

Activité 38 : Alfred, « tuteur énergie avant l'heure », ses convecteurs en prêts, ses kits Energie ciblés - Liège

Contexte général du CPAS :

Région : Wallonie

Moyens humains pour l'énergie : Assistants Sociaux + personnel administratif (ont suivi les formations « Guide énergie ») + 1 technicien du CPAS pour les visites des logements (depuis 15 ans) et les préconisations sur le fonctionnement des installations et les techniques énergétiques. Collaborations avec Association Flexi-group, asbl Bonjour Sourire (audits), Asbl Revert (séances d'information pour TS, « article 60 » et personnes suivies en GSE ou en médiation de dettes), Conseillers énergie de la ville et Guichet Energie de Liège

Moyens de financement de la prévention : Fonds fédéral Energie et Subside pour le Plan de Guidance Sociale Energétique (PGSE) de la Région Wallonne

Actions préventives principales :

- Visites des logements par un technicien du CPAS et sur fonds propres
- kits énergie « sur mesure » pour permettre aux gens d'appliquer directement les préconisations (utiliser le courant de nuit, on donne un programmateur à horloge, éclairage économique, on donne des lampes économiques, pour mesurer la consommation d'un appareil on donne un compteur énergétique, pour éviter la mise en veille des appareils on donne des multiprises...
- mise à disposition de convecteurs gaz du CPAS pour permettre aux gens de se chauffer décentement sans recourir aux poêles à pétrole lampant ou au chauffage électrique en attendant l'intervention MEBAR ou l'intervention du fonds énergie
- propositions aux ménages suivis d'intégrer des groupes de travail sur l'énergie

Méthodologie de prévention : Les ménages en difficultés pour le paiement de la facture annuelle (on intervient rarement sur les factures intermédiaires) sont encadrés par le technicien du CPAS qui effectue des visites à domicile, avec des passages successifs pour prescrire des gestes URE et réaliser ou faire réaliser les petites interventions techniques qui s'imposent. Ces mêmes ménages sont amenés à rejoindre des groupes de travail pour compléter leur sensibilisation et information sur la maîtrise des consommations mais aussi pour déculpabiliser.

Actions envisagées : La capacité d'intervention du CPAS de Liège va pouvoir s'étendre vu l'engagement récent de trois tuteurs énergie.

Description du Projet :

Un conseiller URE actif depuis 15 ans dans les politiques sociales de l'énergie conseille les usagers et construit avec les AS le plan d'action adapté à chacun. Par ailleurs le CPAS met des convecteurs gaz à disposition, en prêt, pour éviter les systèmes de chauffage caduques, chers et dangereux. Les recommandations faites sont rendues applicables par les usagers par des kits énergie composés et choisis à dessein. Les mêmes ménages sont inscrits dans des animations et activités de groupes pour soutenir leurs efforts et assurer une mobilisation en continu. Un jeu énergie conçu en interne sert de support à ces animations.

Activité 38 : Alfred, « tuteur énergie avant l'heure », ses convecteurs en prêts, ses kits Energie ciblés - Liège

Méthodologie du projet

Très rapidement et considérant les moyens limités de Liège (la ville était soumise à un plan d'apurement budgétaire strict au moment de l'émergence des politiques sociales de l'énergie) il a fallu viser une diminution des factures énergétiques des ménages plutôt que des aides purement financières. Par ailleurs un technicien du CPAS pouvait être mobilisé pour des visites de logements.

Les orientations prises ont donc été les suivantes :

1. privilégier et mettre à disposition des ménages des convecteurs au gaz afin d'éviter le chauffage électrique ou au pétrole lampant, dont le coût des consommations est hors norme par rapport au gaz naturel disponible à Liège en attendant MEBAR. Si le plan MEBAR ne peut intervenir, prise en charge éventuelle d'achat et d'installation par le fonds énergie de système de chauffage approprié.
2. mettre les ménages en position de pouvoir appliquer les recommandations qui leur sont faites pour économiser l'énergie en leur offrant un kit énergie adapté à leurs besoins : programmateur pour ceux qui pouvaient bénéficier du tarif bi-horaire, lampes économiques quand l'éclairage artificiel était gros consommateur, des multiprises pour éviter les appareils en veille, etc.

Caractéristiques du projet :

Public cible : principalement les ménages en difficultés au moment de la facture annuelle et pas sur base des factures intermédiaires (on essaye de voir là un problème structurel et pas conjoncturel)

Moyens financiers et/ou humains : audits 25 000 €, information 3 500 €, journées énergie 7 000 €, kit énergie ad hoc 5 000 €, jeu énergie 5 000 €.

Type d'action : Accompagnement/Service

Spécificités du projet : Le CPAS ne manque plus de moyens financiers mais de ressources humaines. Il fut un temps où même les moyens financiers étaient rares et le plus a été pris à ce moment de soutenir les économies d'énergie ou le choix des vecteurs énergétiques les moins chers pour que les usagers allègent leurs factures. C'est déjà là que l'on s'est orienté vers l'accompagnement individuel et les conseils URE plutôt que l'aide financière.

Avantages du projet : l'accent est mis sur le travail social et pas seulement sur l'apurement des dettes, autant que les moyens humains nous le permettent.

Inconvénients/difficultés du projet : en réalité nous sommes capables de mener 18 dossiers de prévention contre 340 dossiers de paiement. Dans ces dossiers de paiement il y a bien sûr des situations à caractère conjoncturel, mais les ressources humaines manquent pour développer davantage les aspects préventifs.

Reproductibilité du projet : dans les grandes villes, le nombre d'interventions peut conduire à une approche dans laquelle on liquide des dettes et factures impayées. Mais Liège, c'est un acquis historique, s'inscrit dans la résolution des problèmes à leur point d'origine.

Activité 38 : Alfred, « tuteur énergie avant l'heure », ses convecteurs en prêts, ses kits Energie ciblés - Liège

Commentaires : en réalité il faudrait renouveler notre stock de convecteurs (vieillissants et dont certaines pièces sont carrément hors service. Il faudrait également arriver à nos effectifs de croisière en trouvant les recrues tant attendues, mais au-delà de cela il manque encore d'effectifs. Il faudrait un agent de prévention pour assurer la coordination des actions et des personnes qui en sont en charge.

Notre action a également été dirigée d'abord vers les propriétaires-occupants nous voulions éviter l'obstacle de la négociation avec le propriétaire à chaque intervention sur le logement.

Conclusion : des points forts, mais à réactualiser, les convecteurs en prêts, les kits énergie ciblés, des tuteurs énergie (technicien du CPAS ou tuteurs arrivés grâce aux points APE de la RW, qui permettent un accompagnement individuel, les partenariats avec le monde associatif qui complètent le dispositif par des animations pointues en groupe.