

A la sortie de l'hiver 2021-2022, le Gouvernement Belge a décidé d'octroyer une aide sous forme d'allocation de 225 euros, entretemps portée à 300 euros (NB. : ceux qui ont déjà reçu 225 euros recevront le complément automatiquement), communément appelée « Chèque Mazout ». La possibilité d'effectuer une demande d'obtention de cette allocation auprès du SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE a débuté le 07 juillet 2022.

Vu les très nombreuses demandes d'explication que nous recevons, nous avons rassemblé dans ce document toutes les informations utiles et nécessaires pour vous aider dans le traitement de votre dossier.

Pour éviter le chaos, veuillez lire attentivement toute cette documentation qui contient l'ensemble des informations nécessaires pour traiter votre dossier de demande. Nous vous demandons avec insistance d'éviter de nous téléphoner à ce sujet. Nous avons des dizaines d'appels par jour et ce flot est ingérable pour notre équipe. Merci pour votre compréhension.

En premier lieu, veuillez lire les informations générales publiées par le SPF ECONOMIE, en utilisant le lien suivant (attention, le SPF n'a pas mis toutes les informations à jour sur sa page d'information, notamment le montant qui est passé à 300 euros et la prolongation de la date limite au 31/03) :

<https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/mesures-gouvernementales-et/octroi-dune-allocation-de-225>

Dois-je rentrer ma demande d'allocation immédiatement ?

Non. Le chèque mazout est attribué pour toute livraison effectuée entre le 15 novembre 2021 et le 31 mars 2023 et l'allocation ne sera distribuée qu'une seule fois. Il n'est donc nul besoin de se précipiter pour rentrer votre demande d'allocation. Comme nous l'avions prévu, une certaine cohue a eu lieu et l'administration a du retard dans le traitement des dossiers.

Quelle est l'adresse du portail internet pour introduire ma demande ?

Le portail internet du SPF économie pour soumettre votre demande d'allocation se trouve à l'adresse <http://chequemazout.economie.fgov.be/>

Est-il possible de rentrer une demande autrement que par internet ?

Nous vous conseillons fortement de trouver une connaissance qui puisse vous assister à faire les démarches de manière électronique et encoder votre demande (avec votre carte d'identité !) sur le portail internet. Toutefois, un formulaire papier peut être envoyé vers cette adresse :

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Direction générale de l'Energie - Cellule prime Mazout 225 euros
Boulevard du Roi Albert II 16
1000 Bruxelles

Le formulaire papier peut être téléchargé en suivant [ce lien](#) . Attention, ce formulaire est en partie prérempli pour MALHERBE-WILLEME (BE 0460 998 834); ne pas l'utiliser pour un autre marchand de mazout.

Attention également que l'administration impose que l'envoi se fasse par courrier recommandé. A défaut, ils ne traiteront pas la demande... 😞

Pourquoi ne suffit-il pas d'envoyer une preuve d'achat pour obtenir l'allocation de 300 euros ?

Sur le portail internet du SPF FINANCE, voici les informations qui sont demandées, entre autres, lors de l'introduction de votre demande :

Fournisseur

Fournisseur *

Numéro BCE du fournisseur *

Commande

Le remplissage de la citerne doit avoir été effectué à domicile entre le 15 novembre 2021 et le 31 décembre 2022.

Numéro de client *

Numéro de facture *

Date de la facture *

Date de livraison *

Type d'énergie

Numéro IBAN du compte bancaire avec lequel vous avez payé votre facture

Toutes les complications dans cette procédure visent à éviter les éventuelles fraudes au moyen de fausses déclarations. Le principe est que le SPF ECONOMIE impose à tous les distributeurs de mazout d'envoyer des listes contenant le détail de toutes les livraisons effectuées chez les consommateurs pour ensuite faire des recoupements avec les demandes des citoyens et en vérifier ainsi la véracité.

