

Activité 47 : Information - Sensibilisation à l'URE à Soignies

Contexte général du CPAS :

Région : Wallonie

Moyens humains pour l'énergie : 1 temps plein AS spécialisé en énergie, 2,5 temps plein pour l'ensemble des approches relatives aux questions de l'énergie, avec 122 000 euros

Moyens de financement de la prévention :

- Dans l'ordre, le Fonds Fédéral Energie, (= 3 temps plein (actuellement 2 ½ mais avec un complément en fonds propre, on va atteindre les 3 temps plein)
- le PGSE de la RW
- les points APE de la Région Wallonne pour l'employée « allocation de chauffage » et le tuteur énergie,
- les Fonds sectoriels,
- le Fonds spécial Aide Sociale pour les AS,
- le PTP (Programme de Transition Professionnelle) pour l'accueil et le rechargement du compteur à budget.

Actions préventives principales :

1. Une publication hebdomadaire dans le journal local « Le Sonégien » dispense un petit conseil ou des informations utiles
2. Il y a aussi un concours mensuel dans ce même journal sur le thème de l'énergie et les gagnants sont invités à venir retirer leur cadeau énergétique à l'Espace Energie.
3. Le bulletin de participation pour le concours est également disponible à l'accueil, au rechargement du compteur à budget et dans la salle d'attente du service d'action sociale individuelle.
4. Chaque mois, chaque membre du personnel (Maison de Retraite, Crèche, Maison d'enfants, Administration, Entretien, Aides Familiales, ...) reçoit avec sa fiche de paie, un feuillet reprenant les conseils et concours parus. De ce fait, ils deviennent personnes relais et renvoient parfois des personnes en difficultés vers l'Espace Energie.
5. Des cycles de conférences sur la libéralisation des marchés de l'énergie, les économies d'énergie et les aides publiques en matière d'énergie
6. Tous les outils et brochures que la Région Wallonne met à la disposition des CPAS sont largement diffusés. De même pour toutes les brochures d'autres organismes qui concernent l'énergie, le logement, la santé, la sécurité,...
7. Des groupes (groupe d'appui, cuisine,...) par lesquels le CPAS informe et conseille sur des droits des consommateurs, les obligations de service public (OSP) des fournisseurs et les gestes URE
8. Des outils « maison » comme « mon dossier énergie » à destination des ménages en Guidance Sociale Energétique, lequel est largement diffusé aussi vers les autres CPAS
9. Des outils tels que des ampoules économiques, des multiprises, des pommeaux de douche économiques, thermomètres, bas de portes, des fiches conseils,... sont distribués via le concours ou en fonction de la situation lors d'entretiens individuels.
10. Des conventions avec un électricien, un plombier-chauffagiste (Le Quinquet) et un architecte pour les audits énergétiques permettent d'avoir un rapport de professionnels.

Activité 47 : Information - Sensibilisation à l'URE à Soignies

Méthodologie de prévention : Dans un suivi individuel, le CPAS part d'une grosse facture, laquelle a déclenché parfois la prise en charge, à l'initiative du ménage ou à l'initiative d'un Travailleur Social du CPAS ou d'un service social local. Nous avons 1 fiche suivi par ménage, 1 répertoire des interventions par ménage, cela permet à chaque Travailleur Social de savoir à tout moment ce que chacun a fait avec le ménage, y compris dans d'autres bureaux que le sien. On conseille, on accompagne, on intervient avec le ménage, dans ses démarches. Exemple un ménage qui paye le tarif électricité au propriétaire selon un compteur de passage mais au tarif heures pleines alors que le bâtiment dispose d'un compteur bi-horaire: on informe le locataire d'abord et on rencontre le propriétaire avec le locataire s'il le désire, le Travailleur Social et le tuteur énergie.

L'assistante sociale de 1^{ère} ligne est responsable de son dossier, c'est elle qui coordonne et fait appel aux différents spécialistes.

Actions également envisagées : Information encore plus soutenue, sensibilisation des bailleurs, outils didactiques,...recherche de technicien pour petits travaux (il y a bien les « Petits Boulots » à La Louvière mais on a peur des responsabilités et assurances).

Un souhait serait d'arriver à une maison témoin passive pour sensibiliser et convaincre tout un chacun.

Description du Projet :

Information tous azimuts sur les règles des marchés de l'énergie, les gestes URE, l'efficacité énergétique des logements et appareils, pour une information extensive et continue du public sonégien, surtout les ménages les plus fragiles.

Méthodologie du projet :

Articles, conférences, jeux-concours, groupes d'appui, mise à disposition d'outils, de kits énergie : la multiplication des médias et des canaux a pour objectif d'augmenter les chances que l'information arrive bien auprès du public cible et induise une réaction adaptée.

Caractéristiques du projet :

Public cible : grand public, public du CPAS mais aussi volonté de faciliter l'accès au CPAS en déstigmatisant son action

Moyen financiers et/ou humains : essentiellement assumé par la responsable de la cellule énergie et la personne en charge de la fonction de tuteur énergie.

Type d'action : Sensibilisation / formation du public

Spécificités du projet : Le projet possède la particularité de multiplier les canaux, les moments, les messages relatifs à l'énergie pour avoir davantage de chances de rencontrer le public

Activité 47 : Information - Sensibilisation à l'URE à Soignies

Avantages du projet : Les conférences, les groupes d'appui et les concertations avec les autres services sociaux de l'entité se complètent puisque des ménages suivis individuellement sont aussi amenés à participer à des activités collectives, et inversement, des participants à des activités collectives peuvent être amenés à rencontrer individuellement le tuteur énergie ou l'AS en charge du PGSE.

Inconvénients/difficultés du projet :

La façon de subsidier ne permet pas de tenir compte du coût réel des travailleurs, il faut un gros investissement financier au niveau local. Il faut qu'on se débrouille pour trouver des subsides complémentaires pour garder notre personnel. Le Fonds Energie a été créé en 2002 avant la libéralisation, mais la libéralisation a tout complexifié provoquant des besoins en RH plus importants. Et puis on s'occupe de dimensions nouvelles comme la GSE. De plus, pour le Fonds Energie, on est fixé sur le montant du subside très tard dans l'année (en 2008, c'était en décembre). On est obligé de budgéter un montant provisoire prudent et puis quand on découvre le montant réellement disponible, on n'a plus le temps jusqu'à la fin de l'année (en 2008, un mois) pour mettre des actions en route en conséquence. Pour les points APE, on n'a pas la certitude que les choses perdurent. D'où précarité du poste pour les travailleurs et vision à long terme impossible pour le CPAS. Pas de possibilité de se projeter dans l'avenir.

Reproductibilité du projet : il faut un réseau d'experts, de personnes ressources. Il faut du temps en interne pour organiser, construire les outils. Il faut des gens qui ont développé une compétence propre en énergie et jouent un rôle de personne de référence sur l'énergie à l'égard des autres travailleurs sociaux

Commentaires : Il n'y a pas de sélection du public cible, il y a seulement répétition inlassable des conseils pour toucher le plus de monde possible.

Conclusion : Malgré ces efforts nous constatons en consultation que des gens n'ont pas encore intégré les messages que nous diffusons. Le travail est donc sans cesse à recommencer. Pour le public, il faut des actions comme le concours énergie pour changer l'image stigmatisante du CPAS, organiser des conférences hors des locaux du CPAS.