

La charte des utilisateurs

I.P.F.H. – Intercommunale Pure de Financement du Hainaut

Les Missions de l'intercommunale :

I.P.F.H., dont l'objet est de nature civile prend la forme d'une société coopérative à responsabilité limitée, association de communes.

En sa qualité d'association de communes, l'intercommunale a, conformément à l'article 3 de ses statuts coordonnés, pour objet :

- ✓ d'assurer la distribution de l'électricité sur le territoire des communes associées;
- ✓ d'assurer la distribution du gaz, quelles qu'en soient la nature ou l'origine, pour tous les usages sur le territoire des communes associées;
- ✓ d'organiser une centrale d'achat d'énergie au nom et pour compte des villes et communes associées et de tout autre organisme public intéressé;
- ✓ d'étudier, de préparer et d'exploiter tous les régimes directs ou mixtes de production et/ou de distribution d'énergie électrique pour tout usage sur le territoire des communes associées ;
- ✓ d'organiser et d'assurer la représentation des communes associées à ce secteur dans les associations publiques ou d'économie mixte et d'assurer et de coordonner la défense de leurs intérêts au sein desdites associations.

L'intercommunale peut réaliser toutes les opérations se rattachant directement ou indirectement aux objets décrits ci-dessus.

L'intercommunale peut, également, prendre des participations dans toute société ou association dont l'objet social présente un intérêt direct pour l'ensemble des communes associées.

Elle peut réaliser son objet par voie de prise de participation dans toutes associations, entreprises publiques ou privées, ayant pour objet la production, le transport, la commercialisation ou la distribution d'énergie ou toute activité de gestion ou de conseil financier, comptable, juridique ou autre à des personnes actives dans le secteur de l'énergie.

La charte des utilisateurs

Dans le cadre de ses missions, votre intercommunale s'engage sur 6 points :

- | | |
|-----------------------------------|--------|
| 1. Information aux utilisateurs | page 3 |
| 2. Correspondance avec l'I.P.F.H. | page 3 |
| 3. Respect de la vie privée | page 4 |
| 4. Respect des rendez-vous | page 4 |
| 5. Délais de réponse | page 5 |



Annexe : Annuaire et coordonnées d'I.P.F.H. page 6

La charte des utilisateurs

1. Information aux utilisateurs

I.P.F.H. s'engage à mettre à disposition de ses communes associées une information, complète, exacte et actualisée dans un langage clair.

I.P.F.H. pratique une politique active de relations publiques et de transparence de l'information :

Les informations administratives sont notamment disponibles :

- via son site internet : www.ipfh.be ;
- sur simple demande écrite : I.P.F.H. – Secrétariat du Conseil d'administration - boulevard Mayence 1 à 6000 CHARLEROI (intercommunale de gestion IGRETEC).

2. Correspondance avec l'I.P.F.H.

I.P.F.H. s'engage à demeurer accessible aux représentants des communes associées et aux adhérents de la centrale d'achats d'énergie ; et partant, de répondre au téléphone et à les accueillir en ses bureaux aux heures et jours ouvrables.

I.P.F.H. est accessible via :

- Monsieur Jean-Jacques CAYEMAN, Directeur Finances et Gestion des Intercommunales d'IGRETEC, société gestionnaire d'I.P.F.H. :

Téléphone : 071/20.28.04
Téléfax : 071/64.11.63
E-mail : jean-jacques.cayeman@igretec.com

- Madame Anna GUADAGNANO-GAGLIANO, Chef de service Gestion des Intercommunales d'Energie d'IGRETEC, société gestionnaire d'I.P.F.H. :

Téléphone : 071/20.28.07
Téléfax : 071/64.11.64
E-mail : anna.guadagnano@igretec.com

La charte des utilisateurs

- Monsieur Raphaël DURANT, Chef du département Gestion des Intercommunales d'Énergie d'IGRETEC, société gestionnaire d'I.P.F.H. :

Téléphone : 071/20.28.81
Téléfax : 071/64.11.63
E-mail : raphael.durant@igretec.com

- Monsieur Didier RENQUET, Chef du département Centrale d'Achat d'Énergie d'IGRETEC, société gestionnaire d'I.P.F.H. :

Téléphone : 071/20.23.33
Téléfax : 071/64.11.64
E-mail : didier.renquet@igretec.com

3. Respect de la vie privée

I.P.F.H. respecte les informations personnelles qu'elle possède en vertu de ses missions, notamment les données relatives à la Centrale d'Achat d'Énergie, et ce, conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée

La commune associée et l'adhérent de la centrale d'achats d'énergie peuvent, sur demande écrite¹ à I.P.F.H., obtenir la communication des données à caractère personnel les concernant.

4. Respect des rendez-vous

Au siège administratif de l'intercommunale

I.P.F.H. s'engage à accueillir en ses bureaux les représentants des communes associées et des adhérents à la centrale d'achats d'énergie dans les meilleurs délais.

I.P.F.H. s'engage à réserver à toute personne un accueil attentif et courtois.

¹ Pour rappel :

Par courrier : Secrétariat du Conseil d'administration : boulevard Mayence 1 à 6000 CHARLEROI (intercommunale de gestion IGRETEC)

La charte des utilisateurs

5. Délais de réponse

I.P.F.H. s'engage à répondre dans les meilleurs délais à toute lettre lui adressée.

Annexe de la charte de services – Annuaire et coordonnées

I.P.F.H.

✓ *Pour toute information générale (exemple : données administratives) :*

* Par courrier : à l'intercommunale de gestion IGRETEC, boulevard Mayence 1 à 6000 CHARLEROI ;

* Par téléphone ou par e-mail :

○ Monsieur Jean-Jacques CAYEMAN, Directeur Finances et Gestion des Intercommunales d'IGRETEC, société gestionnaire d'I.P.F.H. :

Téléphone : 071/20.28.04
Téléfax : 071/64.11.63
E-mail : jean-jacques.cayeman@igretec.com

○ Madame Anna GUADAGNANO-GAGLIANO, Chef de service Gestion des Intercommunales d'Energie d'IGRETEC, société gestionnaire d'I.P.F.H. :

Téléphone : 071/20.28.07
Téléfax : 071/64.11.64
E-mail : anna.guadagnano@igretec.com

○ Monsieur Raphaël DURANT, Chef du département Gestion des Intercommunales d'Energie d'IGRETEC, société gestionnaire d'I.P.F.H. :

Téléphone : 071/20.28.81
Téléfax : 071/64.11.63
E-mail : raphael.durant@igretec.com

○ Monsieur Didier RENQUET, Chef du département Centrale d'Achat d'Energie d'IGRETEC, société gestionnaire d'I.P.F.H. :

Téléphone : 071/20.23.33
Téléfax : 071/64.11.64
E-mail : didier.renquet@igretec.com