Notamment, puisque l'allocation n'est accordée que pour l'habitation principale, il sera contrôlé que l'adresse de livraison que nous avons transmise dans nos listes correspond à votre domicile officiel. Sur le portail du SPF ECONOMIE, il vous sera demandé de vous identifier avec votre carte d'identité ou ITSME ; ce qui permet au système de connaître automatiquement l'adresse de votre domicile. Donc, il est important que la demande soit introduite par une personne dont le domicile est le même que l'adresse de livraison apparaissant sur la preuve d'achat de mazout. Par contre, le nom n'a pas d'importance (plusieurs personnes peuvent en effet avoir le même domicile); nous ne le transmettons d'ailleurs pas dans nos listes de contrôle.

L'information primordiale qui permet au SPF FINANCE de vous retrouver dans nos listes est le numéro de client. Veillez donc à encoder très précisément cette information (et le reste aussi) pour vous donner un maximum de chance que votre dossier ne soit pas rejeté. Voir plus bas où trouver les bonnes informations.

S'il vous plait, ne nous contactez pas pour demander de vous procurer un duplicata de bon de livraison en modifiant les informations d'origine. C'est illégal et c'est de surcroit impossible techniquement. L'allocation étant accordée pour toute livraison avant le 31/03/2023, il vous reste assez de temps pour passer une nouvelle commande sous un nom qui convient.

Ai-je absolument besoin d'une facture officielle ?

Un peu partout, on peut lire qu'il faut remettre une facture comme preuve d'achat. Cependant, un **bon de livraison** (ou note d'envoi ou bon de vente – voir plus bas) est aussi valable. Le ticket que vous recevez de notre chauffeur (avec le litrage et prix imprimés par le compteur du camion) est accepté par l'administration comme preuve d'achat.

Lorsqu'il vous sera demandé de renseigner un numéro de facture, il faut encoder le numéro du bon de livraison (ou note d'envoi ou bon de vente). Ceci est expliqué en détail plus bas.

Comment se procurer un duplicata de bon de livraison ?

Si vous n'avez pas conservé votre dernier document de livraison, il suffit de nous envoyer **un courriel** à l'adresse info@mazoutmalherbe.be en n'oubliant pas de préciser vos coordonnées (noms, adresse et idéalement numéro de téléphone).

Nous vous ferons parvenir un duplicata électronique (Fichier PDF) par retour de mail. Vu le nombre de demandes que nous avons à traiter, soyez patients et n'envoyez pas de rappel. Il se peut qu'il s'écoule 4 à 5 jours avant que nous répondions à votre message.

S'il vous plait, ne téléphonez pas pour demander un duplicata.

Que dois-je encoder comme fournisseur ?

Dans la liste déroulante, sélectionner « Malherbe-Willeme sprl », le numéro BCE correspondant qui s'affichera doit être **BE 0460.998.834**.

Fournisseur

Fournisseur * Numéro BCE du fournisseur *

Malherbe-Willeme sprl BE0460998834

Sur le formulaire papier téléchargé via le lien se trouvant ci-dessus à la question « *Est-il possible de rentrer une demande autrement que par internet ?* », notre numéro BCE est déjà prérempli. Si vous avez téléchargé le formulaire sur le site du SPF ECONOMIE, indiquez BE 0460.998.834 (le numéro BCE est en fait identique au numéro de TVA)

Quel est mon numéro de client ?

Le **numéro de client** qui vous est demandé par le SPF ECONOMIE se trouve sur votre bon de livraison remis par notre chauffeur, à côté du numéro de document (souligné en rouge sur l'exemple ci-dessous) :



Dans nos systèmes, le numéro de client est en fait un code alphanumérique qui correspond en général au début de votre nom, parfois suivi de chiffres. Ceci ne pose pas de problème pour le traitement du dossier par le SPF ECONOMIE.

