FICHES INFOS ÉNERGIE



COLLECTIF D'USAGERS ÉNERGIE DE CHARLEROI





DES QUESTIONS SUR L'ÉNERGIE ?

NOS FICHES VOUS ÉCLAIRENT



Le marché énergétique est en pleine mutation, les usagers doivent y agir de plus en plus en experts : apprendre à identifier les différents acteurs en présence, être attentifs aux contrats de fourniture établis, comparer les offres, connaître leurs consommations, mais aussi, bien connaître leurs droits en tant que consommateurs, savoir quelles démarches peuvent être réalisées en cas de déménagement...

Aujourd'hui, plus qu'hier, nous accordons, pour l'énergie, une part plus importante de notre budget. Les perspectives d'avenir ne sont pas réjouissantes, beaucoup de ménages n'ont plus les moyens de se chauffer, de s'éclairer... Les arriérés de factures sont très courants et amènent de plus en plus de coupures des accès au gaz et à l'électricité.

Face à ces problèmes, il n'y a pas beaucoup de place pour l'information et la prévention, celles-ci ne sont pas des démarches systématiques et prioritaires, ni pour les opérateurs publics, ni pour l'associatif.

Ce constat à amené une série d'associations de Charleroi à se mobiliser, avec la Ville et le CPAS, autour d'une priorité : apporter une information juste et soutenir une sensibilisation des citoyens face à la problématique grandissante que représente la difficulté d'accès aux énergies.

C'est ainsi qu'il a été décidé de créer des fiches d'information qui veulent être, à la fois, des instruments pour la communication et des outils de sensibilisation de la population. Un collectif d'usagers en énergies ayant pour but de rassembler, au départ de l'expérience de chacun de ses membres, des situations posant problème en matière d'accès à l'énergie et pouvant alimenter le contenu des fiches d'information a été créé. Au sein de ce collectif, on a favorisé la fertilisation croisée des savoirs des « experts » (travailleurs sociaux, tuteurs énergie du CPAS, membre du RWADE…) et des savoirs d'expérience des personnes rencontrant des difficultés, dans une relation de confrontation et de dialogue respectant la pensée de chacun. C'est ainsi que parmi de nombreux témoignages exprimés, une douzaine de problématiques ont été choisies. Celles-ci ont été mises en perspective pour alimenter le contenu des fiches d'information que vous pourrez découvrir dans cette brochure.

Les fiches sont conçues de manière évolutive, le collectif pourra donc les mettre à jour en fonction de l'actualité, ou créer de nouvelles fiches concernant des problèmes non traités. Elles peuvent être téléchargeables et utilisables par qui que ce soit. A ce sujet, n'hésitez pas à nous faire connaître votre avis, à nous proposer de nouveaux sujets à aborder, en écrivant au : « Collectif d'Usagers en Energies », rue des écoles 2, à 6044 Roux; ou en adressant un courriel à l'adresse électronique suivante: larochelle asbl@yahoo.fr

UNE RÉALISATION DE:

La Ville de Charleroi et son CPAS, les tuteurs d'énergie du CPAS de Charleroi, les associations : Société Duale-Société Injuste, Solidarités Nouvelles, Vivre Ensemble/Entraide et Fraternité, le Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie (RWADE), La Maison des Familles, La Pioche, Culture et Développement, le Droitau Logement (DAL), les Equipes Populaires, Promotion Famille asbl, l'Espace de Développement Communautaire La Rochelle asbl et la Haute Ecole Charleroi Europe (stagiaires AS).

Mise en page par: www.adpcreation.be

FICHES INFOS ÉNERGIE

SOMMAIRE

RUBRIQUE -A-

AI-JE DROIT À CERTAINES PRIMES? Y A-T-IL DES SERVICES QUI PEUVENT M'AIDER EN CAS DE PROBLÈMES ?

FICHE A.1

EN CAS DE SURCONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE, IL Y A UNE SOLUTION!

FICHE A.2

VOUS AVEZ DROIT AU TARIF SOCIAL!

FICHE A.3

PAS DE PANIQUE! IL Y A LE PLAN MEBAR!

FICHE A.4

MOINS DE SOUCIS AVEC LE FONDS SOCIAL MAZOUT!

