoir, remboursements mutuelle, prime syndicale, etc.).
- D'aides sociales diverses.
- ...

2 Les dépenses

On retrouve dans la catégorie des dépenses l'ensemble des charges et des factures à payer. Pour les rassembler, utilisez les factures, extraits de compte, tickets de caisse, etc. Il est important de respecter les échéances de paiement au risque de devoir payer des frais de rappel ou des amendes. Les dépenses sont généralement classées par "postes" :

- Logement.
- Ménage.
- Mobilité.
- Santé et bien-être.
- Communication.
- Dettes et crédits.
- Ainsi que les autres dépenses ne rentrant pas dans les précédentes catégories.



Dans un budget, il est important de prendre en compte toutes les dépenses, même lorsqu'elles vous paraissent de faibles montants sinon, votre budget risque d'être biaisé.

Il est vrai que certaines charges sont parfois "oubliées", étant donné qu'elles ne sont pas mensuelles.

Pour donner un exemple, lorsque l'on budgétise le poste "alimentation", il faut tenir compte, inévitablement, des courses mais aussi y intégrer les "petits plus" tels que les sandwiches, fast-food, canettes achetées dans un magasin de proximité, petits plaisirs sucrés, etc. Les extraits de comptes permettent d'avoir une vue réelle de ces dépenses, pour autant que tout soit payé avec une carte bancaire. Si vous payez en cash, pensez à inscrire ces dépenses (dans un carnet, dans son GSM...).

C'est pour cela qu'il est important de classer les rentrées et les dépenses en trois catégories :

- **Les montants mensuels fixes** : il s'agit des entrées/sorties dont le montant est le même chaque mois.

Quelques exemples : le loyer, les abonnements, le salaire (selon le statut)...

- **Les montants mensuels variables** : il s'agit des entrées/sorties que l'on retrouve chaque mois mais dont le montant varie.

Quelques exemples : l'alimentation, le carburant, les chèques-repas, etc.

- **Les montants périodiques** : il s'agit des entrées/sorties trimestrielles, semestrielles, ou annuelles.

Quelques exemples : les taxes, certaines assurances, les impôts, le mazout, etc.

COMMENT RÉALISER UN BUDGET ?

- Ramenez toutes vos dépenses sur une base mensuelle (c'est-à-dire, diviser les montants par 3, 6 ou 12). Cela permet d'avoir une vue globale sur son budget et d'anticiper les factures annuelles.
- Additionnez toutes les rentrées puis toutes les charges (y compris les montants perçus annuellement et remis en mensuels).
- Faites ensuite une soustraction des résultats obtenus (revenus – charges).
- Analysez votre disponible qui peut être :
 - En positif : il reste au minimum 50 € (pensez peut-être à épargner pour prévenir tout imprévu).
 - En équilibre : il reste moins de 50 € (surveillez et ajustez les postes où les dépenses vous semblent trop élevées).
 - En négatif : en dessous de 0 €, il est vivement conseillé d'agir le plus rapidement possible.

QUELLES SONT LES SOLUTIONS FACE À UN BUDGET EN DÉSÉQUILIBRE ?

- Il faut impérativement rééquilibrer la situation le plus rapidement possible en retravaillant le budget, soit en pensant à une façon d'augmenter les revenus, soit en diminuant certaines charges.
- Si la situation persiste, dirigez-vous au plus vite vers un CPAS (pour être conseillé, pour activer certaines aides éventuelles, demander une guidance budgétaire...) ou, si vous vous trouvez en situation de surendettement, adressez-vous à un service de médiation de dettes qui pourra réfléchir avec vous à la solution la plus adéquate (médiation de dettes amiable ou judiciaire). Vous trouverez les coordonnées de ces services sur les sites Internet des différents Centres de référence en médiation de dettes ainsi que sur le site de l'Observatoire du crédit et de l'endettement :

<https://observatoire-credit.be/fr/actions-prevention>

<https://www.creno.be/>

<https://www.creno.be/mediation/publications/>

<https://cdr-gils.be/>

<https://cdr-gils.be/brochures/>

<https://gaslux.be/>

<https://www.mediatiiondedettes.be/La-prevention-du-surendettement-232?lang=fr>

<https://gaslux.be/a-propos/publications/>

<https://www.medenam.be/>

<https://www.medenam.be/index.php/prevention-du-surendettement/publications>

Retrouvez nos conseils pour réaliser des économies dans le document remis au terme de l'animation.



