

Activité 44 : Des « cuves vides » au « FRCE » à Charleroi

Contexte général du CPAS :

Région : Wallonie

Moyens humains pour l'énergie : 3 temps plein s« tuteurs énergie », 1 coordinateur FRCE, 1 auditeur FRCE, un gestionnaire de crédit FRCE, plusieurs travailleurs sociaux à la cellule énergie

Une dizaine de travailleurs (AS + administratifs) pour la cellule « Cuves Vides et Cuves pleines » (Fonds mazout et Fonds social mazout).

15 antennes sociales qui traitent l'aide financière gaz / électricité / eau, soit un volume de travail difficile à estimer, et réparti sur l'ensemble des travailleurs des antennes.

Une « permanence énergie » (une personne) chaque mardi matin qui traite les problèmes liés à la libéralisation du marché du gaz et de l'électricité

Moyens de financement de la prévention :

1. 115 000 € pour frais de personnel et de fonctionnement du FRCE, points APE pour les tuteurs énergie + 10 000 €/tuteur, fonds propres pour le solde
2. Un nouveau Plan d'Action Prévention pour un montant de 46.500 €, répartis sur 2 ans.

Actions préventives principales : Accompagnement du bénéficiaire depuis l'aide financière sollicitée jusqu'à l'amélioration de la qualité énergétique du bâtiment ou des équipements grâce aux moyens financiers du FRCE (à l'intervention du conseiller technique et du gestionnaire de crédit FRCE), en passant par les mesures comportementales (à l'intervention du tuteur énergie)

Méthodologie de prévention : A partir des demandes qui sont adressées aux services sociaux en charge de l'aide financière par des ménages qui sont dans l'impossibilité d'honorer leurs factures d'énergie ou de procéder à leur approvisionnement en mazout, les tuteurs énergie procèdent à une visite du logement, identifient les mesures comportementales et structurelles à prendre. Un plan d'action est construit et soumis aux travailleurs sociaux qui l'encadreront.

Les personnes-cibles sont identifiées par les travailleurs sociaux des fonds mazout sur base de consommations supposées anormales, ou à la demande de l'utilisateur. Ce dispositif est actuellement étendu aux demandes d'aide financière gaz et électricité gérées par les antennes sociales (15 antennes), ainsi qu'aux personnes s'adressant à la permanence énergie hebdomadaire. De même, il a été décidé de proposer aux demandeurs de l'aide MEBAR de recevoir les tuteurs (base volontaire), ce qui permet d'intervenir plus en amont (par exemple, lors de l'installation d'une personne dans un logis), mais également de poser un autre regard que celui des « guichets de l'énergie » dans le cadre de la demande MEBAR.

Activité 44 : Des « cuves vides » au « FRCE » à Charleroi

Actions envisagées : ces dispositifs sont en place à travers une étroite synergie entre auditeur technique FRCE, gestionnaire de crédit FRCE et Tuteurs énergie.

Le FRCE est effectif depuis le 1^{er} juin. Les dossiers de propriétaires occupants peu solvables (ayant fait appel au CPAS pour une aide ponctuelle), mais présentant un intérêt de maîtrise des coûts énergétiques indéniable, seront soumis à un comité de suivi interne qui donnera ou non son aval. Le public-cible sera également touché à travers l'octroi de prêts à des personnes morales gérant des logements occupés par des personnes de ce public, mais également par le travail des tuteurs qui tenteront de sensibiliser des propriétaires, par l'envoi d'une lettre-type accompagnée d'une annexe technique, et une prise de contact personnalisée.

Des actions collectives de sensibilisation et d'information seront développées dès le deuxième semestre de 2009 dans le cadre du Plan d'Action et de Prévention (PAP de la Région Wallonne).

Description du Projet :

En réponse à une demande d'aide financière, le demandeur est guidé conjointement par les travailleurs sociaux qui interviennent dans l'octroi d'aide financière en matière d'énergie, par les tuteurs énergie et les conseillers FRCE, pour une réponse complète tant sur la difficulté de paiement, que sur les comportements URE et les perspectives d'amélioration du logement (enveloppe et systèmes)

Méthodologie du projet

A la suite de l'activation de la Guidance Sociale Energétique par les travailleurs sociaux et de l'intervention du tuteur énergie (visite du logement et préconisations pour une consommation moindre) l'auditeur FRCE établit la liste des interventions à apporter sur le bâti ou sur les équipements, en évalue le budget et le retour sur investissement. Le gestionnaire de crédit établit alors la capacité du ménage à réaliser les travaux et à assumer le remboursement des fonds mis à disposition par la FRCE.

Caractéristiques du projet :

Public cible : selon l'Arrêté-Royal du 2 juin 2006 portant définition du groupe-cible des personnes les plus démunies.

Moyens financiers et/ou humains : voir ci-dessus « moyens de financement de la prévention »

Type d'action : Accompagnement et aide à l'investissement

Spécificités du projet : Le projet possède la particularité de soutenir et guider les propriétaires-occupants et autres membres du groupe-cible dans l'amélioration de la performance énergétique de leur logement (enveloppe et/ou systèmes), en apportant des réponses techniques mais aussi un encadrement budgétaire aux actions envisagées

Avantages du projet : guider les propriétaires-occupants et autres membres du groupe-cible dans la prise en charge des problèmes énergétiques de leur logement, en fixant les priorités et en analysant les moyens financiers disponibles.

Activité 44 : Des « cuves vides » au « FRCE » à Charleroi

Inconvénients/difficultés du projet : à ce stade, construire les outils et accumuler de l'expérience, comme dans tout projet qui démarre !

Reproductibilité du projet : gestionnaire de crédit FRCE et conseiller technique FRCE sont indissociables. Ce sont là deux métiers pointus, complémentaires et impératifs.

Commentaires : Les personnes appartenant au public-cible font l'objet d'une approche spécifique, selon qu'ils sont propriétaires-occupants ou locataires, ceux-ci étant touchés par le biais des APL, personnes morales, SLSP, et par la sensibilisation des propriétaires-loueurs, contactés par les tuteurs.

Conclusion : L'approche sociale s'est complétée par l'approche technique mais la résolution des problèmes doit aussi être abordée sous l'angle de la capacité financière du ménage.