FICHE A.5

TOUT SAVOIR SUR LES COMPTEURS À BUDGET!

FICHE A.6

VOTRE SANTÉ D'ABORD!

FICHE A.7

CLIENT PROTÉGÉ, VOUS Y GAGNEZ!

RUBRIQUE -B-

COMMENT COMPRENDRE LE MARCHÉ DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ ?

FICHE B.1

IE MAÎTRISE LE MARCHÉ DIJ GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ L

FICHE B.2

COMPRENDRE MA FACTURE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ!

RUBRIQUE -**C-**

LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER POUR FAIREDES ÉCONOMIES D'EAU ET D'ÉNERGIE

FICHE C.1

RÉDUIRE MA FACTURE D'EAU ET D'ÉNERGIE ... C'EST POSSIBLE!



J'ai beaucoup de mal à joindre les 2 bouts à cause de mes factures énergétiques qui sont très lourdes. J'aimerais recevoir des conseils pour réduire mes factures mais je ne sais pas vers quel service me tourner.



EN CAS DE SURCONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE, IL Y A UNE SOLUTION!

LE TUTEUR ENERGIE PEUT VOUS AIDER À RÉDUIRE VOS DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES

Ce service gratuit, assuré par la Maison de l'Energie est une initiative de la Région wallonne. Il s'adresse à toutes les personnes qui rencontrent des difficultés à payer leurs factures d'énergie, mais est également accessible à tout citoyen désireux de réduire ses consommations d'énergie, avec une priorité réservée aux ménages à bas revenus.

LES TUTEURS ÉNERGIE PRIVILÉGIENT LA DÉMARCHE SUIVANTE :

- 1) Une visite à domicile afin de rechercher des causes éventuelles de surconsommation d'énergie (chauffage, électricité, eau) du logement.
- 2) Rédaction d'un rapport sur la structure de votre logement ainsi que sur les causes de votre surconsommation. Si c'est le cas, celles-ci peuvent être de type :
 - structurel = mauvaise isolation, fuite dans les tuyaux, vieille chaudière, simple vitrage, ...
 - **comportemental** = les habitudes de vie des personnes (toutes lumières allumées, thermostat à 25° par exemple, trop d'appareils électroniques qui fonctionnent en même temps, ...)
- **3)** La 2ème visite consistera à vous faire part du rapport effectué et à voir ensemble quels pourraient être les conseils à appliquer en vue de diminuer vos factures d'énergie. Si les changements à faire sont d'ordre structurel, le tuteur d'énergie vous conseillera d'entreprendre les travaux nécessaires en commençant par les plus accessibles pour vous. S'ils sont de type comportemental, le tuteur vous conseillera d'adopter de nouvelles habitudes (thermostat à 20° par exemple, utiliser des ampoules économiques, s'il y a des chauffages dans les chambres les régler à 15° la nuit, ...)



À QUI S'ADRESSER?

Au CPAS de votre commune, ou à la Maison de l'Energie pour l'entité de Charleroi Boulevard Joseph II, 64 • 6000 Charleroi • 071/278.627

Une Permanence Energie, service gratuit assuré par la Maison de l'Energie, pour tout citoyen confronté à un problème administratif relatif à ses factures de gaz / électricté. Chaque mardi, de 8h30 à 11h30 sans r-d-v. Obtention de plans de paiement - vérification de la facture - aide aux démarches administratives: déménagement, transfert vers autre fournisseur ou GRD, vérification du statut de client protégé, ...



«Bonjour, je touche le revenu d'intégration et mes factures d'énergie sont de plus en plus chères. Je me demande si j'ai droit à une réduction au niveau de l'électricité et du gaz vu mon maigre revenu.»



VOUS AVEZ DROIT AU TARIF SOCIAL!