Dans le cas où vous n'avez pas conservé votre bon de livraison du camion et avez demandé un duplicata, nous vous avons envoyé un document présenté différemment (mais c'est bien le même numéro). Le code client se trouve à côté de la mention « Client : » (souligné en rouge sur l'exemple suivant)

 Malherbe Willeme mazoutmalherbe.be	Mazout • Gaz • Pellet Charbon • Citernes	 TotalEnergies	 antargaz
Document	: BON DE VENTE	Mme DEC	AURORE
Numéro	: B22-06736	RUE DE	8
Date	: 27/06/2022	5590 SOVET	
Client	: <u>DECAU8</u>		
Tva	: BE PR		

- Ce document peut être intitulé « BON DE VENTE » ou « NOTE D'ENVOI », selon que le paiement a été effectué au camion ou pas. Cela n'a pas d'importance. Il s'agit bien d'une preuve d'achat qui sera acceptée par le SPF ECONOMIE.

Comme mentionné plus haut, ce code permet au SPF FINANCE de recouper votre demande avec les listes de livraison que nous leur envoyons. Veillez donc à encoder le code client exactement de la même manière qu'il se présente sur le document de livraison.

Que dois-je encoder comme numéro de facture ?

Comme expliqué plus haut, un bon de livraison peut convenir comme justificatif, à la place d'une facture.

Puisque, dans la très grande majorité des cas qui concernent les clients particuliers, nous n'envoyons pas de facture, le numéro de votre bon de livraison est à encoder dans la zone qui est prévue pour du numéro de facture.

Si vous avez aussi reçu une facture pour une raison ou pour une autre, nous vous conseillons quand même de saisir le numéro du bon de livraison (dans les listes de contrôle que nous envoyons au SPF ECONOMIE, nous indiquons toujours le numéro de bon de livraison).

Le numéro de bon de livraison est clairement indiqué sur les documents. Il commence par B21- (pour l'année 2021) ou B22- ou B23- (pour 2022 ou 2023). Recopiez cette référence en respectant exactement la même structure, c'est-à-dire la lettre « B », puis deux chiffres pour l'année, puis tiret, puis le numéro en 5 chiffres.

Exemple pour un bon de livraison original du camion dont le numéro est B22-06736 :

 Mazout • Gaz • Pellet Charbon • Citernes	Adresse 1 : Rue du Fisine 1, 5590 Achêne
	Adresse 2 : Rue A. Caussin 25, 5500 Anseremme-Dinant
	BNP Paribas Fortis : BIC GEBABEBB - IBAN BE47 2500 0403 4780
	CBC : BIC CREGBEBB - IBAN BE91 7320 3906 4476
TVA BE 0460.998.834 ♦ R.P.M. Dinant ♦ www.mazoutmalherbe.be	
DATE COMMANDE : 24/06/2022 LAUR	
DOCUMENT No : <u>B22-06736</u> - DECAUB	

Si vous avez demandé un duplicata (document intitulé « BON DE VENTE » ou « NOTE D'ENVOI »), dont la présentation est différente du bon camion, encoder la référence qui se trouve à côté de la mention « Numéro : ». Cet exemple est le duplicata du même bon numéro B22-06736 :

 mazoutmalherbe.be	Mazout • Gaz • Pellet Charbon • Citernes	 TotalEnergies	
	Document : BON DE VENTE	Numéro : <u>B22-06736</u>	Date : 27/06/2022
Client : DECAUB	Tva : BE PR	RUE DECAUB 8	5590 SOVET

Que dois-je encoder comme date de facture et date de livraison ?

Puisque nous utilisons le bon de livraison à la place de facture, l'information « date de la facture » et « date de livraison » sont en fait identiques. Il faut encoder deux fois la date qui se trouve dans la partie qui est imprimée par le compteur du camion :

```
Les indications entre étoiles(*)  
proviennent de dispositifs vérifiés  
Début livrais.: 12:04:02  
Fin livraison : 12:08:28  
Date livraison: 27.06.2022  
*No Compteur : 18XB030*  
*No de bon : 5553*
```

Attention, la date qui se trouve en haut du bon de livraison camion est la date de commande (c'est-à-dire le jour où vous nous avez contacté). Cette date ne doit pas être utilisée, car ce n'est pas la date de livraison :

DATE COMMANDE : 24/06/2022 LAUR
DOCUMENT No : B22-06736 - DECAUS

Si vous avez demandé un duplicata (document intitulé « BON DE VENTE » ou « NOTE D'ENVOI »), dont la présentation est différente du bon camion, encoder la date qui se trouve en dessous du numéro de document. Voici à nouveau le même exemple du bon B22-06736 livré le 27/06/2022 :

	Mazout • Gaz • Pellet Charbon • Citernes		
Document : BON DE VENTE		Mme DEC [REDACTED] AURORE	
Numéro : B22-06736		RUE DE [REDACTED] 8	
Date : <u>27/06/2022</u>		5590 SOVET	
Client : DECAUS			
Tva : BE PR			

Qu'en est-il de la preuve de paiement ?

