

# 2009

## Evaluation des politiques préventives des CPAS en matière d'énergie



**POD** | Maatschappelijke Integratie  
**SPP** | Intégration Sociale

# Table des matières

<b>1. Partie introductive .....</b>	<b>3</b>
1.1 <i>Objet de l'étude et contexte.....</i>	3
1.2 <i>Constats généraux.....</i>	4
1.3 <i>Intérêts de la prévention .....</i>	8
1.4 <i>Méthodologie de l'étude .....</i>	10
<b>2. Politiques préventives des CPAS : moyens et structures .....</b>	<b>14</b>
2.1 <i>Moyens fédéraux.....</i>	14
2.2 <i>Moyens spécifiques à la Région flamande .....</i>	21
2.3 <i>Moyens spécifiques à la Région wallonne.....</i>	27
2.4 <i>Moyens spécifiques à la Région bruxelloise .....</i>	33
2.5 <i>Organisation interne des CPAS et collaboration .....</i>	35
2.6 <i>Moyens existants : synthèse et utilisation .....</i>	37
<b>3. Inventaire des projets de prévention .....</b>	<b>42</b>
3.1 <i>Classification des mesures préventives .....</i>	42
3.2 <i>Formation et information de l'institution.....</i>	44
3.3 <i>Formation et information du public .....</i>	47
3.4 <i>Accompagnement et services.....</i>	58
3.5 <i>Aides à l'investissement .....</i>	68
<b>4. Difficultés et recommandations .....</b>	<b>75</b>
4.1 <i>Difficultés épinglées .....</i>	75
4.2 <i>Recommandations aux CPAS.....</i>	78
4.3 <i>5 recommandations aux autorités politiques.....</i>	80
<b>5. Conclusion .....</b>	<b>83</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>85</b>
<b>Glossaire .....</b>	<b>86</b>

## 1. PARTIE INTRODUCTIVE

### 1.1 OBJET DE L'ÉTUDE ET CONTEXTE

Le présent rapport a pour objet l'étude des mesures prises par les CPAS pour réduire la dépense énergétique du public cible.

L'étude a été réalisée pour le compte du *Service Public de Programmation - Intégration Sociale*, par un consortium d'experts en énergie constitué de : ***ibam, Pascal Ons et Cenergie***.

#### ***L'énergie, une question incontournable***

Les questions énergétiques ont récemment acquis le statut de préoccupation majeure. Cet intérêt nouveau pour l'énergie naît d'une prise de conscience de 2 problématiques :

- la finitude des stocks d'énergie fossiles,
- l'impact de la combustion des stocks fossiles, sur le réchauffement climatique.

Ces problématiques appellent une réponse globale. Celle-ci doit permettre aux sociétés de maintenir un développement économique et social tout en ne pénalisant pas certaines catégories de la population, singulièrement le public cible.

#### ***Les CPAS en première ligne***

L'augmentation du coût de l'énergie, aussi bien que les conséquences de la libéralisation des marchés de l'énergie, draine une population croissante vers le CPAS dont la demande porte sur une aide financière, matérielle ou tout simplement administrative (dans un marché libéralisé plus complexe). Les CPAS se trouvent donc, *de facto*, en première ligne face à une problématique énergétique de plus en plus criante.

A l'heure actuelle, la plupart des CPAS pallient à l'urgence sur le mode curatif, c'est-à-dire pour le traitement de l'urgence (apurement de la facture ou d'une dette accumulée). Sur le long terme, une politique préventive permettant de réduire structurellement les consommations (et le coût de celles-ci) est également envisageable en compléments des actions curatives, et bon nombre de CPAS ne s'y sont pas trompés. Cette politique préventive fait précisément l'objet de notre étude.

Les pratiques des CPAS du pays, toutes Régions confondues, ont été étudiées pour mettre en évidence la diversité et le bienfondé de ce qui se fait.

Ce rapport vous présentera dans un premier temps les constats généraux liés aux dépenses énergétiques et aux mesures préventives. Dans le deuxième chapitre, on passera au crible les

moyens financiers existants et leur utilisation auprès des CPAS tandis que le troisième fera l'inventaire des projets particuliers des CPAS - en matière préventive – qui ont retenu notre attention. Ce chapitre sera suivi de la description des difficultés rencontrées lors de la mise en place de politiques préventives et des recommandations à l'attention des CPAS et des autorités politiques. Une conclusion termine le rapport et les annexes présentent les fiches descriptives des différents projets.

## 1.2 CONSTATS GÉNÉRAUX

### 1.2.1 DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES DES MÉNAGES PRÉCARISÉS

Les ménages précarisés dépensent, pour leurs factures énergétiques, une part relative plus importante de leurs revenus que les ménages à revenus moyens ou supérieurs. En effet, selon les statistiques du SPF Economie, les ménages sous le seuil de pauvreté attribuent 7,4% de leur budget à l'énergie (1.475€ sur un budget annuel de 20.000€) contre 5,4% pour les ménages vivant au dessus du seuil de pauvreté (1.820€ sur un budget annuel de 33.700€).

Si on analyse les répartitions par quartile de revenus<sup>1</sup> ci-dessous, l'évolution est claire : plus les revenus des ménages sont faibles, plus la facture énergétique prend une place importante dans le budget des ménages.

	Quartile 1	Quartile 2	Quartile 3	Quartile 4
Dépenses énergétiques ('E')	1.330,93 €	1.578,79 €	1.839,50 €	2.339,90 €
Dépenses totales ('T')	18.461,64 €	25.322,36 €	34.972,91 €	51.524,06 €
Ratio (E/T)	<b>7,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>5,3%</b>	<b>4,5%</b>

Source : SPF Economie, Enquête sur le budget des ménages (2007)

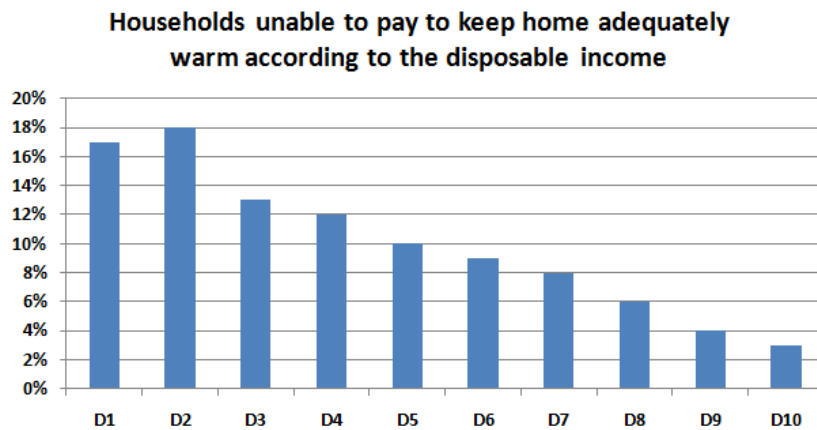
Pour traduire cette réalité, on parle souvent de « *précarité énergétique* » ou de « *pauvreté énergétique* ». Le gouvernement britannique retient la définition suivante pour la pauvreté énergétique<sup>2</sup> :

<sup>1</sup> Ex. : Le quartile 1 représente les 25% des personnes les plus pauvres.

<sup>2</sup> « *UK Fuel Poverty Strategy* », novembre 2001

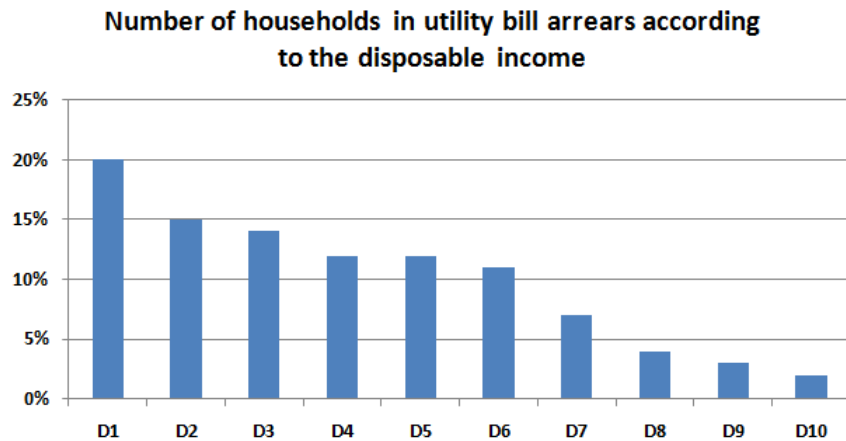
...« Un foyer 'pauvre en énergie' est celui qui ne peut pas se permettre de se chauffer de façon adéquate à un coût raisonnable »...

Le graphique suivant montre à quel point les revenus des ménages belges, classés par décile, influencent la liberté de se chauffer ou non :



Source : [www.fuel-poverty.org](http://www.fuel-poverty.org)

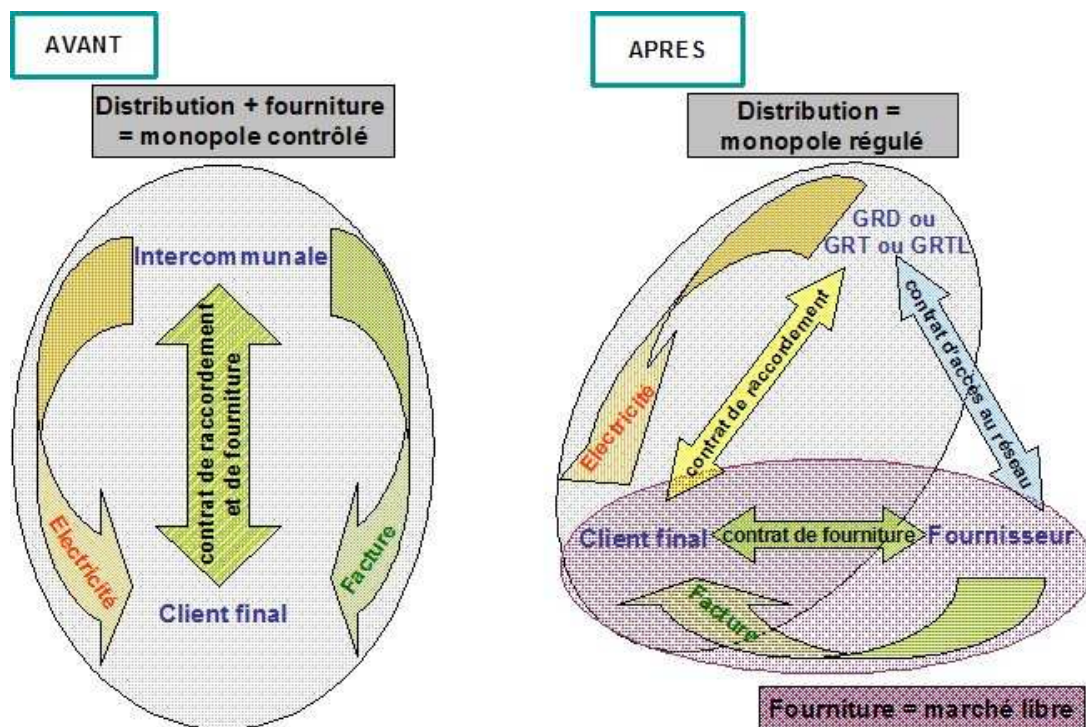
La part des arriérés de factures d'énergie des premiers déciles de revenus représente également un indice intéressant. Sur le graphique suivant nous pouvons constater que près de 50% des factures impayées correspondent aux ménages des 3 premiers déciles en Belgique.



