

# Les Tuteurs énergie et eau



CPAS de  
**wanze**



**CPAS DE CHARLEROI**

Maison de l'Énergie

Cellule « Énergie »

Boulevard Joseph II, 64 – 6000 Charleroi

T: +32 (0) 71/278622

Chaussée de Wavre, 39 – 4520 Wanze

cpas@cpas-wanze.be – 085 24 15 70

[www.wanze.be](http://www.wanze.be)

# Le choix de mon CPAS était clairement l'engagement d'un agent technique pour la fonction du tuteur énergie.

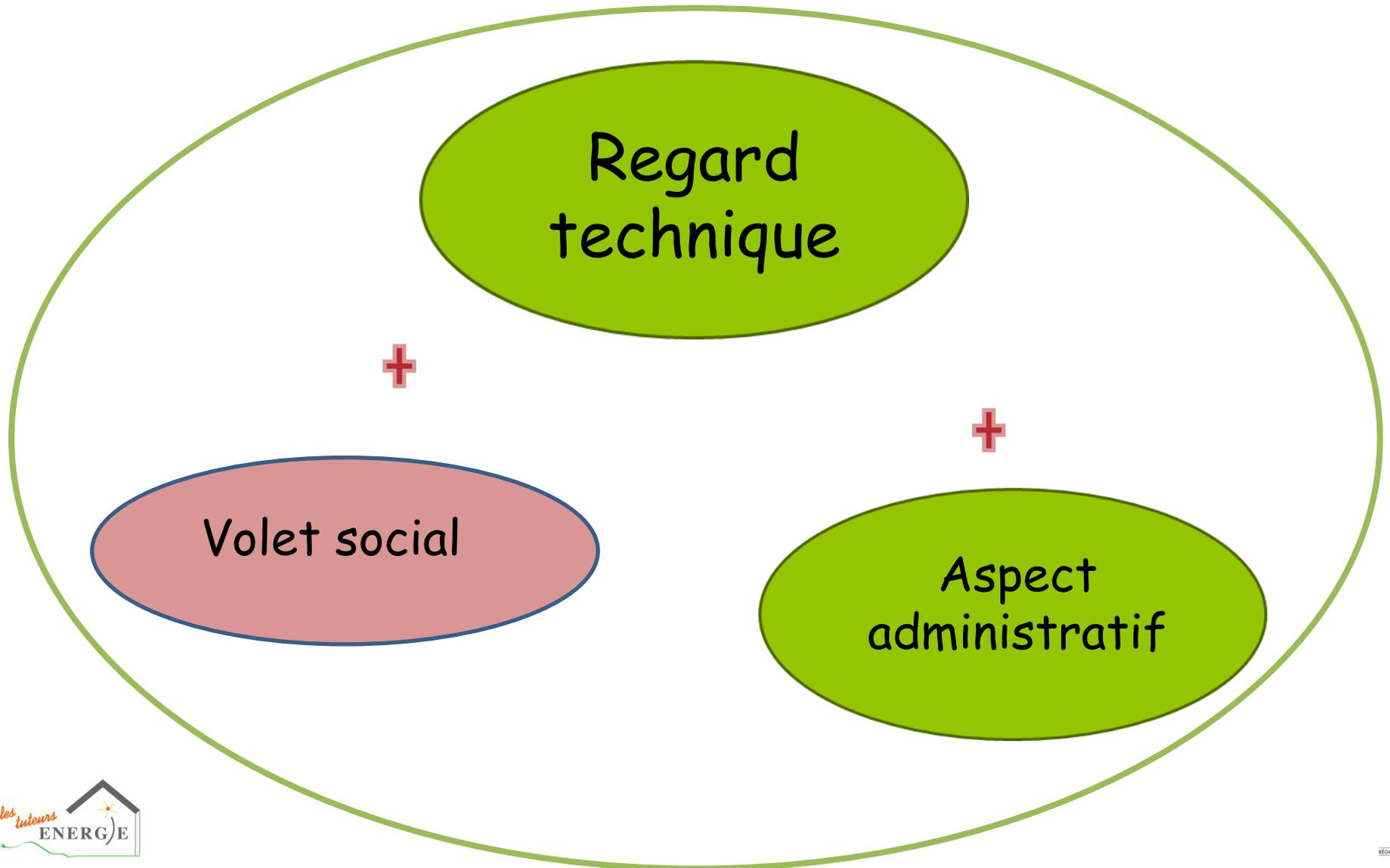
## *Parmi les qualifications, on trouve:*