DEUX CATÉGORIES DE MÉNAGES PEUVENT BÉNÉFICIER DU TARIF SOCIAL(1):

CATÉGORIE FÉDÉRALE DE BÉNÉFICIAIRES:

Les ménages dont l'un des membres bénéficie d'une des mesures suivantes:

- du revenu d'intégration sociale;
- du revenu garanti aux personnes âgées;
- d'une allocation de handicapé suite à une incapacité permanente de travail ou d'invalidité d'au moins 65%;
- d'une allocation de remplacement de revenus aux personnes handicapées ;
- d'une allocation d'intégration pour personnes handicapées ;
- d'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- d'une aide sociale financière dispensée par un CPAS à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée ;
- d'une allocation d'attente soit du revenu garanti aux personnes âgées, soit d'une allocation aux personnes handicapées, soit d'une allocation d'aide aux personnes âgées, accordée par le CPAS.

=> Pour obtenir ce tarif social, C'EST VOUS QUI DEVEZ EN FAIRE LA DEMANDE

à votre fournisseur au moyen du formulaire que vous a remis (et que vous pouvez redemander à) l'organisme qui vous attribue l'allocation sociale qui vous ouvre le droit au tarif social.

Vous bénéficierez automatiquement du tarif social quel que soit votre fournisseur.



CATÉGORIE EXCLUSIVEMENT WALLONNE DE BÉNÉFICIAIRES:

Les ménages qui bénéficient de l'une des mesures suivantes :

- d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS;
- d'une médiation de dette(s) ou d'un règlement collectif de dette(s);
- -d'une aide de secours prise en charge par l'Etat fédéral et ne bénéficiant pas d'une autorisation de séjour illimitée sur le territoire belge.

=> Vous devez demander à être alimenté par votre gestionnaire de réseau de distribution pour bénéficier du tarif social. Cette demande devra être accompagnée d'une attestation complétée par votre médiateur de dette ou votre CPAS, selon la situation dans laquelle vous vous trouvez.

Attention, si au moment de cette demande, vous disposez déjà d'un contrat explicite avec un fournisseur que vous auriez déjà choisi, vous devez alors, soit attendre l'échéance de votre contrat, soit demander à votre fournisseur qu'il renonce aux indemnités (50 ou 75 euros) de rupture qu'il est droit de vous réclamer. Dès le moment où vous ne rentrez plus dans ces catégories (parce que vos dettes sont réglées), il va falloir choisir un fournisseur. Vous ne pourrez en effet ni rester chez votre gestionnaire de réseau, ni retourner chez le fournisseur désigné.

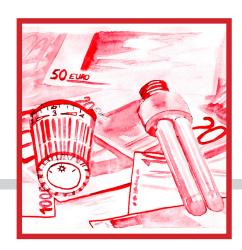


À QUI S'ADRESSER?

- Au CPAS de sa commune.
- À l'Office Nationale des Pensions :
 Rue de Dampremy (Charleroi), 73 6000 Charleroi | T.: 071 20 15 60
- Auprès du Service Public Fédéral Sécurité Sociale : Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale, Centre Administratif Botanique Finance Tower, Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 100 • 1000 Bruxelles.
- Auprès d'un service de médiation de dettes reconnu et agréé par la Région wallonne, ou d'un médiateur de dettes désigné dans le cadre de l'article 1675/17 du code judiciaire.

FICHE A.3

«J'aimerais réaliser des travaux dans ma maison mais malheureusement je n'en n'ai pas les moyens vu mon faible revenu. Ma maison a pourtant bien besoin d'être rénovée, je dois changer toutes les portes, les châssis et je dois installer une nouvelle chaudière. C'est quand même dommage que l'état ne nous aide pas pour la rénovation de notre maison alors que c'est important.»



PAS DE PANIQUE! IL Y A LE PLAN MEBAR!

QU'EST - CE QUE C'EST?

Il s'agit d'une subvention accordée par la Région wallonne aux ménages à revenus modestes pour la réalisation, dans leur logement, de travaux qui vont leur permettre d'utiliser plus rationnellement l'énergie.

Exemples: Remplacement de châssis ou de portes extérieures, installation d'un poêle, d'une cuve, gainage d'une cheminée, placement d'une chaudière ou d'un chauffe-eau,...

MONTANT MAXIMUM:

Il doit se passer 5 années entre deux demandes MEBAR pour le même ménage et la prise en charge maximale des travaux est de 1.365,00 €.