TRUCS & ASTUCES : AUGMENTER SES RENTRÉES ET DIMINUER SES CHARGES

REVENUS

- Faites valoir vos droits (reconnaissance d'expérience, barème, aides sociales à activer, négociez votre salaire/contrat de travail si possible).

LOGEMENT

- Faites en sorte que, idéalement, le montant consacré à votre crédit hypothécaire ou à votre loyer corresponde à 1/3 de vos revenus.
- Adressez-vous à Info-Conseils Logement pour toute question relative à un logement social, aux aides et aux primes auxquelles vous pouvez prétendre.
- Consultez le site loyerswallonie.be ou loyers.brussels afin d'obtenir une estimation objective du loyer pour un logement (privé ou étudiant) qui se situe en Wallonie ou à Bruxelles.
- Pensez aux crédits hypothécaires sociaux pour l'achat d'un bien :

En Wallonie :

- La [SWCS](#) - Société Wallonne du Crédit Social (ménage qui compte maximum 2 enfants).
- Le [FLW](#) - Fonds du Logement de Wallonie (ménage qui compte 3 enfants ou plus).

À Bruxelles :

- Le [FLB](#) - Fonds du Logement Bruxelles.
- Pensez aux aides financières remboursables ainsi qu'aux prêts avantageux si vous souhaitez louer un bien ! Si vous ne disposez pas de fonds nécessaires pour constituer la garantie locative :

En Wallonie :

- La [SWCS](#) (ménage qui compte maximum 2 enfants).
- Le CPAS - Centre Public d'Action Sociale ([garantie locative](#), [prime d'installation](#)).

À Bruxelles :

- Le [fonds Brugal](#).
- Le CPAS ([garantie locative](#)).
- Le [Fonds du logement](#) accorde des crédits 0% pour permettre aux personnes à faibles revenus de constituer une garantie locative.
- Renseignez-vous sur l'allocation d'attente logement ([AAL](#)) pour la Wallonie, ainsi que sur [l'allocation loyer](#) pour Bruxelles, si vous êtes dans l'attente de l'attribution d'un logement social.
- Renseignez-vous, selon certaines conditions, sur une prime de déménagement et de loyer :

En Wallonie :

- [La prime ADeL](#).

À Bruxelles :

- [L'allocation de relogement](#).
- Bénéficiez, selon certaines conditions, d'une réduction du précompte immobilier en tant que propriétaire ou locataire. Dans le cas du locataire, il vous sera possible d'obtenir une diminution du loyer pour un mois en [Wallonie](#) et à [Bruxelles](#).

ÉNERGIE

- Soyez vigilant à votre comportement au quotidien : éteindre la lumière lorsque vous quittez une pièce, fermer le robinet durant le brossage des dents, baisser d'un degré la température de votre logement (entre 7 à 10 % d'énergie gagnée !)...
- Soyez attentif aux consommations cachées : la plupart des appareils, branchés et inutilisés, consomment de l'énergie (chargeur GSM, télévision, grille-pain...) ! Débranchez-les et utilisez des multiprises afin de réduire ces consommations.
- Vérifiez la classe énergétique des appareils électroménagers lors d'un nouvel achat (Appareil énergivore ? Quelle consommation ?).
- Comparez le prix des fournisseurs sur les sites suivants :

En Wallonie :

- [compacwape.be](#), [monenergie.be](#).

À Bruxelles :

- <https://www.inforgazelec.be/fr/>, <https://brugel.brussels/monenergie.be>.

- Des aides en matière d'énergie existent, renseignez-vous pour en savoir plus :

En Wallonie :

- [Le tarif social et le statut de client protégé.](#)
- [La prime tarif social.](#)
- [La prime Mébar.](#)
- [Les primes Habitation.](#)
- Les Fonds énergie ([mazout](#), [électricité et gaz](#), [eau](#)).
- [Le Fonds d'Améliorations Techniques](#) (FAT).
- ...