Source : [www.fuel-poverty.org](http://www.fuel-poverty.org)

## 1.2.2 LIBÉRALISATION DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE: SOURCE DE DIFFICULTÉS

La récente libéralisation du marché de l'énergie<sup>3</sup> a multiplié le nombre d'acteurs : gestionnaires des réseaux de distribution et de transport, fournisseurs d'électricité et/ou de gaz, responsables de comptage, etc. La législation est complexe et a changé les rapports entre les consommateurs et les fournisseurs.



Source : CWaPE

Les difficultés rencontrées par les ménages sont nombreuses et particulièrement pour les ménages précarisés : manque de standardisation des factures, manque de transparence de certains fournisseurs, erreurs de facturation (gestion informatique), comparaisons difficiles entre les différents fournisseurs (surtout sans accès à internet).

Les ménages précarisés ne sont pas les seuls à éprouver des difficultés. En effet, les plans d'apurement de dettes accordés auprès des CPAS se sont complexifiés<sup>4</sup> : « Avant la libéralisation, nous avions une procédure en quinze étapes pour les plans d'apurement, elle en comporte aujourd'hui trente ! ».

<sup>3</sup> Libéralisation des marchés de l'énergie pour les particuliers : Juillet 2003 en Flandre pour l'ensemble des consommateurs, janvier 2007 en Wallonie et à Bruxelles pour les particuliers.

<sup>4</sup> « CPAS et usagers trinquent », AlterEchos, 29 février 2008

### 1.2.3 LOGEMENTS DU PUBLIC CIBLE : ÉNERGIVORES ET INCONFORTABLES

Nous l'avons vu plus haut, la facture énergétique d'un ménage vivant au dessus du seuil de pauvreté n'est que légèrement plus élevée qu'un ménage précarisé. Cela peut paraître surprenant. On aurait tendance à penser que leur facture énergétique est significativement plus faible qu'un ménage aux revenus moyens. Mais cela ne se traduit pas dans les faits, pourquoi ? Deux raisons majeures peuvent être mises en évidence : le logement lui-même et l'occupation du ménage.

Les ménages précarisés vivent généralement dans des logements relativement anciens, petits, mal isolés et peu étanches à l'air extérieur : châssis en mauvais état, fenêtre brisée, bas de la porte, maçonneries disjointes, etc. Ces apports d'air sont source d'une consommation accrue d'énergie (principalement en hiver) et d'inconfort. De plus, on rencontre souvent des problèmes d'humidité et de moisissures qui altèrent aussi le confort et la santé des occupants. La qualité du logement pousse donc à consommer davantage malgré une superficie habitable souvent plus faible que les ménages à revenus moyens.

De plus, le taux d'occupation des logements précaires est généralement plus élevé qu'un logement moyen. De nombreuses personnes victimes de la précarité énergétique sont des personnes exclues du marché du travail ou des travailleurs à temps partiel. Dans de telles conditions, ces personnes peuvent rester chez elles durant une grande partie de la journée. Cette situation alourdit généralement les dépenses énergétiques puisque la consommation est directement liée au taux d'occupation du logement.

### 1.2.4 DES PRIMES DIFFICILES D'ACCÈS : UNE SOURCE DE DISCRIMINATION POUR LES PUBLICS PRÉCARISÉS

De nombreuses primes sont apparues aux cours des dernières années pour aider à améliorer les performances énergétiques de l'enveloppe de son logement et/ou de ses équipements (voir chapitre 2). Il n'est pas toujours évident d'être au courant de leur existence, ni même d'en faire la demande (démarches administratives, respect des étapes, etc.). Ces constatations font que ce sont principalement les classes moyennes et supérieures qui font des démarches d'URE<sup>5</sup>. Des statistiques de la Région de Bruxelles-Capitale montrent d'ailleurs que les 3 communes aux revenus moyens les plus élevés de Bruxelles ont eu le plus grand pourcentage de primes accordées par habitant alors que les 3 communes aux revenus moyens les plus faibles ont eu le plus faible pourcentage.

Une autre source de discrimination s'ajoute à celle-là : l'investissement de départ. L'octroi des primes se fait, dans la plupart des cas, après la réalisation des travaux ou de l'achat d'un nouvel équipement. Mais l'achat d'une nouvelle chaudière ou l'isolation de la toiture, à titre d'exemples, supposent un investissement de départ très important (plus de 2.000€). Le public cible ne peut pas se permettre de financer cela lui-même, il a d'autres dépenses plus urgentes.

<sup>5</sup> URE = Utilisation Rationnelle de l'Énergie

Face à ces constats généraux, le public cible doit être soutenu à travers des mesures curatives et/ou préventives. C'est ce qui justifie l'attention particulière qui est accordée aux ménages précarisés et les politiques sociales de l'énergie qui sont mises en place par l'Etat Fédéral, les Régions et les Pouvoirs Locaux.

## 1.3 INTÉRÊTS DE LA PRÉVENTION

Les politiques préventives visant à réduire la consommation en énergie permettent d'une part d'améliorer le confort des habitants et d'autre part d'avoir une vision à long terme.

### 1.3.1 AMÉLIORATION DU CONFORT

De nombreuses techniques utilisées en prévention énergétique permettent une amélioration conséquente du confort et de la qualité de vie dans le logement. En particulier :

- Toutes les techniques qui concernent l'enveloppe améliorent le confort thermique; prioritairement, le calfeutrage, lequel permet des économies à peu de frais, en réduisant conjointement les courants d'air et les pertes d'énergie qui y sont associées ;
- Le placement de réflecteurs (isolants recouverts d'aluminium) à l'arrière des radiateurs (ou d'autres émetteurs de chaleur) situé le long des parois extérieures permet d'accroître sensiblement, et à faible coût, la chaleur renvoyée vers l'ambiance; Il en résulte une amélioration du confort thermique ;
- Certaines techniques de régulation du chauffage (thermostat d'ambiance et horloge associée vannes thermostatiques, régulateur de chaudière) permettent des ralentis nocturnes et d'absence, évitent les surconsommations dues aux surchauffes et réduisent l'ampleur des variations de température dans le logement.

De manière générale, la prévention énergétique justifie également la rénovation de certains équipements (électroménagers, systèmes de chauffage, éclairage, vitrage,...) obsolète. En ceci encore, la prévention représente une opportunité d'amélioration du confort.

### 1.3.2 VISION À LONG TERME

Les mesures préventives aident à économiser l'énergie de manière durable. Il est clair qu'isoler ses murs et sa toiture en suffisance va permettre d'économiser de l'énergie et ce, sur une durée importante. La prévention nous amène à nous poser la question suivante :

*« Quelle est l'économie d'énergie que je peux réaliser par année et quelle est la durée de vie de la mesure ? »*



## VARIATIONS DES TEMPS DE RETOUR DES ACTIONS

Le temps de retour de certains équipements ou de certaines mesures doit se prêter à une évaluation précise, fonction de la situation de départ - supposée connue - et la situation énergétique estimée après rénovation. Il est, par exemple, établi que le temps de retour habituel du placement d'une ampoule économique dans le logement est inférieur à 2 ans. Les mesures préventives se caractérisent toujours par un temps de retour non-immédiat, dont les variations peuvent cependant être importantes (de quelques mois à quelques décennies).

## VARIATIONS DE LA PÉRENNITÉ DES ACTIONS

Par ailleurs, la pérennité des actions peut également varier de manière importante. On connaît certes la durée de vie d'une ampoule économique (3-7 ans), d'une isolation de toiture (20-40 ans) ou d'un nouveau châssis (30-40 ans). Mais il est beaucoup plus compliqué d'évaluer le temps après lequel un changement de comportement aura perdu le plus gros de son efficacité. Suffit-il que l'action préventive se termine, et que le public se démotive ? Peut-on considérer que le travail comportemental fait ses effets tout au long de la vie des gens qui y ont pris part ? Dans une vision à plus long terme encore, il est possible de considérer que le travail comportemental sera transmis de génération en génération. Cette perception peut paraître extrême. Pourtant,

*« Il est permis d'espérer que la prévention énergétique participe à une transformation progressive mais généralisée des comportements de consommation d'énergie. »*

Si le tournant est effectivement amorcé à grande échelle, alors la prévention ne nourrit pas seulement l'ambition de réduire les coûts, mais aussi de favoriser l'accès à une « culture de l'optimisation énergétique » à un public précarisé.

---

### 1.3.3 DIMINUER LA CONSOMMATION DES MÉNAGES

La prévention, au sens où nous la définissons pour les besoins de cette étude, vise précisément la réduction de la dépense associée à l'énergie. Théoriquement, cela doit donc aussi permettre de réduire :

- la dépendance des demandeurs par rapport aux aides financières du CPAS,
- les dépenses du CPAS nécessaires pour l'apurement de dettes.

Dans le cadre d'une expérience pilote de Guidance Sociale Energétique (GSE) avec les CPAS en 2006-2007, Bruxelles-Environnement a suivi 55 ménages précarisés pour les sensibiliser à l'URE et les conseiller pour économiser l'énergie dans leurs habitudes quotidiennes. Les résultats sont concluants :

Pour le chauffage :

- 53% des ménages ont diminué leur consommation de 10 à 50 %,
- 19% des ménages ont stabilisé leur consommation.

Pour l'électricité :

- 17% des ménages ont diminué leur consommation de plus de 25%,
- 22% des ménages ont diminué leur consommation de 5 à 25%,
- 42% des ménages ont stabilisé leur consommation.

La mesure est efficace mais a nécessité des moyens humains importants pour suivre chaque ménage.

## 1.4 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

La présente étude s'appuie principalement sur l'analyse de données et d'information collectées au sein des CPAS-mêmes. Cette récolte d'information s'est faite à travers d'une enquête construite par le consortium dans le cadre direct de cette étude.

L'étude est principalement fondée sur une enquête en 2 phases de l'ensemble des CPAS du pays. La première visait à dresser l'inventaire des actions préventives et les moyens utilisés et la seconde, sur base des résultats de la première, analysait plus spécifiquement une soixantaine de projets dirigés par les CPAS. Notons qu'à plusieurs étapes de l'étude, les résultats ont été exposés et discutés avec des représentants des Unions (l'UVCW, l'AVCB et le VVSG), et un panel de représentants des CPAS désigné par les Unions (les Focus Groups).

### 1.4.1 PHASE 1 : ENQUÊTE ADRESSÉE À L'ENSEMBLE DES CPAS

L'enquête nourrissait l'ambition de dresser l'inventaire des actions préventives entreprises par les CPAS en matière d'énergie, et des mécanismes actionnés, tant en termes financiers qu'en termes d'organisation (moyens humains et logistiques).

#### STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire d'enquête comprenait 3 volets :

1. « Les actions et leur financement » interrogeait le CPAS quant aux actions qu'il avait entreprises au cours de l'année 2008, et le moyen grâce auquel chacune d'elles avait été financée. Des listes fermées d'actions préventives et de moyens de financement était présentées. Ces listes étaient complétées par des questions ouvertes «autres actions»,

destinées à recenser celles que nous n'avions pas prévues, ou celles que les répondants auraient souhaité développer d'avantage.