des agents administratifs, - **un chauffagiste**, - un comptable, - **un conducteur de travaux publics**, - un diplômé d'agronomie/biotechnologie, - un diplômé en journalisme, - un diplômé issu de l'enseignement secondaire technique en travaux publics, - des éco-conseillers, - un électromécanicien et ingénieur en gestion de production, - un gradué en sciences juridiques, - un gradué en secrétariat, - un gradué en tourisme, - des gradués en agronomie, - des gradués en construction, - des gradués en gestion de l'environnement urbain, - **des gradués en travaux publics**, - un ingénieur technico-commercial en Santé publique et gestionnaire énergétique, - des ingénieurs industriels, - **un ouvrier avec formation Guide énergie**, - un physicien - conseiller en environnement, - des travailleurs sociaux

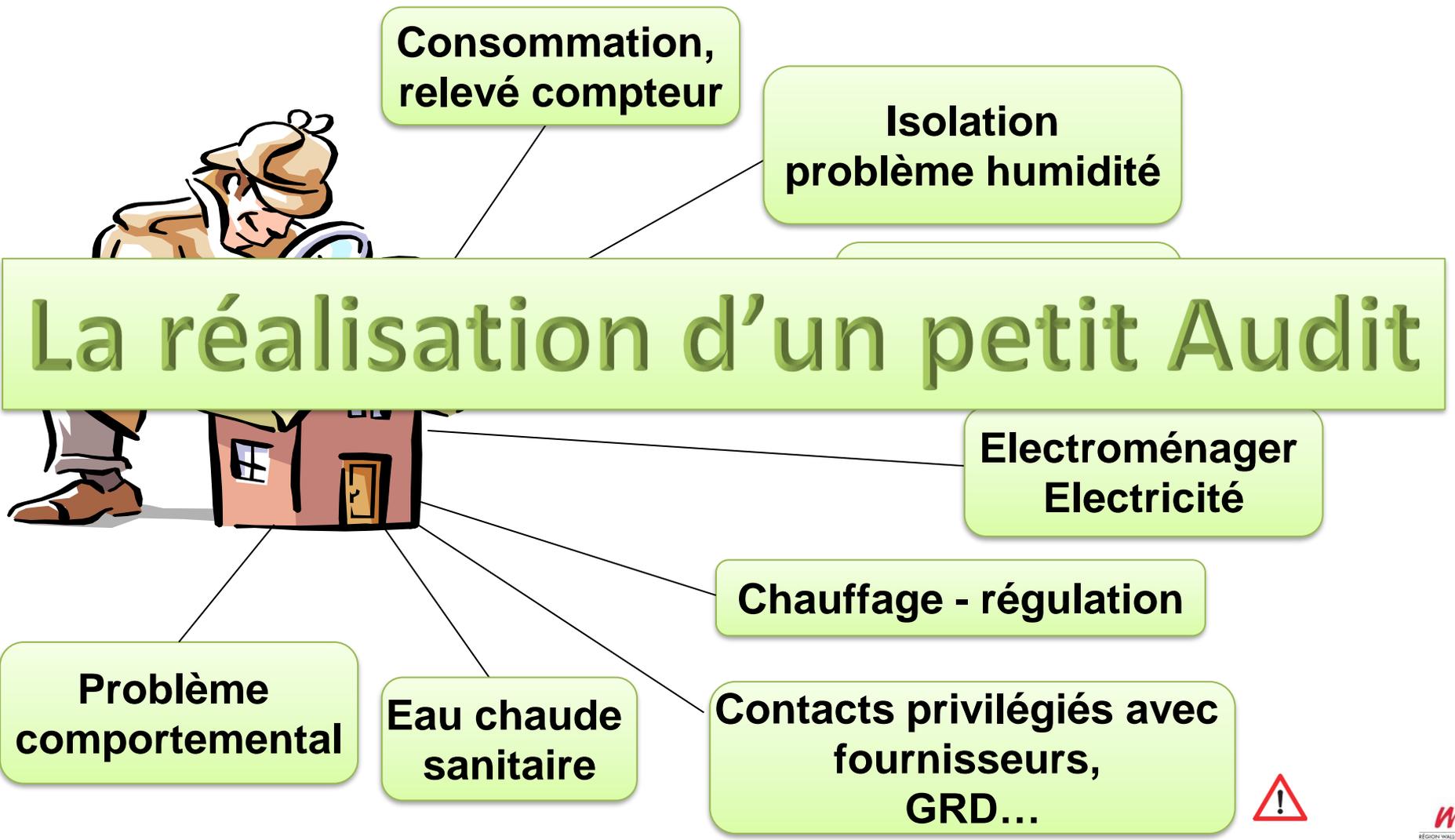
À ce jour, le dispositif compte 54 équivalents temps plein (+ 25 ETP pour 18 mois) répartis dans 61 CPAS (sur 262) + 30 CPAS (pour 18 mois)