À Bruxelles :

- [Le statut de client protégé.](#)
- [Les Fonds énergie.](#)
- Le crédit [ECORENO](#).
- Les mesures sociales spécifiques au [gaz et à l'électricité.](#)
- La prime énergie pour les [logements sociaux énergivores.](#)
- ...

- Contactez gratuitement :

En Wallonie :

- Le service [Energie Info Wallonie](#), pour une question et/ou une difficulté liée à l'énergie.
- Les [Guichets Énergie Wallonie](#), afin de recevoir des conseils personnalisés pour son habitat et de se renseigner sur les différentes aides existantes en matière d'énergie.

À Bruxelles :

- Le centre d'information [Infor Gaz Elec](#), pour une question et/ou une difficulté liée aux factures, aux contrats d'énergie.
- Le centre de conseil et d'accompagnement [Homegrade](#), afin de recevoir des conseils personnalisés pour son habitat et de se renseigner sur les différentes aides existantes en matière d'énergie.
- [Social Energie](#), pour toutes les questions liées à l'énergie.

ALIMENTATION

- Évaluez le montant de vos courses alimentaires, il est souvent sous-estimé !
- Évitez d'être tenté par tous les rayons, qui paraissent souvent alléchants : faites une liste de courses et rendez-vous le ventre plein au magasin !
- Vérifiez le prix au kilo/litre ainsi qu'à l'unité, et déjouez les fausses promotions !
- Utilisez des applications qui permettent de récupérer les invendus, à petits prix (Too good to go, Foodello, etc.) !
- Profitez des réductions lorsque les produits sont proches de la date de péremption (à consommer le jour même ou à congeler).
- Agencez bien vos aliments dans le frigo : votre portefeuille et votre poubelle vous remercieront !
- Privilégiez les produits locaux et de saison (moins chers et plus goûteux).

TAXES

- En fonction de votre situation personnelle, renseignez vous sur une diminution éventuelle de certaines taxes et/ou impôts, ou encore, une dispense de ceux-ci !

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

- Créez un Dossier Médical Global (DMG) auprès de votre médecin généraliste : vous bénéficiez de meilleurs remboursements !
- Avec le DMG, bénéficiez de réductions lorsque votre médecin traitant vous envoie vers un spécialiste (1X/an et par spécialiste).
- Vérifiez que vous êtes en ordre de mutuelle et comparez les avantages des différentes mutualités afin de bénéficier des remboursements des consultations et de vos médicaments !
- Demandez des médicaments génériques, ils sont moins chers !
- Vérifiez que votre médecin ou spécialiste est bien conventionné (cfr site des mutuelles).
- Consultez un dentiste annuellement (sinon, vous risquez de payer plus cher).
- Pour les sports et loisirs, vérifiez les avantages de votre assurance complémentaire de votre mutuelle afin de savoir si certains frais sont pris en charge (activités organisées par la mutuelle, remboursement sport, psy...).

- Profitez des services proposés dans certaines écoles professionnelles (coiffure, soins esthétiques, etc.), proposant des prix moins élevés.

ENFANTS

- Sollicitez le fonds pour la participation et l'activation sociale auprès du CPAS de votre commune.
- Introduisez une demande de bourse et d'allocations pour les études (secondaires et supérieures).
- Vérifiez les coûts scolaires réclamés par l'école (limitation > Fédération Wallonie Bruxelles).
- Privilégiez les activités gratuites ou certains avantages pour familles nombreuses.
- Vérifiez les avantages proposés par votre mutuelle !

MOBILITÉ

- Optez pour le moyen de transport en adéquation avec votre situation : à pied, en transports en commun, en covoiturage, en vélo...
- Soyez conscient du coût moyen d'un véhicule, comprenant : taxe, crédit, contrôle technique, assurance(s), entretien, carburant, pneus... et la liste n'est pas finie !
- Soyez attentif aux tarifs préférentiels pour les transports en commun (étudiants, seniors, réductions famille nombreuse, BIM (bénéficiaire d'intervention majorée)...).
- En Wallonie, rendez votre plaque d'immatriculation à la DIV si vous souhaitez renoncer à l'utilisation de votre voiture et bénéficiez, sous certaines conditions, d'un abonnement de bus **TEC HORIZON** gratuit pour une période de trois années, soit pour vous-même, soit pour un membre au choix de votre famille.

