

Activité 60: Suivis longue durée presque sans visites - Etterbeek

Contexte général du CPAS :

Région : Bruxelles

Moyens humains pour l'énergie : 6 équivalents temps-pleins :

- 3 travailleurs sociaux équivalent temps pleins (+1 bientôt).
- 3 administratifs temps pleins.
- (1 technicien payé par le CPAS pour une maison de quartier réalise de temps en temps des visites à domicile)

Moyens de financement de la prévention :

- Fonds fédéral Gaz-Electricité (sans montants réservés « prévention ») : personnel, entretiens et réparations diverses, achat de convecteurs.
- Fonds propres : actions collectives ciblées et personnel.
- Fonds régional de guidance énergétique : divers.

Actions préventives principales :

- Les travailleurs sociaux de la cellule énergie incluent un travail préventif dans leurs entretiens individuels. Ce travail touche entre autres aux comportements, aux équipements, et à la compréhension de la facture, et débouche sur des conseils simples.
- Le CPAS organise généralement 2 grandes campagnes de sensibilisation par an, telles que par ex. :
 - Campagnes de distribution d'ampoules économiques,
 - Quizz énergie lors des portes ouvertes,
 - Campagne d'affichage pour l'entretien des chauffe-eaux et prise en charge financière dans ce cadre.
- Occasionnellement, des employés du CPAS ou le technicien visitent des logements, relèvent des compteurs, etc.
- Le CPAS participe parfois à des animations spécifiques, à la demande de l'associatif ou d'autres services du CPAS (p.ex. intervention sur l'Energie dans les cours pour adultes).
- Le CPAS dispose de matériel d'information (fiches explicatives de différents niveaux, photos de compteurs, etc.) utilisé en individuel.

Méthodologie de prévention :

- La cellule énergie est ouverte à tous, au moins en ce qui concerne le volet « conseil et information » (cela implique entre autres, l'utilisation du service par des personnes sans difficultés financières, en vue de contacter les fournisseurs).
- Les analyses de factures sont systématisées et font usages de tableaux de comparaison.
- En fonction des besoins et à l'appréciation du travailleur social, (généralement sur facture) un suivi longue durée est proposé au demandeurs, sur 1 à 2 ans.
- Des aides financières sans remboursement sont fréquemment conditionnées à un suivi.
- Il n'y a pas d'évaluation systématique des résultats (relevés d'index systématiques,...).

Activité 60: Suivis longue durée presque sans visites - Etterbeek

Actions envisagées :

- Achats d'électroménagers A+/A++.
- Prévention collective plus systématique.

Description du Projet :

15 à 25% des dossiers de la cellule énergie du CPAS d'Etterbeek sont impliqués dans un suivi longue durée, généralement de 1 à 2 ans. Dans ce cadre, les délais et fréquences du suivi sont laissés à l'appréciation du travailleur social. Outre les aspects budgétaires, ces suivis intègrent un suivi des mesures proposées et des consommations (vérification sur base volontaire une fois par an). Ces suivis sont réalisés sur base volontaire.

Méthodologie du projet :

- A la suite de plusieurs entretiens, selon qu'il perçoit un besoin et une possibilité de réduire les consommations, le travailleur social propose une démarche de suivi sur le long terme.
- Le travailleur social fixe les rendez-vous avec le demandeur, pour des entretiens individuels.
- En entretien, des conseils URE sont dispensés.
- Une fois par an, lors de la facture de régularisation, une vérification des consommations est effectuée.

Caractéristiques du projet :

Public cible : Tout public présentant des problèmes de paiement et/ou de surconsommation, à l'appréciation du travailleur social après plusieurs entretiens.

Moyen financiers et/ou humains : toute la cellule énergie, pour une part minime de son temps.

Type d'action : Accompagnement/service

Spécificités du projet : Le suivi se fait presque sans visite à domicile, mais concerne une proportion remarquable des dossiers.

Avantages du projet : La gestion des problèmes énergétiques est centralisée et l'aide financière ou la guidance budgétaire deviennent une occasion de dispenser des conseils URE. En première approximation, la responsable de la cellule estime que 7 personnes sur 10 qui sont impliquées dans un suivi de longue durée réduisent sensiblement leurs consommations (réduction d'environ 10% pour le gaz et 15% pour l'électricité).

Inconvénients/difficultés du projet : Il y a très peu de visites à domicile. Par ailleurs, le préventif est peu systématisé, et globalement laissé à l'appréciation du travailleur social.

Reproductibilité du projet : L'action est reproductible partout pour autant que le CPAS dispose de personnel, si possible formé.

Activité 60: Suivis longue durée presque sans visites - Etterbeek

Remarques : Le CPAS souhaiterait pouvoir utiliser le volet « aide financière » du fonds fédéral Gaz Electricité pour engager d'avantage de personnel. A l'heure actuelle, la législation ne le permet pas. Les responsables estiment qu'il y a un manque de formation.

Conclusion : Le mode d'organisation de la Cellule énergie d'Etterbeek, y compris dans les suivis de longue durée, intègre le préventif et le curatif dans une tâche et un service commun. La quasi-absence de visites à domicile met l'accent sur la question du temps dont dispose le travailleur social pour la prévention. Néanmoins, le travail de prévention semble y trouver une place.