2. « L'organisation interne du CPAS et les collaborations externes » interrogeait le CPAS quant à la structure interne du CPAS pour la gestion des questions relatives à l'énergie (cellule énergie, personnel spécialisé, service social général, etc.), et quant aux acteurs avec lesquels le CPAS avait développé des collaborations (expert extérieur, monde associatif, AIS, autres CPAS, etc.). Des listes fermées étaient présentées, autant pour l'organisation interne que pour les collaborations.
3. « Les moyens de financement » posait la question de l'utilisation (« nous utilisons, nous envisageons d'utiliser, nous n'utilisons pas») de différents moyens de financement repris dans une liste fermée. Ce volet pose également la question des obstacles rencontrés pour chaque moyen de financement (liste fermée et champs « commentaires »).

Le questionnaire est clôturé par un cadre « Commentaires » général.

### **MODALITÉS D'ENVOI :**

Une enquête a été adressée à l'ensemble des CPAS du pays, sous la forme d'un questionnaire en ligne. L'accès a été envoyé aux secrétaires des CPAS sous la forme d'un e-mail. L'e-mail pouvait être transféré par le/la secrétaire, de manière à permettre à des personnes plus appropriées de répondre pour le CPAS.

### **ACCÈS À L'ENQUÊTE**

L'e-mail envoyé aux CPAS contenait un lien vers l'enquête en ligne. Ce lien faisait office de clé d'accès personnalisée : seules les personnes qui ont reçu ce lien peuvent répondre à l'enquête. En réutilisant le lien plusieurs fois, l'utilisateur retrouve à chaque fois le précédent enregistrement des réponses à l'enquête réalisé pour son CPAS. Il peut modifier ses réponses à sa guise, puis transmettre à d'autres pour les volets qu'il ne maîtriserait pas.

### **DÉLAI**

Un délai d'un mois a été laissé aux CPAS pour répondre à l'enquête après lequel les CPAS qui n'avaient pas répondu ont été relancés à 2 reprises. Le premier rappel a été envoyé 2 semaines après le premier envoi. Le message dernier délai a été envoyé une semaine avant l'expiration du délai.

### **TAUX DE RÉPONSE**

Toutes Régions confondues, l'enquête a recueilli un taux de réponse de 65% sur la plupart des réponses<sup>6</sup>. Pour les champs « autres actions », l'enquête a recueilli un taux de réponse de 25%.

---

<sup>6</sup> Les questions ouvertes facultatives ont recueilli un taux de réponse plus faible.

## UTILISATION DES RÉSULTATS

Des résultats statistiques ont été déduits de l'ensemble des questions fermées. Les réponses aux questions ouvertes ont été listées et soumises à une analyse par catégorie. Le document reprenant le résumé des résultats a été présenté à un panel de représentants des CPAS désignés par les Unions (l'UVCW, l'AVCB et le VVSG). Les discussions et commentaires de ce panel ont été recueillis, et intégrés au résumé des résultats.

### 1.4.2 PHASE 2 : INTERVIEW D'UNE SÉLECTION DE PLUS DE 60 PROJETS

La phase d'interview des CPAS visait à :

- mettre en lumière des projets intéressants du point de vue de la prévention, en ce compris :
  - les projets qui ont valeur d'exemple,
  - les projets qui sortent de l'ordinaire, quelles qu'en soient les conclusions,
- comprendre et analyser la réalité de terrain de tous les CPAS concernant la prévention.

## PROSPECTION DES PROJETS

L'évaluation et la détermination des projets les plus intéressants parmi l'ensemble des CPAS du pays ont été établies au départ de plusieurs sources d'information :

- l'analyse des résultats de l'enquête ;
- les témoignages des Unions (le VVSG, l'AVCB et l'UVCW) et du comité de suivi de l'étude (dont le SPP-IS) ;
- les témoignages de nombreux CPAS qui mentionnaient d'autres pratiques intéressantes dont ils avaient connaissance<sup>7</sup>;
- en Flandre, les LSB (Lokaal Sociaal Beleid) publiés par tous les CPAS flamands;
- l'ancrage du consortium dans le secteur a également été mis à profit.

## MODALITÉS D'INTERVIEW

35% des interviews ont été menés *de visu*, dans les locaux de l'interviewé. Ce mode d'interview a été privilégié lorsque l'information dont nous disposions avant l'entretien était succincte, lorsque plusieurs intervenants souhaitaient être présents, ou encore lorsque le demandeur en faisait la demande. Les autres entretiens ont été réalisés par téléphone, sur rendez-vous.

---

<sup>7</sup> La question leur a généralement été posée explicitement (« Avez-vous connaissance d'autres projets intéressants? »)

## CANEVAS D'INTERVIEW

Les interviews ont été menées conformément à un canevas discuté avec le SPP-IS et les unions. Ce canevas comprend essentiellement 2 volets :

1. - *La prévention dans l'institution interrogée*- ce premier volet explore l'action préventive de manière générale; les questions portent sur la méthodologie de prévention, le public cible, les critères de décision, l'évaluation des actions, les moyens financiers et humains utilisés, les collaborations et le mode d'organisation interne;
2. - *Le projet spécifique* - ce volet décrit plus en détail le projet spécifique qui a suscité notre intérêt; les questions portent sur le public cible, les moyens financiers et humains, les bénéfices de l'action, les moyens d'évaluation, les aides et obstacles rencontrés, la reproductibilité.

## EXPLOITATION DES RÉSULTATS

Les réponses recueillies lors de chaque entretien ont été synthétisées dans une fiche projet standardisée (disponible en annexe). Ces fiches, principalement factuelles, ont été soumises aux auteurs de projet pour approbation.

## 2. POLITIQUES PRÉVENTIVES DES CPAS : MOYENS ET STRUCTURES

Ce chapitre dresse l'inventaire des moyens accessibles - soit au CPAS ou à ses collaborateurs, soit directement à ses demandeurs- dans le cadre d'une politique sociale préventive de l'énergie. Pour chaque moyen, nous détaillons au moins :

1. les missions du fonds ou de l'institution pourvoyeuse de moyens,
2. les moyens dégagés, et/ou dégageables,
3. les conditions d'accès aux moyens,
4. l'utilisation effective actuelle des moyens,
5. une analyse des possibilités et difficultés de chaque moyen<sup>8</sup>.

Ce chapitre s'appuie conjointement sur le résultat de nos interviews (et de l'enquête), et sur les législations fédérales et régionales.

**Remarque** : L'analyse des moyens met en évidence des contextes régionaux fondamentalement différents. Ces différences contextuelles sont le fruit de législations différentes, dont l'influence sur le mode d'organisation de la prévention est fondamentale. Ce chapitre est donc organisé par Région.

### 2.1 MOYENS FÉDÉRAUX

Au niveau fédéral, les moyens accessibles pour des actions de prévention émanent de 2 fonds différents : le FRCE et le fonds Gaz-Electricité. Ce dernier finance exclusivement des mesures prises pour le public cible.

#### 2.1.1 FONDS FÉDÉRAL GAZ-ELECTRICITÉ

##### MISSIONS

Le fonds fédéral Gaz-Electricité permet aux CPAS d'assurer la mission de guidance et d'aide sociale dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies (loi du 4 septembre 2002). Dans le cadre de cette mission, le CPAS peut entre autres développer une politique sociale préventive en matière d'énergie. Cette mission comprend également l'octroi d'aides financières aux

---

<sup>8</sup> Pour les points 4 et 5, cette analyse n'a pas toujours été possible, faute de réponses des CPAS et/ou de données.

personnes en situation d'endettement, la négociation de plans de paiement et la médiation de dettes.

## MOYENS

Le fonds comprend 3 volets :

- *Personnel* (art. 4) : Le premier volet finance un nombre d'équivalents temps-pleins<sup>9</sup> par CPAS allant de 1/2 à 10<sup>10</sup>, en fonction du nombre de dossiers de personnes avec un retard de paiement dans la commune.
- *Soutien financier* (art. 6) : Ce second volet résulte de la répartition annuelle entre les CPAS de ce qu'il reste du fonds<sup>11</sup>, une fois déduits les montants alloués au personnel (art. 4). La répartition entre les CPAS s'opère sur la base de la somme du nombre de bénéficiaires du minimum de moyens d'existence ou du droit à l'intégration sociale et du nombre d'étrangers bénéficiant d'une aide financière du CPAS. Ce solde peut être affecté à des interventions d'apurement et/ou à des actions préventives.
- *Convecteur à gaz* : Un 3<sup>e</sup> volet est destiné à permettre aux CPAS d'octroyer une aide financière pour le remplacement d'un chauffage électrique ou au charbon par des convecteurs à gaz. Cette aide est plafonnée à 2.000 € par logement, et le volet du fonds qui y est consacré n'a été alimenté qu'une seule fois.

Pour l'année 2009, le fonds s'élève à 55.894.103 €<sup>12</sup>. Ce montant est réparti de la manière suivante :

- 29.717.304 € pour l'article 4,
- 22.219.360 € pour l'article 6,
- 3.957.439 € pour les convecteurs à gaz.

## CONDITIONS D'AIDE

Bien qu'il règne encore une certaine confusion sur ce point, l'utilisation du fonds pour des actions préventives est autorisée non-seulement à destination de personnes endettées, mais également à destination de personnes susceptibles de l'être.

<sup>9</sup> En 2009, financement à hauteur de 43.136 €/an/équivalent temps-plein.

<sup>10</sup> En moyenne 1,3 équivalents temps-pleins par commune en 2009.

<sup>11</sup> En moyenne, un montant de 28.500 € par commune a été alloué en 2009.

<sup>12</sup> Statistiques de SPP-IS pour l'année 2009.

## USAGE EFFECTIF ACTUEL

A l'heure actuelle, l'utilisation du fonds fédéral Gaz-Electricité pour la prévention réside principalement dans la mise à disposition de moyens humains. Des aides à l'achat d'électroménagers sont également fréquemment pratiquées via le fonds.

Pour l'article 4, 29.182.966 € ont été dépensés en 2009, 17.302.010 € pour l'article 6 et enfin 42.561 € pour les convecteurs à gaz – soit respectivement 98%, 78% et 1% des montants consacrés pour les différents volets. Pour la prévention, 2.622.063 € ont été dépensés, soit 5% du total des dépenses.

Le volet « convecteurs à gaz » n'a pas eu le succès attendu. Il constitue une mesure ciblée et le gaz n'est pas présent dans toutes les communes. Un arrêté royal vise à abroger cette partie du fonds.

## ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Le fonds fédéral Gaz-Electricité est dédié à des missions largement plus étendues que les missions préventives, et n'impose par ailleurs aucune obligations de prévention.

Cependant, la relative liberté laissée aux CPAS dans l'utilisation du fonds ne favorise pas l'application généralisée de mesures préventives.

L'importance de cet atout résulte de l'allocation de moyens financiers particulièrement larges pour le volet *soutien financier*.

Par contre, de nombreux CPAS rapportent des difficultés liées au cloisonnement des volets *personnel* et *aide financière*. Des CPAS de grande taille retournent chaque année une part substantielle des montants que le fonds leur alloue, sans pouvoir s'en servir pour l'engagement de personnel. Le déséquilibre entre les moyens d'aide financière et les moyens humains est tel que le personnel manque pour dépenser les excédents à des fins préventives. Certains CPAS prennent donc le parti de faire appel à des opérateurs extérieurs pour la prévention, ce qui ne favorise pas l'appropriation de l'action préventive par l'institution.