À Bruxelles, rendez votre plaque d'immatriculation à la DIV si vous souhaitez renoncer à l'utilisation de votre voiture pour choisir une mobilité douce et bénéficiez, sous certaines conditions, de la prime **Bruxell'air**.
- Renseignez-vous au sujet des auto-écoles « sociales » qui proposent, sous certaines conditions, des tarifs à moindre coût pour passer le permis B (théorique et/ou pratique).

HABILLEMENT

- Privilégiez les périodes de solde et assurez-vous qu'il s'agisse de vraies promotions : comparez le prix initial avec le prix réduit.
- Utilisez les différentes applications pour la vente et l'achat.

- Faites de bonnes affaires en optant pour la seconde main et en achetant hors saison.

ANIMAUX

- Mettez sur les achats en ligne avec cashback et code promo.
- Achetez en gros pour faire des économies.
- Consultez des sites de dons.
- Privilégiez les accessoires de seconde main, prix souvent plus avantageux qu'en animalerie.
- Renseignez-vous sur l'intérêt de souscrire une assurance et vérifiez les conditions de prise en charge et de remboursement.
- Comparez les tarifs des vétérinaires.
- Renseignez-vous sur les aides disponibles pour soigner votre animal de compagnie.
- Testez les échanges de garde entre particuliers.
- Faites un relevé des différentes dépenses quotidiennes et plus occasionnelles (prévoir les différentes dépenses de l'animal : stérilisation, médication, frais vétérinaires, alimentation...).

LOISIRS

- Renseignez-vous sur l'intervention de votre mutuelle (camp, sport...).
- Pensez aux loisirs à moindre coût et/ou gratuits : les balades en forêt ou dans des lieux touristiques, la bibliothèque, les musées gratuits le 1er dimanche du mois...
- Profitez des first et des last minute, hors saison, des vacances promo...
- Profitez des restaurants d'insertion socioprofessionnelle et des écoles hôtelières proposant des prix plus démocratiques.
- Renseignez-vous sur les actions d'[Article 27](#), si vous fréquentez un CPAS ou une structure sociale qui lutte contre la pauvreté et ses composantes.

ASSURANCES

- Négociez et comparez régulièrement vos prêts et assurances auprès d'un courtier.
- Regroupez les assurances au sein d'une même compagnie pour bénéficier d'un tarif plus avantageux.
- Soyez attentif à la fréquence du paiement des primes (annuellement,

mensuellement, trimestriellement) : cela a une influence sur le coût total de votre assurance.

- Évitez de conclure deux fois le même type d'assurance : dressez un inventaire des assurances afin de vérifier qu'elles couvrent des risques différents !

TÉLÉCOMMUNICATIONS

- Comparez fréquemment les fournisseurs sur les sites suivants : <http://www.meilleurtarif.be> et <https://www.mesfournisseurs.be/>.
- Analysez votre consommation : services inutilisés ? Dépassement régulier ? Prix conséquent ? La consommation doit être adaptée à votre réalité !
- Méfiez-vous des offres proposant un abonnement avec un achat de GSM inclus ! Cela peut s'avérer plus cher que l'achat du téléphone.
- Appelez votre opérateur afin de réclamer des avantages ou encore, des réductions temporaires en utilisant l'argument "client fidèle" !
- Faites valoir le [tarif social téléphonie et Internet](#).

Bon à savoir : il existe des [Ombudsmans](#), souvent appelés "les médiateurs", qui peuvent solutionner, gratuitement, diverses problématiques lorsqu'un différend se présente entre le consommateur et l'administration ou l'organisation concernée. Il pourrait notamment s'agir d'une banque, d'un opérateur téléphonique, d'une compagnie d'assurance ou encore, d'un organisme de crédit.

