

Activité 48 : Coordination sociale à Soignies

Contexte général du CPAS :

Région : Wallonie

Moyens humains pour l'énergie : 1 temps plein Travailleurs Social 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 pleins - actuellement 2 ½ mais avec un complément en fonds propre, on va atteindre les 3 temps pleins)
- le Plan de Guidance Sociale Energétique (PGSE) de la Région Wallonne
- les points APE de la Région Wallonne
- les Fonds sectoriels
- le Fonds spécial Aide Sociale
- le PTP (Programme de Transition Professionnelle)

Actions préventives principales : Grâce à une impulsion de la Communauté Française (en 1988-1989) pour une coordination sociale sur l'entité, nous avons œuvré à mobiliser tous les Travailleurs Sociaux du CPAS et des services sociaux actifs sur la commune pour une meilleure compréhension de chacun des services et favoriser les relations. Au sein du CPAS, ce sont les Travailleurs Sociaux de 1^{ère} ligne qui sont en contact avec le ménage et qui mènent le projet, éventuellement avec l'aide et le soutien d'une Assistante Sociale qui a une expérience et une formation en énergie plus poussée. Si le ménage n'est pas suivi pour d'autres problématiques, c'est d'ailleurs cette Travailleuse Sociale qui est la personne de référence.

Méthodologie de prévention : Dans un suivi individuel, on 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 Travailleurs 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.

Actions également envisagées : Un service logement intégré où toutes les problématiques liées à l'habitat pourraient être rencontrées, depuis l'accès au logement, jusqu'à l'utilisation rationnelle de l'énergie, le marché de l'énergie, le décryptage des factures, ...

Description du Projet :

Concertation sociale sur la problématique logement, au travers de tous les services sociaux et associations locales.

Activité 48 : Coordination sociale à Soignies

Méthodologie du projet :

Au départ d'une impulsion de la Communauté Française, les services sociaux de l'entité ont construit davantage de concertation entre eux. Cet héritage du passé est entretenu par des réunions et échanges entre services, par une bonne connaissance des missions de chacun, voire par une connaissance personnelle des travailleurs de ces divers services.

Le dispositif mis en place est que tout ménage peut s'adresser à tout service social de l'entité tout en s'assurant qu'il recevra une réponse adaptée et globale. L'approche est multidisciplinaire, chaque travailleur social peut agir dans sa spécificité, se concerter avec les autres plutôt que de demander aux bénéficiaires de faire eux mêmes l'intégration entre des recommandations multiples et parfois contradictoires.

Caractéristiques du projet :

Public cible : le public de Soignies quel que soit le service social ou le centre qu'il consulte

Moyen financiers et/ou humains : réunions régulières entre services sociaux locaux et concertation régulière lors des échanges autour de situations concrètes.

Type d'action : Coordination sociale, service intégré à la population

Spécificités du projet : Le projet possède la particularité de créer de la complémentarité entre de nombreux services sociaux locaux qui travaillent en concertation avec nous, depuis l'AIS, le service logement, vie féminine, ... Nous nous efforçons de créer de la concertation entre services sociaux sur divers thèmes, notamment le logement. D'autres acteurs sont aussi sollicités comme le Guichet de l'énergie pour les conseils techniques et les dossiers Mébar, des asbl en énergie ou spécialistes pour des conférences...

Avantages du projet : On sait qui est qui, on se connaît et on se complète. On évite de renvoyer de Ponce à Pilate des ménages qui trouvent alors une réponse globale à leurs difficultés. Ce sont les services sociaux qui se coordonnent et pas le ménage qui court de l'un à l'autre.

Inconvénients/difficultés du projet : On voudrait voir plus de concertation entre le Fédéral et le Régional. Exemple : un ménage peut recevoir un système de chauffage au charbon dans Mébar mais au niveau Fédéral, le Fonds Gaz & électricité vise le remplacement des systèmes fonctionnant à l'électricité et/ou charbon. Par contre la FGE ne permet pas de prendre la pose en charge, mais qui va alors la financer ? Toujours dans le FGE, quid des ménages qui se chauffent avec du pétrole lampant ou un système au mazout rouge mais qui n'est pas sécuritaire ? Et puis, dans Mébar, un chauffagiste agréé gaz ne voit aucun problème au placement d'un convecteur gaz dans un logement mais le représentant du guichet de l'énergie n'accepte pas et impose un système à ventouse... que le propriétaire n'accepte pas évidemment, fort de l'avis du chauffagiste. D'où le locataire reste sans chauffage !

Reproductibilité du projet : Il faut beaucoup de bonne volonté des [Travailleurs Sociaux](#) et une adhésion des autorités, mais chez nous, c'est devenu une évidence !

Remarques : On a renoncé à une approche standardisée car l'intérêt n'est pas le même pour tout le monde. On a aussi renoncé à ce que tout le monde s'applique de la même manière, avec la même énergie, l'important c'est le réseau.

Activité 48 : Coordination sociale à Soignies

Conclusion : On ne cherche pas à promouvoir un nom (pas de vedettariat) mais d'offrir un service à la population. Pour nous, cela a du sens de tisser cette toile d'araignée entre services et puis on voit davantage de gens qui arrivent au bout du processus et reprennent leur vie en mains et ne reviennent plus demander une aide. Mais c'est un travail de longue haleine et à très long terme.