---

### 2.1.2 FONDS DE RÉDUCTION DU COÛT GLOBAL DE L'ÉNERGIE (FRCE)<sup>13</sup>

#### MISSIONS

« Le fonds a pour objet de promouvoir les réductions du coût global de l'énergie en procédant, en concertation avec les Régions :

1. à des interventions dans le financement de mesures structurelles réalisées en faveur du groupe cible des personnes les plus démunies dans des habitations privées faisant office de résidence principale.

---

<sup>13</sup> FRCE - [www.frce.be/voorstelling.html](http://www.frce.be/voorstelling.html)



2. *l'octroi de prêts à taux préférentiel à des particuliers visant des mesures structurelles réalisées dans des habitations privées faisant office de résidence principale. »*

Le fonctionnement du FRCE est celui d'un tiers-investisseur. Il s'agit donc d'abord d'un mécanisme de prêt à des conditions avantageuses (2% habituellement, 0% dans les cas d'une aide financière par une institution supplémentaire). Le fonds assure cette mission par le biais d' « entités locales » proposées par les communes participantes (en concertation avec les CPAS et les Régions), avec lesquelles il conclut un contrat : le fonds prête aux entités locales, qui prêtent aux particuliers et réalisent la mission.

Chaque entité locale se doit de traiter un certain pourcentage de dossiers pour le public cible. Le fonds n'est donc pas exclusivement réservé au public cible.

### MOYENS

L'endettement autorisé<sup>14</sup> actuel du fonds est de 250.000.000 €. Le montant maximum que l'entité locale peut prêter à un ménage est de 10.000 € sur 60 mois - soit un remboursement maximum à taux 0 de 166, 67 €/mois. Des personnes morales peuvent également demander le prêt pour le compte de particuliers, toujours limité à 10.000 € par ménage. Le remboursement du montant alloué est effectué sur base des économies d'énergie réalisées pour les ménages du public cible (sachant que le montant final doit être remboursé).

Outre les moyens de financements, des moyens humains peuvent également rentrer dans les frais de fonctionnement des entités locales pour le fonds, ceux-ci varient entre 50.000 et 100.000 € par an et son niveau est déterminé sur base du pourcentage du groupe cible dans la ou les communes visées par l'entité locale.

### CONDITIONS D'AIDE

Le prêt ne peut être octroyé au public cible, par l'entité locale, que si le CPAS en donne son accord. Au niveau de la responsabilité, en cas de non remboursement à l'entité locale, les communes et/ou CPAS doivent se poser - ou trouver une entité qui se pose - garante pour 95% des montants prêtés aux particuliers.

### USAGE EFFECTIF ACTUEL

Actuellement 9 entités locales ont vu le jour et accordent ce type de prêt. Il est difficile d'estimer la part du fond qui a été dédié au public cible puisqu'ils ne sont pas les seuls bénéficiaires de ce mécanisme. Cependant, fin décembre 2008, le fonds avait déjà reçu 350 demandes de prêts (tout public) dont 300 ont été acceptées pour une valeur totale de 2.367.255 €. A ce moment là, seulement 4 entités locales existaient. A la fin du premier trimestre 2009, 700 demandes ont été introduites dont 500 acceptées, pour un montant total de 4.686.874 €. On voit que l'expansion est relativement importante.

---

<sup>14</sup> L'endettement, au sens où l'on l'entend ici, reflète les capacités financières du fonds, et non leur utilisation.

Le FRCE est en train d'intégrer dans son logiciel de gestion un référencement des différents types de projets financés. De cette manière, on pourra estimer plus clairement quelles mesures de prévention sont financées par ce fonds et dans quelles proportions.

### ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

L'objectif du FRCE est d'une part de permettre à tous les ménages de réduire leur facture énergétique par des mesures structurelles, soit des investissements. D'autre part, pour le public cible, le FRCE permet par son type de fonctionnement, en principe à des ménages fragilisés d'investir dans leur logement. En effet, les ménages fragilisés n'ont généralement pas de fonds propres et sont souvent mal considérés par les systèmes bancaires pour d'éventuels prêts, même pour des investissements économiseurs d'énergie rentables.

Notons tout d'abord que la durée du prêt FRCE est relativement limitée: 5 ans (60 mois). Ceci implique que pour que les investissements ne pèsent pas sur le budget du ménage fragilisé, ils doivent avoir un temps de retour de moins de 5 ans. Analysons les mesures proposées à priori par le FRCE - classé par ordre de temps de retour croissant pour la mise en œuvre classique :

- Placement de vannes thermostatiques ou d'un thermostat d'ambiance à horloge: régulation du chauffage central - *TRS: très rapide de 6 mois à 2 ans*
- Installation de panneaux photovoltaïques : énergie électrique via énergie solaire - *TRS : proche des 5 ans<sup>15</sup>.*
- Isolation du toit - *TRS : 1 an à 15 ans<sup>16</sup>.*
- Remplacement et entretien des anciennes chaudières - *TRS: de 10 à 15 ans* pour le remplacement de chaudière, sauf si le ménage remplace du chauffage électrique par du chauffage gaz ou mazout, mais dans ce cas, l'investissement dépasse facilement les 15.000 €.
- Installation du double vitrage (haute performance) - *TRS: environ 15 ans*, vu le coût élevé de l'investissement: en effet, il faut compter environ 275€/m<sup>2</sup>.
- Installation d'un système de chauffage de l'eau via l'énergie solaire - *TRS : jusqu'à 20 ans.*

Pour les ménages fragilisés, la première mesure (placement de vannes thermostatiques ou thermostat à horloge) peut déjà être mise en œuvre par différents financements existants et utilisés: fonds fédéral Gaz-Electricité, Mébar en Wallonie, energiesnoeiers, GRD flamands - entre autres.

---

<sup>15</sup> En tenant compte du mécanisme des certificats verts et du compteur qui « tourne à l'envers ».

<sup>16</sup> Cela dépend du type d'isolation et de la toiture existante. S'il s'agit d'isoler la toiture il faut tenir compte de nombreux coûts: isolant, placement, pare vapeur, sous toiture, augmentation de la structure du toit pour recevoir une épaisseur satisfaisante d'isolant.

La deuxième mesure au niveau temps de retour simple sur investissement est le placement de panneaux solaires photovoltaïques. Sur base d'un critère strictement financier, compte tenu du soutien massif des pouvoirs publics pour le développement de cette filière, nous pensons que cette mesure est intéressante mais ne devrait être mise en œuvre que lorsque la toiture est isolée<sup>17</sup>. Sur le plan de l'efficacité énergétique, nous pensons que les mesures de maîtrise des consommations d'énergie doivent être prioritaires par rapport à une production alternative domestique.

---

### 2.1.3 RÉDUCTIONS FISCALES

#### MISSIONS

Notons tout d'abord que l'objectif global des réductions fiscales en matière de réduction de la consommation d'énergie est de promouvoir les investissements qui vont plus loin que la réglementation en la matière. Nous reprenons les informations concernant les réductions fiscales, car les modifications de législation permettent aux personnes qui ne paient pas d'impôts de bénéficier d'un crédit d'impôt pour les revenus 2009.

Les travaux suivants rentrent dans les frais pour la réduction d'impôt.

1. le remplacement d'une ancienne chaudière
2. l'entretien des chaudières
3. l'installation d'un système de chauffage de l'eau par le recours à l'énergie solaire
4. l'installation de panneaux photovoltaïques pour transformer l'énergie solaire en énergie électrique
5. l'installation de tout autre dispositif de production d'énergie géothermique
6. l'installation de double vitrage
7. l'isolation du toit, des murs et des sols (nouveau depuis 2009)
8. le placement d'une régulation d'une installation de chauffage central au moyen de vannes thermostatiques ou d'un thermostat d'ambiance à horloge
9. la réalisation d'un audit énergétique de l'habitation

---

<sup>17</sup> La législation régionale a d'ailleurs été modifiée dans ce sens.

## MOYENS

La réduction d'impôt s'élève à 40%<sup>18</sup> des dépenses d'investissements citées au point précédent. Le montant maximum s'élève, en 2009, à 2.770 € et jusqu'à 3.600 € pour les mesures 3 et 4.

## CONDITIONS D'AIDE

Pour ce qui concerne les habitations occupées depuis au moins 5 ans, et si le montant de la réduction d'impôt de 40% excède les plafonds de 2.770 ou 3.600 € pour l'année 2009, cet excédent peut être reporté sur les 3 périodes imposables suivantes sans dépasser, par période imposable, le montant limite précité, y compris les nouvelles dépenses de la période.

Quiconque emprunte pour ces travaux, peut bénéficier d'une réduction d'impôt pour les intérêts des emprunts effectués pour les dépenses prévues aux points 1 à 9. La réduction s'élève à 40% des intérêts effectivement payés pendant la période imposable, après déduction des interventions de l'Etat.

## ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

A l'heure actuelle, les améliorations apportées avec les crédits d'impôts et les prêts, permettent à priori aux ménages fragilisés de bénéficier de l'aide la plus importante en ce qui concerne le soutien aux investissements réduisant la consommation d'énergie. En effet, la plupart des aides régionales ont également des plafonds relativement bas (de 500 à 1.000 € dans la plupart des cas, que ce soit, par exemple, par les primes maximales par m<sup>2</sup>).

Les CPAS ne semblent pas promouvoir ce crédit d'impôt. Il reste la problématique du montant à libérer lors de l'investissement par le ménage fragilisé.

---

### 2.1.4 PRÊT VERT - 2009

#### MISSION

Le gouvernement fédéral a mis en place une intervention dans les prêts verts: 1,5% de taux pour les investissements suivants:

1. remplacement d'anciennes chaudières
2. réalisation d'un audit environnemental de l'habitation
3. installation d'un système de chauffage solaire de l'eau sanitaire, de panneaux photovoltaïques, de double vitrage, de vannes thermostatiques ou de thermostats d'ambiance à horloge

---

<sup>18</sup> <http://www.fiscus.fgov.be/interfaoiffr/Vragen/energysaving/index.htm>

## ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Ces prêts ne sont pas spécifiquement prévus pour les ménages fragilisés, mais pourraient éventuellement être utilisés par ceux-ci. Par ailleurs, les prêts FRCE pourrait répondre utilement comme source de financement de projets de rénovation allant de 1.000 à 6.000 €<sup>19</sup>. Ici aussi nous pouvons renvoyer aux prêts à taux réduits existants en Régions wallonne et bruxelloise.

### 2.2 MOYENS SPÉCIFIQUES À LA RÉGION FLAMANDE

Notons tout d'abord que la Région flamande a des objectifs en matière d'énergie qui sont extrêmement clairs d'ici 2020.

*« Un logement économe en énergie pour chaque flamand d'ici 2020. L'administration flamande a démarré un programme d'urgence pour que toutes les habitations existantes aient d'ici 2020: leur toit isolé, le remplacement du simple vitrage par du double vitrage haute performance et de remplacer les vieilles chaudières par des chaudières à haut rendement. »*

#### 2.2.1 MOYENS ÉMANANT DES OBLIGATIONS DE RÉSULTATS IMPOSÉES AUX GRD

##### MISSIONS

La législation flamande impose aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de réaliser auprès de leurs clients résidentiels une économie annuelle d'énergie primaire de *1% de la consommation d'énergie finale par an*. Cela est réalisé par le biais d'un plan REG - Rationeel Energie Gebruik - élaboré par chaque GRD tous les 2 ans.

Les GRD ont en outre l'obligation de réaliser des scans énergétiques pour 2% de leurs clients domestiques pour la période 2007-2009 (soit plus de 52.000 scans au total), auprès d'un groupe cible défini par chaque commune. De nombreuses communes ont ainsi choisi des publics précarisés pour bénéficier de ces scans gratuits.