CRITÈRES:

Les travaux doivent être réalisés dans le logement principal du demandeur et ses revenus (c'est-à-dire l'ensemble des moyens d'existence dont dispose le ménage, à l'exception des allocations familiales, des pensions alimentaires et des revenus complémentaires immunisés) ne peuvent dépasser :

- 1.256,98 €/mois pour les ménages ;
- 942,73 €/mois pour les personnes isolées ;
- 628,49 €/mois pour les cohabitants.

DOCUMENTS À FOURNIR:

- ✓ Preuve des revenus des 6 derniers mois (fiches de salaire, attestation du syndicat, extraits de compte...)
- ✓ Copie de votre carte d'identité.
- ✓ Composition de ménage.
- Coordonnées complètes du propriétaire du logement.

À QUI S'ADRESSER?

Il faut introduire une demande au CPAS de votre commune.







IL Y A AUSSI LE FONDS DE RÉDUCTION DU COÛT DE L'ÉNERGIE!

DE QUOI S'AGIT-IL? (3)

L'objectif social du FRCE (Fonds de Réduction du Coût de l'Energie) est d'intervenir dans le financement de mesures structurelles visant à promouvoir la réduction du coût global de l'énergie dans les logements privés. Il s'adresse tout particulièrement aux personnes les plus démunies par l'octroi d'emprunts à taux réduits.

Depuis juin 2009, le F.R.C.E. offre des prêts à un taux d'intérêt de 0% à rembourser en 5 ans pour la réalisation de travaux économiseurs d'énergie.

QUI PEUT EN BÉNÉFICIER?

Tous les citoyens, propriétaires ou locataires, sans plafond de revenus, pourront bénéficier de ce prêt.

OUELS MONTANTS?

Les prêts seront accordés pour un montant de minimum 1250€ et de maximum 10.000€.

2

À QUI S'ADRESSER?

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au CPAS de votre commune

OΠ

à la Maison de l'Energie pour l'entité de Charleroi

Boulevard Joseph II, 64 6000 Charleroi • 071/278.627

POUR QUELS TRAVAUX?

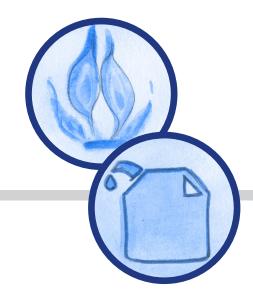
Tous travaux permettant de diminuer la consommation énergétique du logement :

- Audit énergétique de l'habitation.
- Remplacement et entretien des anciennes chaudières.
- Placement de vannes thermostatiques ou d'un thermostat d'ambiance à horloge.
- Isolation du toit.
- Installation d'un double vitrage.
- Installation d'un système de chauffage de l'eau via l'énergie solaire.
- Installation de panneaux photovoltaïques.
- Installation d'une pompe à chaleur géothermique.
- Autres investissements éco-énergétiques.

⁽³⁾ http://www.frce.be/voorstelling.html



«La vie est dure! Je dois parfois faire le choix entre me nourrir ou me chauffer alors que les deux sont indispensables! L'année dernière j'ai passé l'hiver sans me chauffer parce que ça me revient trop cher. Je n'arrivais plus à payer mes factures de gaz alors j'ai fait le choix de manger».



MOINS DE SOUCIS AVEC LE FONDS SOCIAL MAZOUT!

AVEZ-VOUS DROIT À UNE ALLOCATION DE CHAUFFAGE ? (4)

Vous vous chauffez avec un des types de chauffage suivants :

- le gasoil de chauffage;
- le pétrole lampant (type c) ;
- le gaz propane en vrac;

et vous appartenez à une des catégories suivantes :

1^{ère} CATÉGORIE : LES BÉNÉFICIAIRES DE L'INTERVENTION MAJORÉE DE L'ASSURANCE MALADIE INVALIDITÉ.

- VIPO ou : veuf ou veuve, invalide, pensionné(e) ou orphelin ;
- enfant handicapé ayant une allocation familiale majorée;
- chômeur de longue durée (depuis plus d'un an) âgé de plus de 50 ans ;
- bénéficiaire de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- bénéficiaire d'une allocation de remplacement de revenus pour personne handicapée ;
- bénéficiaire du revenu d'intégration sociale (RIS);
- bénéficiaire d'une aide sociale équivalente au revenu d'intégration ;
- bénéficiaire du statut OMNIO ; et le revenu de votre ménage remplit les conditions de la 2^{ème} catégorie.