Toujours dans le but d'éviter les fraudes, il vous sera demandé de joindre une preuve de paiement à votre demande.

Si le règlement de la commande a été fait par virement bancaire ou par carte de banque, veuillez utiliser vos extraits de compte bancaire comme preuve de paiement.

Si vous avez souscrit au système de paiement échelonné, le relevé annuel qui vous a été envoyé début avril peut servir de preuve de paiement (cela avait d'ailleurs été mentionné à l'époque sur le document lui-même). Vous pouvez toujours y ajouter vos extraits de compte de chaque mois. Dans le cas où vous avez égaré le relevé annuel, il vous est possible de nous en demander une copie **par mail** à l'adresse info@mazoutmalherbe.be. N'oubliez pas de préciser vos coordonnées.

Dans le cas où le règlement a été fait en argent liquide (et seulement dans ce cas), le SPF FINANCE exige une attestation de notre part que la commande a bien été acquittée. Veuillez nous demander cette attestation de paiement **par mail**.

Quand mon allocation sera-t-elle versée ?

Comme il fallait s'y attendre, l'administration a du mal à suivre et à répondre dans les délais qu'elle s'était fixée. Malheureusement, nous n'avons aucun moyen d'accélérer le traitement de votre dossier, ni de voir quel en est le statut. Il est donc inutile de nous contacter à ce sujet. Voir dans le point suivant de quelle manière il est possible de joindre le SPF ECONOMIE.

Où puis-je trouver d'autres informations ?

Voici une série de liens vers des sites internet concernant le chèque mazout :

- SPF économie
 - o <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/mesures-gouvernementales-et/octroi-dune-allocation-de-225>
- Fond chauffage
 - o <https://www.fondschauffage.be/>
- Energie Wallonie
 - o <https://www.energieinfowallonie.be/fr/actualites/cheque-mazout-comment-lobtenir>
- Informazout
 - o <https://informazout.be/fr/blog/cheque-mazout-les-informations-pratiques-a-connaître>
- Presse : Site de la RTBF
 - o <https://www.rtbef.be/article/cheque-de-225-pour-votre-mazout-de-chauffage-comment-le-recevoir-quand-le-formulaire-sera-t-il-disponible-11018727>
- Presse : Site de l'écho
 - o <https://www.lecho.be/monargent/analyse/budget/le-cheque-mazout-mode-d-emploi/10378361.html>
- Presse : Site de RTL, sur les difficultés de traitement des dossiers
 - o <https://www.rtl.be/info/belgique/economie/palette-comme-de-nombreux-belges-attend-toujours-de-recevoir-le-cheque-mazout-promis-1402455.aspx>

Si nécessaire et pour autant qu'on fasse preuve de beaucoup de patience, il est possible de joindre le centre de contact du SPF Economie, accessible chaque jour ouvrable de 9h à 17h via :

- Téléphone : **0800 120 33** (numéro gratuit)
- E-mail : chequemazout@economie.fgov.be

Version 20221001.1

Rue du Fisine 1, 5590 Achêne ♦ Tel : 083/69.93.17 ♦ Fax : 083/63.46.22

CBC : BIC CREGBEBB - IBAN BE91 7320 3906 4476 ♦ BNP Paribas Fortis : BIC GEBABEBB - IBAN BE47 2500 0403 4780

Malherbe-Willeme s.r.l. ♦ TVA BE 0460.998.834 ♦ R.P.M. Dinant ♦ www.mazoutmalherbe.be ♦ info@mazoutmalherbe.be