Les GRD doivent aussi réaliser des actions de sensibilisation, diffuser des informations URE, et pouvoir fournir des conseils personnalisés.

Enfin, les GRD doivent offrir, spécifiquement aux clients protégés :

---

<sup>19</sup> Nous avons pris 1.000 € comme minimum, étant donné que les CPAS peuvent facilement trouver des moyens financiers autres pour des investissements d'un montant plus faible et, par ailleurs, le montant maximum de 6.000 € correspond à un remboursement mensuel de 100 € par mois sur 60 mois à taux zéro.

1. une intervention financière supérieure à celle proposée aux autres clients pour la mise en œuvre des actions du plan REG,
2. des bons de réduction pour l'achat d'électroménager performants (A+, A++, AAA),
3. des séances d'information spécifiques.

A côté des actions pour tous les ménages, les GRD fournissent également des efforts particuliers pour les clients protégés. Par exemple, tous les GRD donnent un supplément de 20% sur les primes qui sont valables pour les particuliers.

De plus, les client protégés ont droit à un bon de réduction de 150 euros qu'ils peuvent utiliser pour l'achat de frigos A+, A++ ou de machines à laver le linge AAA.

### MOYENS

Il n'est pas possible de chiffrer les moyens, autant humains que matériels, engendrés par les obligations imposées aux GRD. D'un point de vue qualitatif, cette obligation a mené, non seulement au financement de mesures préventives par les GRD, mais aussi au développement de nombreux services (cours, scans, etc.) parmi lesquels les CPAS peuvent puiser. La quasi-totalité de ces moyens et de ces services sont entièrement extérieurs aux CPAS, mais le CPAS peut y faire appel simplement.

### CONDITIONS D'AIDE

Les conditions et les possibilités pour actionner les moyens mis à disposition par les GRD dépendent généralement des collaborations entre la province et le GRD lui-même. Certains services sont gratuits par une collaboration entre la province et le GRD. D'autres restent payants.

### ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Ces moyens ont permis la réalisation d'un nombre très important de scans énergétiques, et de menus travaux. Par ailleurs, les actions menées par ou pour les GRD sont coordonnées et évitent le double emploi. En tout cela, il est manifeste que ce dispositif incite à l'efficacité.

Néanmoins, les scans représentent indéniablement une évaluation brève et sommaire des mesures préconisées dans le logement, qui tient, par certains égards, plus de l'action de sensibilisation que du diagnostic énergétique. En somme, le dispositif permet pour l'instant une action massive et coordonnée, qui garanti un bon rapport quantité/qualité.

L'avantage de ce type de démarche est que l'ensemble des moyens régionaux, provinciaux, GRD, communaux et CPAS sont mis à profit et coordonnés. Néanmoins aucun contrôle sur les moyens utilisés n'est possible par aucun des acteurs concernés (Région, province, GRD, commune et/ou CPAS). L'efficacité des mesures est donc impossible à évaluer pour ces acteurs. L'ensemble de ces mesures est à la base des « energiesnoeiers ».

---

## 2.2.2 PRIMES POUR INVESTISSEMENT ÉCONOMISEURS D'ÉNERGIE POUR LES PERSONNES NE PAYANT PAS OU PEU D'IMPÔT

### MISSIONS

Les primes pour investissements économiseurs d'énergie, pour les personnes ne payant pas ou peu d'impôts, ont pour vocation principale d'apporter une compensation à ceux qui, faute de revenus, ne peuvent bénéficier des déductions fiscales fédérales pour investissements économiseurs d'énergie.

### MOYENS

Les primes sont de :

- 8 €/m<sup>2</sup> de toiture isolée (9,6 €/m<sup>2</sup> pour les clients protégés),
- 150 €/m<sup>2</sup> de simple vitrage remplacé par du double vitrage haut rendement (180 €/m<sup>2</sup> pour les clients protégés),
- 1.500 € pour le placement d'une chaudière à condensation (1.800 € pour les clients protégés).

### CONDITIONS D'AIDE

Pour pouvoir bénéficier de ces primes, il faut être propriétaire ou locataire d'un logement en Flandre, et payer moins de 2.700 € d'impôt de base sur les revenus de 2006. La prime s'élève, en 2009, à un maximum à 2770 € et 3324 € pour les clients protégés.

### ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Pour cette prime comme pour la plupart des autres primes, le montant ne couvre pas l'entièreté de l'investissement. Face à des publics précarisés, la prime doit s'intégrer dans un plan financier plus large pour pouvoir susciter l'investissement.

---

## 2.2.3 ISOLATION DU TOIT

### MISSIONS

Dans le cadre de la politique de réduction de la consommation d'énergie de la Région flamande et du choix d'agir sur trois vecteurs en priorité. La Région a défini une action « isolation de la toiture » en 2009.

## MOYENS

Toutes les personnes qui isolent leur toit en 2009, peuvent bénéficier d'une prime supplémentaire de 500 € et jusqu'à 1.000 € pour les clients protégés.

## ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Les problèmes décrits au paragraphe précédent sont encore valables. Cependant la Région flamande offre une alternative aux ménages qui ne paieraient pas d'impôts avant l'heure des crédits d'impôts.

---

### 2.2.4 KLIMAAT OP MAAT - KLIMAATWIJKEN

## MISSIONS

Les missions de « klimaatwijken » et « klimaat op maat » est de réduire de 8% la consommation d'un groupe en une durée limitée (actuellement 6 mois). Les consommateurs sont accompagnés par un « maître énergie », qui est généralement un volontaire formé. Le projet « Klimaat op maat » est le même que « klimaatwijken » mais spécifiquement proposé aux CPAS, sociétés de logement social et à des groupes de personnes démunies déjà existants.

## MOYENS

Au niveau des moyens, Bond Beter Leefmilieu est initiateur du projet en collaboration avec Eco-life. Les subsides sont issus de différentes sources: provinces, GRD, Région flamande, sources privées, communes, CPAS, ...

## CONDITIONS D'AIDES

Les communes, CPAS ou groupes intéressés se voient généralement proposés d'ajouter leur participation à ce type de projet.

## ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Les résultats obtenus sont globalement positifs (les groupes participants atteignent généralement l'objectif), mais il est difficile de savoir ce qu'il reste de la sensibilisation après l'arrêt du projet.

Par ailleurs, certains groupes ont des résultats très positifs (réduction de 20 à 30% de la consommation), notamment des mères célibataires au foyer (notons que ces groupes sont des groupes cibles intéressants puisque d'une part, ils consomment à priori plus que les autres: occupation continue du logement, et d'autre part, les modifications de comportements sont directement proposées à 2 générations).



Ces projets visent d'abord la sensibilisation et pas d'investissements structurels. Il est donc possible que les comportements nouvellement appris soient aussi vite désappris qu'ils ont été appris.

Il est possible de proposer « Klimaat op Maat » a des groupes existants ou a des employés communaux ou du CPAS par exemple.

---

## 2.2.5 DIAGNOSTICS ÉNERGÉTIQUES ET ENERGIESNOEIERS

### MISSIONS

La plupart des GRD sont obligés de réaliser un certain nombre de diagnostics énergétiques chez des particuliers. Les GRD doivent collaborer avec les communes (mais le communes ne sont elles, pas obligées de collaborer).

Les communes qui choisissent de collaborer, peuvent établir:

- qui réalise les diagnostics : la commune elle-même, le GRD ou une tierce partie,
- à quels ménages les scans seront proposés. Elles sont encouragées à accompagner prioritairement des ménages fragilisés ou des clients protégés.

Lors de ces scans une première image de la situation actuelle du logement sur le plan de l'énergie et des possibilités pour économiser l'énergie est proposée, et ceci sur différents points (par exemple, l'isolation, le chauffage, l'éclairage, les appareils électriques). En même temps - ou éventuellement lors d'une deuxième visite - une série de petites mesures sont mises en œuvre (placement de lampes économiques, de pommeau de douche économique, films isolants derrière les radiateurs et isolations des tuyaux). Finalement, l'habitant reçoit un rapport résumant les premières constatations, la situation actuelle, des conseils pour économiser l'énergie, une description des mesures effectuées, une première indication de l'économie réalisable par la réalisation de mesures plus importantes et des informations sur les moyens de financements existants.

### MOYENS

Les moyens pour permettre ce type de projet sont issus de différentes sources:

- Les GRD,
- Les provinces,
- Soutien du secteur de l'énergie, du développement durable (par subside),
- les communes et les CPAS,
- Intervention depuis l'économie sociale,

- Intervention pour la mise au travail et la formation (active, VDAB, secteur de la construction,...),
- Soutien du client et/ou des localités (titres-services).

Les fonds récoltés pour les énergiesnoeiers se font via KOMOSIE (Koepel van Milieuondernemers in de Sociale Economie vzw). La mise en œuvre peut être effectuée par des *énergiesnoeiers*<sup>20</sup> qui sont principalement des personnes qui ont eu des difficultés à rentrer sur le marché du travail, tels que les chômeurs de longue durée. L'objectif étant de réaliser des mesures pour améliorer l'état de l'environnement en général, et permettent aux ménages fragilisés d'économiser de l'énergie.

Actuellement, 32 organisations sont reconnues par KOMOSIE. Les projets énergiesnoeiers sont également activement soutenus par le VVSG.

### CONDITIONS D'AIDE

Les conditions sont spécifiques à chaque projet et donc chaque commune ou CPAS, sauf dans les cas où la province propose une mise en place provinciale.

### ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Les diagnostics énergétiques sont probablement la mesure de mise en œuvre en Belgique avec le meilleur rapport coût efficacité énergétique. En effet, non seulement il est possible d'évaluer un logement rapidement pour les mesures à prendre les plus rentables, mais les diagnostics énergétiques proposent de plus la mise en œuvre effective de ces mesures (isolation derrière les radiateurs, etc.).

Il est possible de proposer ce type de mesures sur l'ensemble des Régions et certainement à destination des ménages fragilisés.

Nous pensons que dans les menus travaux réalisés chez le particulier, une mesure importante pourrait très utilement être rajoutée: le ralenti de nuit ou d'absence du chauffage via la régulation. Si la régulation le permet, cette mesure n'a pas de coût et permet de réduire facilement jusqu'à 20% de la consommation énergétique.

Le projet d'énergiesnoeiers montre en plus qu'il est possible d'associer des personnes fragilisées pour la mise en œuvre des mesures et la réalisation des scans.

Cette mesure est un outil très utile dans une politique énergétique à destination des ménages en général et pour les publics fragilisés en particulier.

### USAGE EFFECTIF ACTUEL

D'ici la fin 2009, les énergiesnoeiers auront réalisé 1/3 des diagnostics énergétiques des GRD, soit 16.500 des 50.000 imposés aux GRD.

<sup>20</sup> KOMOSIE vzw - <http://www.energiesnoeiers.net>

---

## 2.2.6 MOYENS PROVINCIAUX

Nous n'entrerons pas dans le détail des moyens provinciaux, qui sont souvent directement lié à des projets décrits dans les fiches projets. De manière très générale, ces moyens viennent en complément des moyens issus des GRD, et amplifient l'attractivité de certains services mis à la disposition des CPAS.