2^{ÈME} CATÉGORIE: LES MÉNAGES À FAIBLES REVENUS

Le montant des revenus annuels bruts imposables de votre ménage est inférieur ou égal à \in 16 306,33 augmentés de \in 3 018,74 (au 1/02/2012) par personne à charge.



3^{èME} CATÉGORIE: LES PERSONNES SURENDETTÉES

Si vous bénéficiez d'un règlement collectif de dettes ou d'une médiation de dettes et que le CPAS a constaté que vous ne pouvez pas faire face au payement de votre facture de chauffage alors, vous avez droit à une allocation de chauffage.

Le montant de l'allocation dépend du type de chauffage, du prix par litre et la catégorie à laquelle vous appartenez. La livraison doit être faite entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année en cours. Pour les combustibles livrés en grande quantité, l'allocation varie entre 14 cents et 20 cents par litre.

Par période de chauffe et par ménage résidant dans le même logement, cette allocation est octroyée pour 1.500 litres au maximum. Pour le gasoil de chauffage et le pétrole lampant (type c) acheté en petite quantité à la pompe, il existe une allocation forfaitaire de 210 €.

À QUI S'ADRESSER?

Contactez le Fonds social Mazout à l'adresse suivante :

Boulevard Joseph II, 13 • 6000 Charleroi

ou par téléphone au 071/50.40.30

Vous pouvez remplir ce formulaire de demande et prendre contact avec le call center au 071/50.40.30.

FICHE A.5

«J'ai un compteur à budget depuis peu et je n'arrive pas à l'activer. Je suis donc restée sans électricité pendant plusieurs mois. J'aurai voulu savoir si je ne peux pas enlever ce compteur à budget et utiliser le compteur normal comme avant, c'était tellement plus simple. On me dit de recharger ma carte via une cabine téléphonique mais le problème c'est qu'il n'y en n'a pas près de chez moi. Que faire?».



TOUT SAVOIR SUR LES COMPTEURS À BUDGET!

1. QU'EST-CE QU'UN COMPTEUR À BUDGET?

Il s'agit d'un compteur qui s'emboîte sur le compteur d'électricité ou de gaz et qui fonctionne avec un système de cartes rechargeables, un peu comme pour un GSM. Ainsi, avant de pouvoir consommer, le client doit d'abord recharger son compteur à budget d'un certain montant. Une fois le compteur chargé, le client peut consommer de l'électricité ou du gaz en fonction du montant qu'il aura mis sur sa carte.

2. OÙ RECHARGER SA CARTE?

Vous pouvez charger votre carte de compteur à budget dans les bureaux d'accueil de votre gestionnaire de réseau de distribution ; vous pouvez également recharger votre carte avec votre carte Proton dans toutes les cabines téléphoniques Belgacom. Il est possible de se rendre dans un bureau du CPAS pour recharger votre carte à Charleroi : Service Médiation de Dettes Rue Spinois, 18 – 6000 Charleroi.

3. A QUI S'ADRESSER POUR TOUTES LES QUESTIONS RELATIVES AU COMPTEUR À BUDGET?

Vous devez prendre contact avec ORES pour toutes vos questions ou pour des éclaircissements en la matière.

4. L'INSTALLATION DU COMPTEUR À BUDGET PEUT-ELLE ÊTRE RENDUE OBLIGATOIRE?

Celle-ci est obligatoire si vous êtes déclaré en défaut de paiement. Si la personne n'arrive plus à payer sa dette, la demande de placement du compteur à budget va être adressée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution.