avec des bagages totalement différents et c'est ce qui fait notre force.

# Tuteur = Acteur de terrain



# PHASE I : visites à domicile - le quotidien du tuteur





## PHASE II : dégagement de pistes d'améliorations



Possibilités d'isolation : devis, primes, aides

La création d'une liste  
d'actions  
à  
réaliser avec la famille

Contact avec GRD-Fournisseurs  
Vérification des factures



# PHASE III : dégagement de pistes d'améliorations

## Synthèse de travail sur les activités en famille

Famille	Problèmes	Déjà effectuer	Plans d'action	Acteur
A	Carreaux Cassés Courant d'air (porte) Châssis abîmés Toiture abîmée Finir la salle de bain	Placement de carreau Placement d'une tenture	Faire des devis PAPE pour devis IDESS	Tuteur énergie Madame
B	Courant d'air dans le hall Trou dans la salle de bain Pose de tenture en bas Finir la salle de bain Isoler la buanderie Voir pour un châssis	Réparation du mur  Placement de tenture  Placement d'une paroi	  IDESS  PAPE pour devis	Monsieur  Monsieur  Monsieur
C	Index élevé en électricité Boiler compteur de jour	Prise index tous les mois Contacteur nuit Remise en état total du bâtiment		Tuteur énergie Famille Famille

## PHASE IV : mise en œuvre

### Problème avec une régularisation

**Le cadre** : personne seule dans le ménage avec une facture d'électricité anormalement élevée : 3 000 €. Mise en demeure avec menace de coupure due à la consommation très élevée + arriérés de paiement.



**Analyse** : consommation irréaliste par rapport à la visite réalisée chez l'utilisateur ; de plus, à l'étude des factures, constat d'erreurs d'index sur plusieurs factures...



**Solution** : interpellation du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) afin de faire rectifier les index chez le fournisseur commercial.



**Résultat** : erreurs d'index rectifiées via le GRD, rectification de la facture avec le fournisseur : Madame ne doit plus que 700,00 € au lieu de 3 000,00 € !

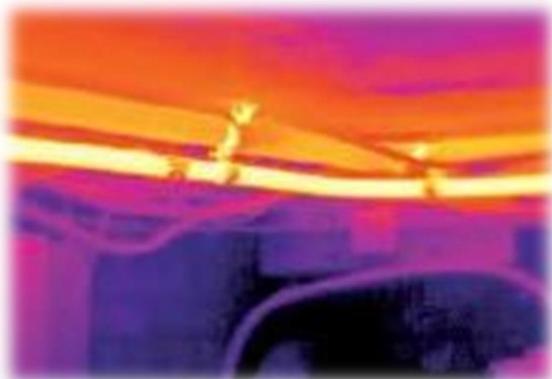
# Illustration en images des réalisations : avant - après