## 2.3 MOYENS SPÉCIFIQUES À LA RÉGION WALLONNE

---

### 2.3.1 PLAN D'ACTION DE PRÉVENTION

#### MISSIONS

Le Plan d'Action de Prévention (PAP) est la nouvelle dénomination du Plan de Guidance Sociale Énergétique (PGSE) remanié. Le PAP a pour mission d'informer les personnes sur l'utilisation rationnelle de l'énergie et sur la maîtrise des consommations, de mener des actions préventives et curatives dans ces domaines et de diffuser une information visant à faciliter l'accès aux aides financières existantes. Dans leur plan, les CPAS peuvent également envisager de préfinancer certaines aides à l'investissement. Des appels à projet pour le PAP ont lieu tous les ans depuis 2004, et les plans couvrent des périodes de 2 ans.

#### MOYENS

Le budget alloué à chaque CPAS pour la mise en œuvre du plan accepté est plafonné à 250 € par bénéficiaire du revenu d'intégration sociale qu'il a en charge, avec un maximum de 50.000 € par CPAS. En pratique, le montant engagé pour le plan 2008-2010 est de 1.273.013 € pour 104 projets, soit une moyenne de 12.240 € par plan. Des modules de formation à destination des travailleurs sociaux impliqués dans les PAP sont également mis en place.

#### CONDITIONS D'AIDE

Il s'agit d'un appel à projet annuel. Les frais admissibles comprennent l'organisation d'activités de sensibilisation, les honoraires d'intervenants extérieurs et d'experts pour des conférences, des audits ou des diagnostics divers, etc. Par contre, le coût du personnel du CPAS ne peut en aucun cas entrer dans les frais liés au PAP.

#### USAGE EFFECTIF ACTUEL

L'appel à projet de 2008 a recueilli 108 réponses, dont 104 ont été acceptées. Il s'agit donc de plus de 104 CPAS qui entreprennent une action préventive. La plupart des projets wallons repris dans

notre sélection s'inscrivent dans un PAP. Le PAP est généralement l'occasion de réaliser des visites à domicile, des audits, des suivis de longue durée, avec un nombre variable de ménages par commune.

### ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Les plans sur 2 ans permettent généralement non-seulement de réaliser des actions de sensibilisation collective, mais aussi d'initier un accompagnement individuel de certains demandeurs vers une démarche URE. Le PAP est actuellement la première source de projets de prévention dans les CPAS wallons, et ouvre la voie à de nombreuses actions intéressantes. On note cependant une certaine forme d'isolement de certains CPAS qui reproduisent sans le savoir des actions existantes, ou retombent dans certaines difficultés que d'autres auraient pu leur renseigner.

A l'heure actuelle, la réalisation de ces plans passe souvent par un recours à des expertises extérieures. Cela peut être vu comme une conséquence de l'impossibilité d'inclure des coûts de personnel interne dans le plan. En la matière, les actions en lien avec les PAP sont confiées à un très petit nombre d'experts, qui proposent des solutions « sur mesure », tantôt appropriées, tantôt vouées à l'échec, en fonction de la cohérence d'ensemble organisée ou non au niveau du CPAS. L'appel répété mais ponctuel à des experts extérieurs se fait souvent à l'encontre d'une appropriation des compétences « énergie » par le CPAS, et d'une action préventive réellement inscrite dans la durée.

Une condition de succès dans l'intervention d'un expert extérieur réside dans le mandat qui lui est confié. Toute intervention, souvent limitée au seul audit du logement, est stérile. Il convient d'associer l'expert dans l'énoncé des modalités de mise en œuvre des mesures URE, le suivi des préconisations et la mesure de l'impact.

---

## 2.3.2 POINTS APE POUR L'ENGAGEMENT DE TUTEURS ENERGIE

### MISSIONS

Les 50 postes de *tuteurs énergie*, créés et subventionnés par la Région wallonne sous la forme de points APE, ont pour objectif de permettre aux CPAS d'assurer un accompagnement individuel efficace des personnes dans la recherche et la mise en œuvre de solutions concrètes pour améliorer l'état de leur logement. Les tâches du tuteur énergie comprennent :

- l'explication des résultats d'audits ou de diagnostics énergétiques aux occupants,
- l'évaluation du coût de travaux URE envisagés,
- l'assistance à la réalisation de « cahiers des charges » pour les travaux,
- une aide à la recherche de prestataires de service,
- un relais vers d'autres institutions qui pourraient intervenir dans les travaux, tels que des IDESS, les AIS, des EFT,

- une aide pour l'introduction de demandes de primes, prêts ou allocations,
- une assistance dans la réalisation de menus travaux par les occupants (réflecteurs derrière les radiateurs, isolation de canalisations, etc.),
- une information et une assistance dans la compréhension et/ou le changement de contrat de fourniture.

La mission du tuteur est donc d'abord centrée sur le concret, et l'assistance en vue de la réalisation de travaux ou d'aménagements divers.

La subvention des postes de tuteur est une mesure ponctuelle, lancée fin 2008.

### MOYENS

La Région subventionne 50 postes de tuteurs pendant 2 ans, au moyen de points APE (Aide à la Promotion de l'Emploi). Chaque poste est couvert par un équivalent temps-plein APE, soit 8 points (21.936 €), ainsi qu'un complément de 10.000 € par an destiné à cofinancer la charge du salaire et les frais de fonctionnement liés à la fonction. Les tuteurs reçoivent une formation de quelques jours via la fédération des CPAS de l'UVCW.

### CONDITIONS D'AIDE

Les 50 postes de tuteurs sont distribués sur base d'un appel à projet dans les CPAS. Pour participer, les CPAS ou groupements de CPAS doivent réaliser ou avoir réalisé au moins un PAP depuis 2004, et couvrir un territoire d'au moins 10.000 habitants. Le CPAS s'engage à ce qu'une perspective d'emploi durable puisse être proposée au tuteur au terme des deux années d'occupation.

### USAGE EFFECTIF ACTUEL

Le lancement des 50 tuteurs est très récente (2008), et nombre d'entre eux n'ont pas encore entièrement trouvé leurs marques. Manifestement, les tâches mises en œuvre connaissent des variations d'un CPAS à l'autre : certains visitent des logements, d'autres assistent le service social ou la cellule énergie pour analyser des factures, mettent en place des outils de sensibilisation, etc.

### ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Le financement de tuteurs énergie répond au problème du manque de personnel, auquel ne répondent pas la plupart des autres mécanismes en place. Par ailleurs, ces moyens humains sont exclusivement consacrés à la prévention en matière d'énergie. En cela, les « tuteurs énergie » constituent une mesure importante.

Théoriquement la tâche du tuteur semble centrée sur la réalisation de travaux URE. En pratique, les tâches divergent assez largement.

Cela résulte conjointement d'une définition assez large de la tâche par le pouvoir subsidiant, et de l'existence de compétences et de formations très variables parmi les tuteurs. Il est, à cet enseigne, évident que la semaine de formation commune dont les tuteurs bénéficient ne peut garantir un niveau égal. Aussi semble-t-il nécessaire d'entretenir la communication et le partage d'expérience entre les tuteurs.

Enfin, il semble évident que l'assistance des demandeurs dans une démarche qui va vers des travaux URE n'est utile qu'une fois réglé le problème de l'investissement nécessaire aux travaux. A cette fin, l'appel à projet signale explicitement que les tuteurs devront utiliser les mécanismes existants. L'efficacité du tuteur dans cette tâche dépend donc des moyens existants en matière de financement de travaux.

---

### 2.3.3 PLAN MEBAR II

#### MISSIONS

Le plan MEBAR II alloue une subvention aux ménages à revenus modestes pour des investissements d'utilisation rationnelle de l'énergie. Cette subvention vise à permettre la réalisation de travaux. La subvention est octroyée par la Région, mais c'est le CPAS qui vérifie les conditions d'octroi et lance la procédure.

#### MOYENS

Le montant maximum de la subvention est de 1.365 € par ménage.

#### CONDITIONS D'AIDE

Les conditions pour l'obtention d'une prime MEBAR par un ménage sont de :

- ne pas disposer de ressources supérieures à la somme des montants du minimum de moyens d'existence pour chacun de ses membres, majorée de 20%,
- ne pas avoir obtenu d'aide MEBAR au cours des 5 ans qui précèdent.

Si le ménage n'est pas propriétaire, l'aide est conditionnée à un engagement du propriétaire à ne pas augmenter son loyer en conséquence des travaux pendant 30 mois.

La liste des investissements éligibles comprend, entre autres, tous types de travaux d'isolation (dont le remplacement des menuiseries) et les remplacements d'appareils de production de chaleur<sup>21</sup>, ou de leur mode de régulation.

---

<sup>21</sup> A la condition qu'ils satisfassent à certains critères de performance.

## USAGE EFFECTIF ACTUEL

86% des CPAS wallons qui ont répondu à l'enquête déclarent utiliser MEBAR. Il s'agit là d'une proportion extrêmement élevée. Les interviews ont cependant révélé que la plupart d'entre eux n'en avaient qu'un usage occasionnel. Aucun projet de notre sélection n'implique un financement majoritaire par le biais de MEBAR.

## ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Le financement des travaux, et en particulier des travaux sur le bâti, représente une difficulté majeure pour la mise en œuvre de mesure URE structurelles. Par ailleurs, les primes et aides « grand public » ne suffisent généralement pas à inciter un public qui ne dispose tout simplement pas des ressources suffisantes pour investir. Enfin, les mécanismes de prêt, même à taux réduit, ne peuvent pas toujours pallier à l'obstacle de l'investissement. A ce titre, le plan MEBAR touche une part (importante) du public du CPAS qui est souvent oubliée des politiques d'aide à l'investissement URE.

Néanmoins, il est un fait que le montant de l'aide est souvent insuffisant pour supporter l'entièreté du coût des travaux nécessaires à une amélioration globale du logement. Pour comparaison, le montant maximal proposé par MEBAR permet de couvrir l'isolation de 30 à 50 m<sup>2</sup> de combles, le placement de 7 m<sup>2</sup> de double vitrage, et ne peut couvrir que de manière extrêmement partielle l'achat d'une nouvelle chaudière. MEBAR est donc manifestement dédié à des remplacements ponctuels restreints, et nullement à des rénovations plus amples.

La subvention Mébar est également souvent utilisée à l'octroi d'un premier système de chauffage dans un logement qui n'en serait pas équipé. Ceci est le fruit conjugué de l'absence de dispositif correct dans nombre de logements et du montant limité de l'aide.

### 2.3.4 SUBVENTION POUR LA MISE EN PLACE DE GROUPES D'APPUI DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

#### MISSIONS

Les groupes d'appui succèdent aux *écoles de consommateurs*<sup>22</sup>. Ils assurent une mission de prévention du surendettement au travers d'animations pédagogiques régulières, organisées en vue d'améliorer la situation sociale de personnes surendettées ou l'ayant été ainsi que de toute autre personne intéressée, essentiellement sur les problèmes de gestion budgétaire, de surendettement et de thèmes ayant une incidence sur cette gestion. Le thème de l'énergie fait, à ce titre, régulièrement partie du programme. La possibilité d'organiser ces groupes est laissée aux institutions de médiation de dette.

<sup>22</sup> La différence majeure entre *groupes d'appui* et *écoles de consommateurs* réside dans le fait que les groupes d'appui ne peuvent être organisés que par les institutions agréées pour la médiation de dette.

## MOYENS

Les institutions de médiation de dette qui décident d'organiser un groupe d'appui bénéficient d'un subside de 1.500 € par groupe.