5. LE COÛT DU COMPTEUR À BUDGET

	COÛT DU COMPTEUR	PLACEMENT DU COMPTEUR	MODALITÉS DE RECHARGEMENT
Client protégé en défaut de paiement	A charge du GRD	A charge du GRD	Via toutes les cabines téléphoniques publiques depuis octobre 2007 Auprès des services clientèles des GRD Auprès de certains CPAS
Client non protégé en défaut de paiement	A charge du GRD	A charge du client à concurrence d'un montant maximum de 100 € indexés TTC (électricité) et de 150 € indexés TTC (gaz)	
UNIQUEMENT POUR LE GAZ: tous les clients dont la four- niture a été coupée entre le 15/03/08 et le 01/08/08	A charge du GRD	A charge du client à concurrence d'un montant maximum de 150 € indexés TTC	





⁽⁵⁾ Tout savoir sur les compteurs à budget. ORES

6. QU'ADVIENT-IL DE MON COMPTEUR À BUDGET SI JE DÉMÉNAGE?

La première chose à faire est d'avertir votre gestionnaire de réseau, ORES, pour la région de Charleroi. En cas de déménagement, les services ORES désactiveront votre compteur à budget à votre ancienne adresse, en fonction de votre situation vis-à-vis de votre fournisseur ou du gestionnaire de réseau, ils placeront un compteur à budget dans votre nouvelle habitation. Pour les clients protégés, tout ceci se fait gratuitement.

7. MES DETTES ÉNERGÉTIQUES PEUVENT-ELLES ENCORE AUGMENTER SI J'AI UN COMPTEUR À BUDGET ?

Oui, c'est fort probable. Si vous ne rechargez plus votre compteur à budget, celui-ci basculera sur le crédit d'aide, puis le cas échéant sur le régime de fourniture minimale à 10 ampères. **Cette consommation, vous devrez la payer**; elle n'est pas gratuite!! Et le crédit d'aide utilisé devra lui aussi être payé.

8. QUE SE PASSE-T-IL SI JE NE RECHARGE PLUS MON COMPTEUR À BUDGET?

Lorsque votre crédit est épuisé, votre compteur vous avertit via un triangle clignotant sur le cadran. Il est alors impératif de recharger votre compteur le plus rapidement possible. Si vous n'en n'avez pas la possibilité, vous pouvez activer le « crédit de secours », d'une valeur de 12 €. Après l'utilisation de ce crédit de secours, si vous ne rechargez plus votre compteur à budget et que vous n'êtes pas un client protégé vous serez privé de courant jusqu'au rechargement de votre carte.

Si vous êtes un client protégé, après épuisement de votre crédit de secours, votre compteur basculera automatiquement sur 10 ampères. À partir de ce moment-là, la consommation et le crédit de secours éventuellement utilisé constitueront des dettes à l'égard de votre gestionnaire de réseau.

9. ET POUR LE GAZ NATUREL ?

Oui, il existe aussi un compteur à budget.

10. DOIS-JE PAYER POUR LE PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET?

Le placement d'un compteur à budget est gratuit pour les clients protégés.

Pour les autres catégories de clients, veuillez consulter les tarifs de votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

11. COMMENT FAIRE POUR ENLEVER UN COMPTEUR À BUDGET ET REMPLACER UN COMPTEUR NORMAL ?

Deux solutions sont possibles pour la désactivation du compteur à budget :

- 1) La désactivation du compteur à budget est possible une fois le montant de la dette «énergie» soldé, via une carte de désactivation.
- 2) Si votre fournisseur voit une régularité dans votre consommation (une bonne constance et pas d'excès), il est possible qu'il demande à son gestionnaire de réseau de distribution pour le désactiver.

Attention! Le compteur sera seulement désactivé et non désinstallé! Le compteur à budget est donc réactivable en fonction de votre situation.

12. EN HIVER, POURRAIT-ON ME COUPER LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ ?

Durant les mois d'hiver, c'est-à-dire du 1er novembre au 15 mars, la législation prévoit l'interdiction de couper la fourniture d'électricité pour les clients protégés qui sont sous le limiteur de puissance. Il existe une instance de régulation appelée la Commission Locale de l'Energie (CLE). Elle met en présence l'usager avec des représentants du CPAS et du Gestionnaire de Réseau de Distribution. Elle peut octroyer, sous conditions, des cartes d'alimentation en gaz et éléctricité pendant la période hivernale.

« Depuis que j'ai emménagé dans cet appartement, mon fils et moi nous faisons de l'asthme alors que dans mon ancien logement, nous n'avions pas de problèmes de santé. Je me demande si cet asthme est dû à mon logement, le fait de ne pas savoir me tracasse énormément. Je me demande s'il y a vraiment un lien. »



VOTRE SANTÉ D'ABORD!

