

Activité 46 : Professionnalisation de l'approche URE à Rochefort

Contexte général du CPAS :

Région : Wallonie

Moyens humains pour l'énergie : 1 tuteur énergie temps plein, 1 équivalent temps plein Assistant Social articles 4 et 6 de la loi de 2002 : accompagnement et guidance sociale et budgétaire (article 4) et rapports sociaux intervention concernant l'apurement des dettes non payées, 0,3 Animatrice et Travailleuse sociale dans le cadre du PAP (Plan d'Action Prévention), 1 technicien 1/10 temps

Moyens de financement de la prévention :

- Le Fonds fédéral Energie couvre 1 emploi + 20 000 €
- les points APE de la Région Wallonne couvrent le poste de tuteur énergie
- le Plan de Guidance Sociale Energétique (PGSE) wallon couvre à ce stade du projet les honoraires de l'expert

Actions préventives principales :

- Visite du logement par tuteur énergie, pour 15 ménages par an à raison de 2 à 3 visites par an par ménage, sous le contrôle du technicien pour l'identification des problèmes et la vérification des installations + un expert en efficacité énergétique pour les mesures à prendre et le suivi des dossiers

Outils de travail : La fiche du logement proposé par l'Union des Villes et Communes de Wallonie est utilisée pour les observations de terrain et la collecte des données. Le CPAS de Rochefort a construit ses propres outils pour l'encodage, le traitement et l'analyse des données (fiche de synthèse et de suivi), une brochure spécifique sur le thème de l'énergie, des modules d'information sur le tarif social spécifique et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Méthodologie de prévention : les usagers du CPAS sont accompagnés par les Travailleurs Sociaux pour une vérification de leurs factures d'énergie, la hauteur des provisions payées, le droit au tarif social ou au statut de client protégé. Puis vient la recherche du potentiel d'économie d'énergie à l'intervention du tuteur énergie. Une piste pour l'avenir est l'intervention du service technique qui pourra être amené à intervenir pour la remise en ordre de certaines installations. Le plan d'action vise à définir les mesures à prendre, y compris en matière de renouvellement d'équipement ou d'amélioration de la qualité du logement. Des passerelles avec les bailleurs publics et privés sont instaurées.

Actions envisagées : Plusieurs actions sont envisagées mais elles demandent encore un temps de préparation : concertation avec l' AIS, mise en place du FRCE, mise en place d'une IDESS. CE sont des dispositifs qui sont actuellement en gestation et devraient compléter les dispositifs actuels dans un délai raisonnable

Activité 46 : Professionnalisation de l'approche URE à Rochefort

Description du Projet :

Les Travailleurs Sociaux (TS) des services généraux sont ceux qui ouvrent le processus de prise en charge en guidance sociale énergétique mais le personnage pivot dans cette action, c'est le tuteur énergie. Vu sa courte expérience professionnelle et la diversité des champs de travail qui lui reviennent, le CPAS a décidé de lui adjoindre un encadrement important avec les TS de la cellule énergie, un technicien des services techniques du CPAS, un expert en énergie et la supervision du chef de bureau spécifique du service social et le soutien d'une formatrice qui a géré le PGSE 2006-2008. Des réunions hebdomadaires sont organisées.

Méthodologie du projet :

Le tuteur énergie prépare les dossiers par une visite des logements et l'analyse des consommations des ménages suivis. Il élabore un plan d'action et met en place un suivi des consommations mensuelles auprès des ménages ainsi en guidance. Les situations et remèdes proposés sont discutés 1 fois par semaine en équipe et 1 fois par mois en adjoignant un expert extérieur à la même équipe.

C'est à l'occasion de ces réunions hebdomadaires et mensuelles que sont validées les impulsions que le CPAS va initier et que le mandat est donné au tuteur énergie de procéder à la mise en place des solutions ainsi discutées. C'est au cours de ces réunions que sont préparés les demandes de soutien et d'accord à destination du Conseil de l'Aide Sociale.

Enfin, véritable lieu de concertation, c'est également à l'occasion de ces réunions mensuelles que sont pensés les :

- outils à construire
- stratégies à mettre en place
- animations collectives à organiser
- budgets consacrés aux mesures préventives
- le tout sous réserve d'approbation du Conseil de l'Aide Sociale.

A ce titre on notera la participation régulière du Secrétaire du CPAS à la synthèse finale de ces réunions de coordination.

Le rôle de l'expert est d'enrichir l'approche par une validation des orientations techniques et stratégiques, mais aussi d'apporter la connaissance des outils, des pratiques et expériences, notamment des autres CPAS dont il connaît le modus operandi.

Caractéristiques du projet :

Public cible : Pour tous les ménages qui consultent le CPAS pour des difficultés (paiement des factures d'énergie ou confort) ou pour les ménages dont la situation interpelle les Travailleurs Sociaux

Moyen financiers et/ou humains : Le Fonds fédéral Energie et Mébar de la Région Wallonne sont proposés pour des interventions dans des logements en lieu et place de l'apurement systématique et récurrent des factures d'énergie.

Type d'action : Accompagnement/Service Technique pour une isolation thermique des logements, le choix des modes de chauffage et de production de l'eau chaude sanitaire

Activité 46 : Professionnalisation de l'approche URE à Rochefort

(vecteur énergétique, intermittence, régulation et températures de consigne, choix du système), les comportements adéquats. Formation du personnel

Spécificités du projet : Le projet possède la particularité de rechercher des réponses globales à des problèmes complexes, en encadrant le tuteur énergie dont l'expérience professionnelle est encore très courte. Les résultats se déclinent sous forme de négociations avec les propriétaires-bailleurs (publics ou privés) ou les propriétaires-occupants pour apporter des solutions étagées, respectant les priorités. La concertation entre acteurs est renforcée en interne d'abord mais prochainement avec une antenne du FRCE, l'AIS locale et l'IDESS. Les bailleurs sont aussi progressivement mobilisés, en commençant par les bailleurs publics : commune et société de logement

Avantages du projet : Il s'agit de fixer les priorités d'intervention pour de réels impacts sur les consommations et de convaincre des usagers du bienfondé des changements proposés. Il s'agit aussi d'optimiser les moyens disponibles au sein du CPAS pour mener ses politiques sociales de l'énergie

Inconvénients/difficultés du projet : la difficulté majeure est de s'inscrire dans le long terme avec des moyens financiers limités pour procéder à des investissements URE, surtout face à des ménages qui se profilent dans l'immédiateté !

Reproductibilité du projet : Il faut une réelle compétence en physique du bâtiment et maîtriser les dispositifs d'aide disponibles.

Commentaires : la tâche du tuteur énergie est rude quand on n'a pas d'expérience professionnelle très solide encore et que le CPAS se cherche encore une ligne de conduite dans une nouvelle approche des problématiques énergie pour les ménages en précarité énergétique

Conclusion :

Un premier bilan des 15 projets d'action menés jusqu'ici seront soumis à information du Conseil de l'action Sociale en juillet 2009. Les lignes directrices du suivi du projet y seront présentées pour approbation.

Les dirigeants et les autorités œuvrent également à la mise en place de nouvelles structures transversales entre les CPAS de la Famenne qui élargiront encore les champs d'action : une AIS solide, une antenne FRCE, une IDESS.