## CONDITIONS D'AIDE

La subvention est octroyée pour un minimum de 10 animations dans l'année civile, avec un maximum financé d'un groupe d'appui par institution publique ou privée<sup>23</sup>.

## USAGE EFFECTIF ACTUEL

En septembre 2008, soit un an après le démarrage du dispositif, les groupes d'appui en Région wallonne étaient au nombre de 31. Un groupe d'appui compte généralement un dizaine de personnes.

## ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Les personnes endettées représentent évidemment un public prioritaire pour la prévention : agir sur leurs comportements peut contribuer à leur apporter, d'avantage encore qu'un gain financier et de confort, une opportunité réelle d'accroître leur autonomie. A ce titre, il est opportun d'intégrer le thème de l'énergie dans un travail plus large sur la gestion budgétaire et les comportements de consommation.

Cependant, les groupes d'appui n'échappent pas aux difficultés classiques de la sensibilisation collective. Le public cible est peu motivé, les animations ne regroupent souvent que peu de monde, et l'évaluation de l'efficacité est pratiquement impossible.

Enfin, la limitation aux institutions agréées de médiation de dette a mené à une réduction du nombre de groupes par rapport aux anciennes « écoles de consommateurs ». On constate à ce titre que le public touché par ces groupes est assez restreint (31 groupes).

---

### 2.3.5 ECO-PRÊT À TAUX 0

## MISSIONS

L'éco-prêt est un prêt à 0%, octroyé par le Fonds du Logement des Familles Nombreuses de Wallonie (FLFNW) et la Société Wallonne de Crédit Social (SWCS), et destiné à financer des travaux de rénovation économiseurs d'énergie. Le mécanisme n'est pas réservé à un public précarisé.

## MOYENS

---

<sup>23</sup>...et, dans les communes comptant plus de 30.000 habitants, un groupe d'appui supplémentaire organisé par une institution de médiation de dettes publique par tranche supplémentaire complète de 30.000 habitants.



Le montant emprunté doit être compris entre 2.500 € et 30.000 €.

### CONDITIONS

Le mécanisme est accessible à tous ménages dont les revenus nets imposables ne dépassent pas 45.200 €, majorés de 2.200 € par enfant à charge. Le logement concerné doit être la résidence principale, et doit être salubre. L'emprunt peut être effectué soit en prêt à tempérament sur une durée maximale de 48 mois, soit en prêt hypothécaire sur maximum 10 ans.

### USAGE ACTUEL EFFECTIF

L'éco-prêt n'existe que depuis 2009. Il n'est donc pas encore réellement utilisé par les CPAS. L'enquête révèle cependant que le mécanisme suscite l'intérêt de près de 17% des CPAS wallons.

### ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Les sociétés qui gèrent l'éco-prêt n'ont pas pour mission de jouer le rôle d'ESCO, c'est-à-dire qu'ils n'assurent pas l'évaluation du coût et de la rentabilité des travaux, la sélection de l'entrepreneur, etc. Par cet aspect, l'éco-prêt se différencie du FRCE.

## 2.4 MOYENS SPÉCIFIQUES À LA RÉGION BRUXELLOISE

### 2.4.1 SUBVENTION POUR LA RÉALISATION DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC DES CPAS

#### MISSIONS

La Région octroie annuellement une subvention à l'ensemble des CPAS bruxellois pour la réalisation des missions de service public visées dans les ordonnances gaz et électricité. Ce subsides n'impose donc pas la mise en place d'actions préventives, mais vise à permettre au CPAS d'assurer toutes les nouvelles missions qui émanent de la libéralisation.

#### MOYENS

En 2008, la subvention totale répartie entre les 19 CPAS était de 987.000 €, soit une moyenne de 52.000 € par CPAS. Le minimum octroyé à un CPAS en 2008 était de 9.700 €.

#### CONDITIONS D'AIDE

Dans le cadre de cette subvention, les CPAS bruxellois doivent remettre à Bruxelles-Environnement-IBGE, trimestriellement, un rapport reprenant divers chiffres relatifs aux obligations de service public, tels que le nombre de limiteurs placés par des fournisseurs, le nombre de fois que le CPAS a enjoint le fournisseur de rétablir la pleine puissance, ou encore le nombre de plan d'apurement acceptés. Au total, 16 données chiffrées doivent ainsi être remises. Annuellement, le

CPAS doit également remettre un rapport circonstancié. La totalité des CPAS bruxellois rencontrés lors des interviews se plaignent des lourdeurs administratives de ces rapports.

### USAGE EFFECTIF ACTUEL

Tous les CPAS reçoivent cette subvention. L'usage qu'ils en font diffère fortement d'un CPAS à l'autre. Lorsque le CPAS est doté d'une cellule énergie, il semble que cette subvention soit simplement ajoutée aux moyens de la cellule, de manière tout-à-fait générale.

### ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Cette subvention ne cible pas spécifiquement la prévention. En pratique, les CPAS signalent que la tenue des rapports trimestriels leur prend un temps considérable, dont certains déclarent que le coût est pratiquement équivalent à la subvention. Au vu du temps que les CPAS déclarent y passer, la subvention en sort effectivement considérablement diminuée, principalement pour les petits CPAS.

---

## 2.4.2 PRÊTS SOCIAL VERT

### MISSIONS

Le prêt social vert est un prêt à 0%, octroyé par la Région par l'intermédiaire du CREDAL, et destiné à financer des travaux de rénovation économiseurs d'énergie. Le CREDAL assure un accompagnement des demandeurs. Le mécanisme n'est pas réservé à un public précarisé, mais vise néanmoins un public à revenu modeste.

### MOYENS

Le prêt social vert permet d'emprunter jusqu'à 10.000 € par an.

### CONDITIONS D'AIDE

Afin de bénéficier du prêt, le demandeur doit être un particulier<sup>24</sup> et disposer de revenus professionnels nets, inférieurs à 992 €/mois pour un isolé et 1.353 €/mois pour des cohabitants (+176 € par enfant à charge) après déduction de la mensualité hypothécaire.

### USAGE EFFECTIF ACTUEL

Le dispositif date de cette année, et ne peut donc être évalué sur son usage actuel.

---

<sup>24</sup> Propriétaire ou locataire, occupant ou non.

## ANALYSE DES POSSIBILITÉS ET DES DIFFICULTÉS

Tout comme pour les autres mécanismes de prêt, il paraît raisonnable de penser que les publics les plus précarisés éprouveront des difficultés à en bénéficier. Néanmoins, le mécanisme peut permettre, entre autres, d'inciter certains propriétaires à améliorer le logement qu'ils louent.

### 2.4.3 CONTRATS DE QUARTIERS

#### MISSIONS

Les contrats de quartier consistent en une série d'accords entre la Région et les communes sur des plans destinés à revitaliser certains quartiers. La mesure ne cible donc, *a priori*, ni les CPAS ni l'énergie. En pratique, le volet logement des contrats de quartier peut néanmoins être vu comme un moyen de rénover le parc immobilier, et en particulier le parc donné en location à un public fragilisé. Pour autant que l'environnement soit intégré aux préoccupations qui guident la rénovation, les contrats constituent donc une opportunité de prévention énergétique.

#### USAGE EFFECTIF ACTUEL

Parmi les projets interrogés, le *projet X* est le seul à tirer parti des contrats de quartier. Il s'agit en fait du principal moyen de financement<sup>25</sup> de ce projet d'économie sociale, qui a d'ores et déjà mené à la rénovation d'une centaine de logements sur la Ville de Bruxelles.

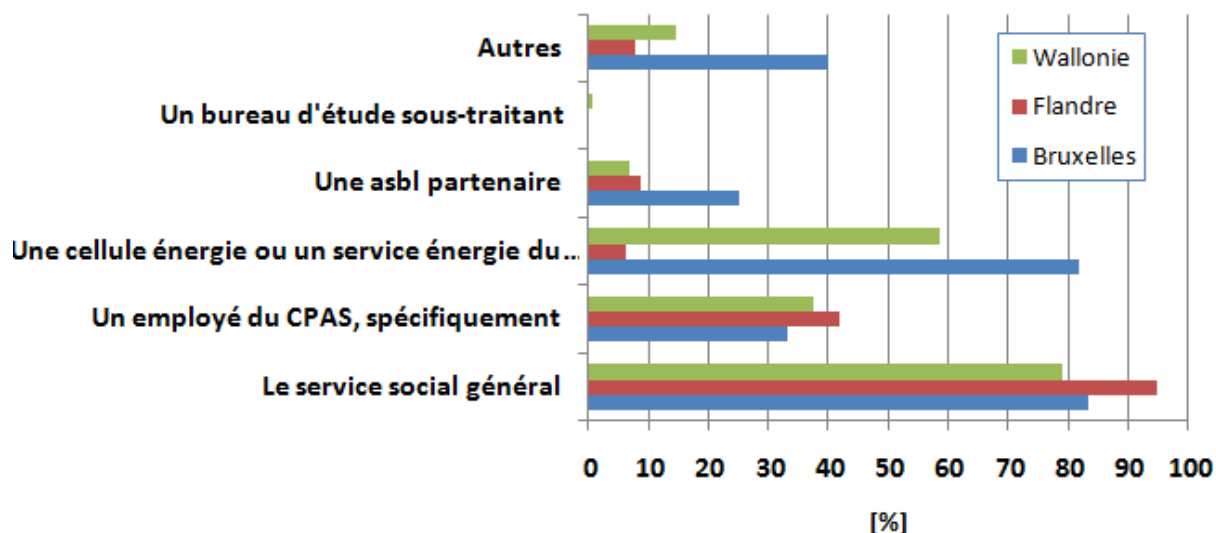
## 2.5 ORGANISATION INTERNE DES CPAS ET COLLABORATION

### 2.5.1 QUI EST EN CHARGE DE L'ÉNERGIE DANS LES CPAS

L'enquête a révélé que la question de l'énergie est principalement prise en charge par le service social général et que, dans nombreux cas, une cellule énergie ou un service énergie spécifique est mis en place.

Il semblerait que les CPAS flamands (6%) disposent rarement d'une cellule énergie contrairement aux wallons et bruxellois (58% et 82%). Cette différence est sans doute explicable par les contextes flamands – implication importante du GRD – et wallon ou bruxellois – internalisation plus intense de la problématique au sein des services des CPAS, en particulier sous les impulsions financières de la Région wallonne d'une part et de Bruxelles-Environnement d'autre part. De plus, la présence d'énergiesnoeiers réduit probablement la charge de travail en interne et permet alors au service social général de gérer le suivi des différents dossiers plus facilement.

<sup>25</sup> Le *Projet X* est aussi financé par la politique des grandes villes.