# Illustration en images des réalisations : avant - après



# Illustration en images des réalisations : avant - après



# Illustration en images des réalisations : avant - après





## Autre action avec le Tuteur

**Présentations TuperWATT**

**La famille et chaque invité  
reçoivent un kit énergie**



# PAPE en images

## Plan d'Action de Prévention Energétique

### Pose de tentures thermiques





## Précarité énergétique

*Que peut-on apprendre dans la relation d'accompagnement de l'utilisation de l'énergie des ménages ?*

Michel LEPROPRE tuteur énergie  
CPAS de Charleroi



**30/7/20** :

- Jeune homme 22 ans décrochage social (agressif, accro aux jeux...)
- Fourni en Gaz-Elec par ESSENT (client protégé)
- **Démarchage abusif** : factures supplémentaires d'ESSENT pour 1 **adresse** ≠ avec code **EAN** d'une **3<sup>e</sup> adresse** encore ≠ !
- Pas de collaboration d'ESSENT aux mails de réclamation du tuteur

**28/01/21** :

- Plainte au **SFME** (fédéral) contre ESSENT par le tuteur



## 1/06/21 :

- ESSENT reconnaît 4 mois + tard et **annule ses factures erronées**
- Dans l'attente d'éclaircissements : **dette** de M. envers ESSENT (~700 €)
- ESSENT demande à ORES la réactivation des **2 Compteurs à Budget** (CàB)

## 25/06/21 :

- Aide financière du CPAS pour apurer la dette de ~700 € -> ESSENT
- **ORES** reprend la fourniture de **Gaz** (client protégé avec CàB) mais pas en Elec !
- M. quitte ESSENT en **Elec** -> **ENECO**
- M. ne reçoit **aucune facture** d'Elec d'ENECO (erreur d'adresse !)



- Le tuteur fait corriger et **annuler les frais de rappels d'ENECO** + passage chez **ORES** en Elec pour simplifier (1 seul fournisseur)
- Condition : les 2 CàB doivent être réactivés -> M. convaincu par le tuteur

**24/11/21** :

- M. reçoit un ordre de paiement pour **frais de coupure de gaz** chez ORES... sur **l'adresse erronée** du démarchage : ~480 € (bureau VENTURIS)



- Le tuteur transmet à ORES le **résultat plainte SFME** + annulation factures d'ESSENT : annuler les frais coupure !
- ORES ne réagit pas et VENTURIS persiste à réclamer les frais de coupure

**12/01/22** :

- Le tuteur engage une **plainte au SRME (CWaPE, régional)** contre ORES : recevable, en cours...

**BILAN** : reconnaissance du jeune homme -> tuteur efforts admin 1,5 an et reprise de confiance + responsabilisation



Des questions ?

Merci pour votre attention

# Liste exhaustive du petit matériel

Ampoule Led
Bas de porte
Déshumidificateur - humidificateur
Hygromètre
Isolant de tuyaux (placement compris)
Allume gaz
Minuterie pour boiler électrique (placement compris)
Multiprise avec interrupteur
Panneau de plastique alvéolaire
Isolant parois (laine de verre, isolant thermique en panneaux rigides, ...) (placement compris)
Pommeau de douche économique, robinet économique (placement compris)
Programmateur
Réflecteur pour radiateurs et accessoires
Isolation des fenêtres : tenture ou doublure (y compris les barres), survitrage plastique, ... (placement compris)
Thermomètre
Thermostat, gicleur, vase d'expansion, circulateur, groupe de sécurité (placement compris)
Vanne thermostatique (placement compris)
Extracteur d'air (placement compris)
Remplacement de vitre ou d'un clapet de fenêtre (placement compris)
Porte intérieure en vue de couper les zones de froid entre une pièce chauffée et non chauffée (placement compris)
Luminaire plus économique en vue de supprimer les consommations de stand-by (placement compris)
Calfeutrage et/ou remplacement de boîte aux lettres située dans la porte (placement compris)
Corde à linge et séchoir mécanique
Sac éco pour chasse d'eau
Autre avec accord préalable de l'Administration

## Liste du matériel pouvant être affecté aux kits énergie

Brochures
Ampoules économiques
Ampoules LED
Multiprise avec interrupteur
Thermomètre
Prise horaire
Mousseur
Sac éco pour chasse d'eau
Autre avec accord préalable de l'Administration