Si vous avez des problèmes de santé et que vous soupçonnez qu'ils sont dus à l'humidité dans votre logement ou a l'installation d'un poêle à pétrole, il est primordial d'en parler a votre médecin traitant qui vous dira s'il est nécessaire de contacter les médecins du service provincial (service gratuit).

Ces médecins vont effectuer un examen de votre logement. Ce travail d'investigation débouche sur un rapport qui présente les résultats de l'analyse. Les liens possibles entre votre logement, l'installation du poêle à pétrole et la santé seront mis en évidence et surtout, une série de conseils seront formulés pour permettre au patient de réduire ou de supprimer les problèmes de pollutions intérieures auxquels il est exposé. En général, il s'agit de conseils simples à la portée de tous.

À QUI S'ADRESSER?

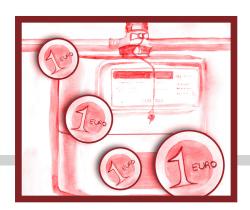
À l'association des provinces wallonnes ASBL.

Pour le Hainaut : Laboratoire des Pollutions intérieures. Hainaut Vigilance Sanitaire. Boulevard Sainctelette, 55. 7000 Mons.

Tel: 065/40.36.10

FICHE A.7

« Je ne savais pas qu'il existait un tarif social pour le gaz et l'électricité, il paraitrait que c'est au client à faire la demande pour en bénéficier, je n'ai jamais fait cette demande... Les gens ne savent pas ce qui est bon pour eux! »



CLIENT PROTÉGÉ, VOUS Y GAGNEZ!

LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ:

Certaines catégories de personnes étant considérées comme plus vulnérables économiquement, l'Etat Fédéral et la Wallonie ont défini la notion de « *client protégé* » et déterminé un nombre de cas dans lesquels le client peut bénéficier de ce statut. Le statut de client protégé permet de bénéficier, outre du tarif social, de certaines «protections» dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz.

Voici quelques exemples :

- Le placement d'un compteur à budget est gratuit pour un client protégé en défaut de paiement
- Si le client protégé utilise un compteur à budget, il peut bénéficier d'une fourniture garantie en gaz et en électricité en période d'hiver (soit du 1er novembre au 15 mars)
- Les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD)
- Lorsque vous êtes en défaut de paiement vis-à-vis de votre fournisseur, vous serez fourni par votre gestionnaire de réseau de distribution qui vous placera un compteur à budget

FAITES-VOUS PARTIE DES CLIENTS PROTÉGÉS?

Au niveau fédéral : vous bénéficiez du tarif social que vous soyez alimenté par un fournisseur ou par votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Au niveau régional : vous bénéficiez du tarif social à condition que vous soyez alimenté par votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

COMMENT DÉMONTRER SON STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ ?

Si vous rentrez dans une des catégories citées, vous devrez prouver annuellement votre qualité de « client protégé » à votre fournisseur et/ou distributeur de réseau qui vous précisera si le tarif social peut vous être accordé.



LES CATÉGORIES DE PERSONNES

Est considéré comme client protégé (en vertu d'un droit au niveau fédéral): le client, si lui ou toute autre personne vivant sous le même toit bénéficie :

- ✓ du revenu d'intégration sociale (RIS) ;
- ✓ d'une allocation d'attente soit d'une allocation d'aide aux personnes âgées, d'une allocation aux handicapés, ou d'une allocation d'aide aux personnes handicapées;
- d'une aide sociale financière accordée par un CPAS à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut avoir droit à l'intégration sociale;
- ✓ de la Garantie de Revenu aux Personnes Agées (GRAPA) ou d'une allocation d'aide aux personnes âgées;
- d'une allocation aux handicapés à la suite d'une incapacité permanente de travail ou d'une invalidité d'au moins 65%;
- √ d'une allocation de remplacement de revenus aux handicapés ou d'une allocation de revenu d'intégration (catégorie II, III ou IV) ou d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne pour les handicapés;
- √ d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS;
- √ d'un suivi assuré par un centre de médiation de dettes agréé ou un médiateur de dettes;
- ✓ d'un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral = candidat réfugié.