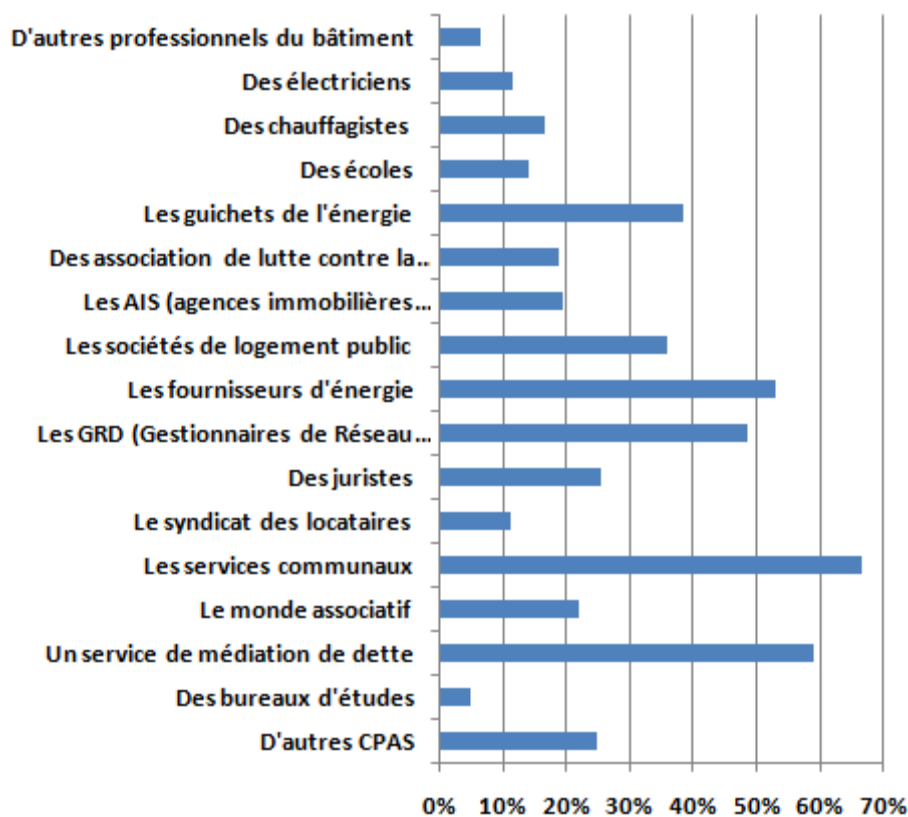


Les CPAS ne fait quasiment jamais appel à un bureau d'étude sous-traitant alors que l'appel à une asbl partenaire se fait pour un peu moins de 10% des CPAS.

Ce dernier graphique montre que pour les CPAS, la question de l'Energie dans les ménages est souvent prise en charge par plusieurs personnes et que, même lorsqu'il y a la présence d'une cellule Energie, d'autres services traitent certains aspects qui y sont liés. En effet, prenons le cas de la Wallonie, 58% des CPAS ont une cellule Energie mais pourtant 78% des CPAS traitent ce sujet au niveau du service social global.

## 2.5.2 COLLABORATIONS EXISTANTES

De nombreux CPAS ont, pour certains projets, fait appel à des compétences externes et entretiennent des collaborations avec différents interlocuteurs. Comme nous le montre le graphique ci-dessous, plus de 65% des CPAS affirment avoir collaboré étroitement avec les services communaux, 59% avec un service de médiation de dette, 53% avec les fournisseurs d'énergie, etc.



Toutes ces collaborations nous montrent à quel point il est important d'établir clairement des référents en Energie, pour faciliter la communication entre les différents acteurs et avoir une position centrale en matière de prévention. Cette façon de procéder peut faciliter les suivis de dossiers et éviter que les personnes pour qui l'Energie n'est qu'un élément parmi tant d'autres ne se perdent dans des démarches complexes et nécessitant beaucoup d'attention.

## 2.6 MOYENS EXISTANTS : SYNTHÈSE ET UTILISATION

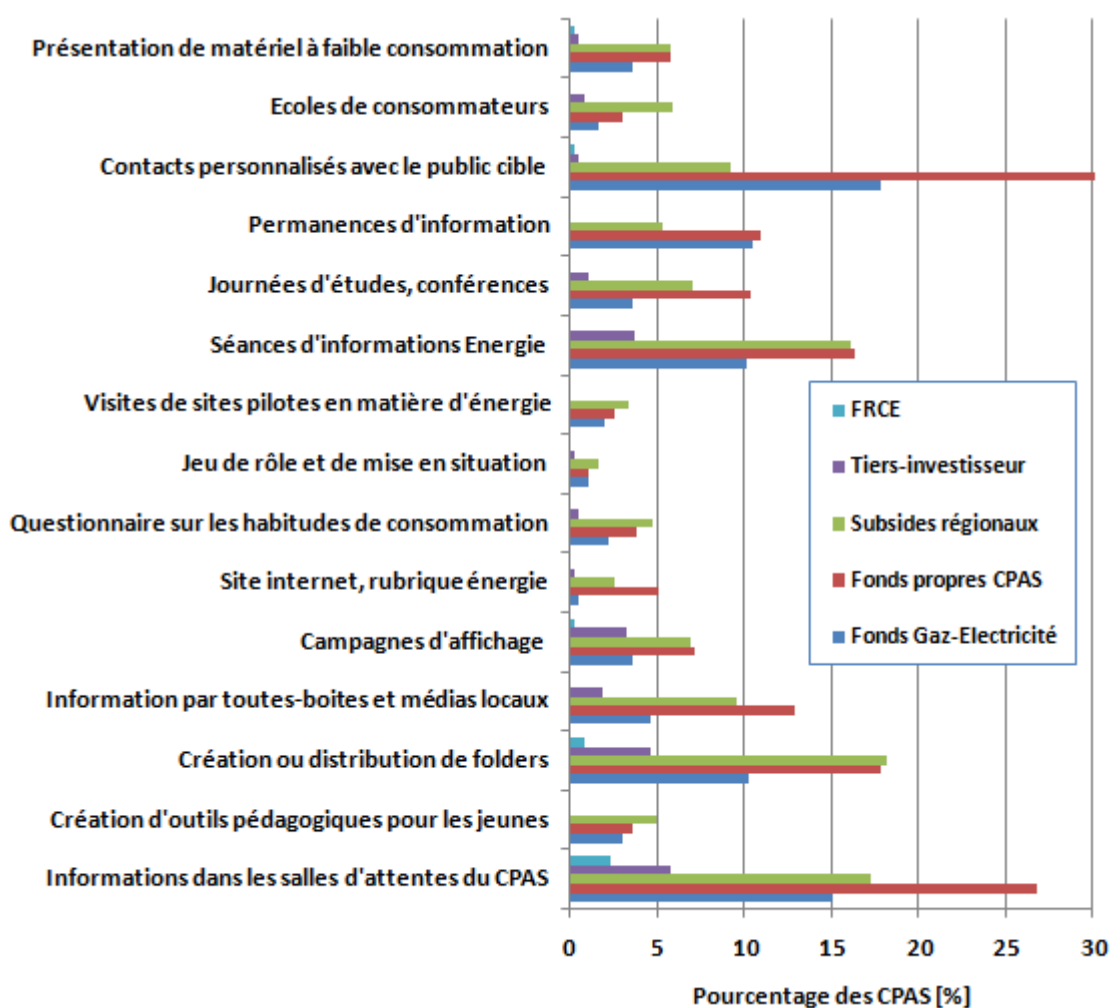
Cette section présente les différents résultats récoltés lors de l'enquête sous forme de graphiques. Ils représentent le pourcentage des CPAS - faisant les différents types d'action préventive cités - qui font appel aux principaux moyens financiers existants.

Ces informations ne donnent pas la répartition des fonds pour les différentes activités, aucune données financières n'ont été récoltées lors de l'enquête. Si 12% des CPAS qui financent les ampoules économiques utilisent leurs fonds propres, cela ne veut pas dire qu'ils prennent en charge 12% de l'investissement.

## 2.6.1 SENSIBILISATION ET INFORMATION À L'ATTENTION DU PUBLIC CIBLE

Ce graphique montre que les CPAS utilisent d'abord les subsides régionaux, ensuite leurs fonds propres et le fonds Gaz-Electricité, pour la sensibilisation et l'information au public.

Les contacts personnalisés avec le public cible (31%), l'information dans les salles d'attente des CPAS (27%), ainsi que la création et distribution de folders (18%) sont les 3 principales actions utilisant les fonds propres des CPAS.

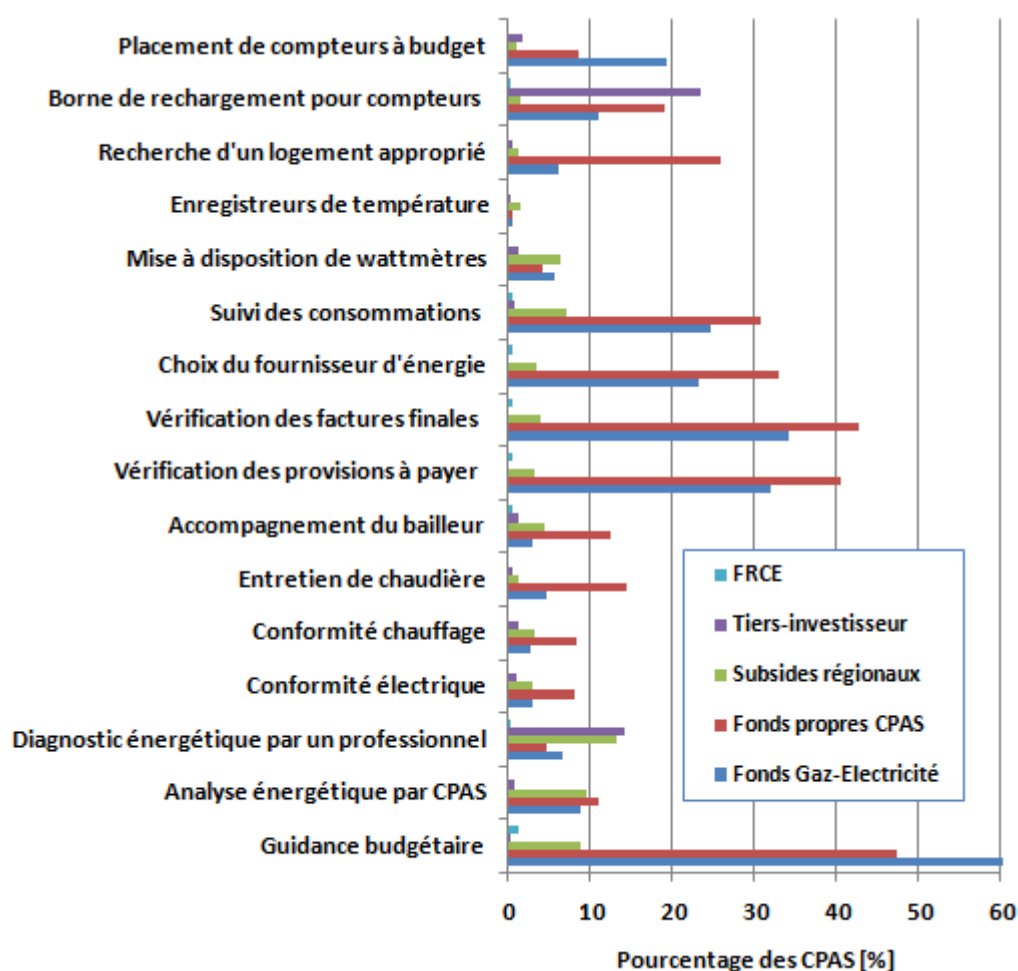


Le fonds Gaz-Electricité est, quant à lui, utilisé plutôt pour les projets de permanences d'information, de création d'outils pédagogiques et les contacts personnalisés avec le public cible.

## 2.6.2 ACCOMPAGNEMENT ET SERVICES

Le poste « *accompagnement et services* » nécessite principalement des moyens humains. Si l'on analyse le graphique suivant, les fonds propres du CPAS sont les principaux moyens utilisés suivi du fonds Gaz-Electricité.

Les fonds propres servent principalement pour : guidance budgétaire (48%), la vérification des factures finales (43%) et la vérification des provisions à payer (41%).

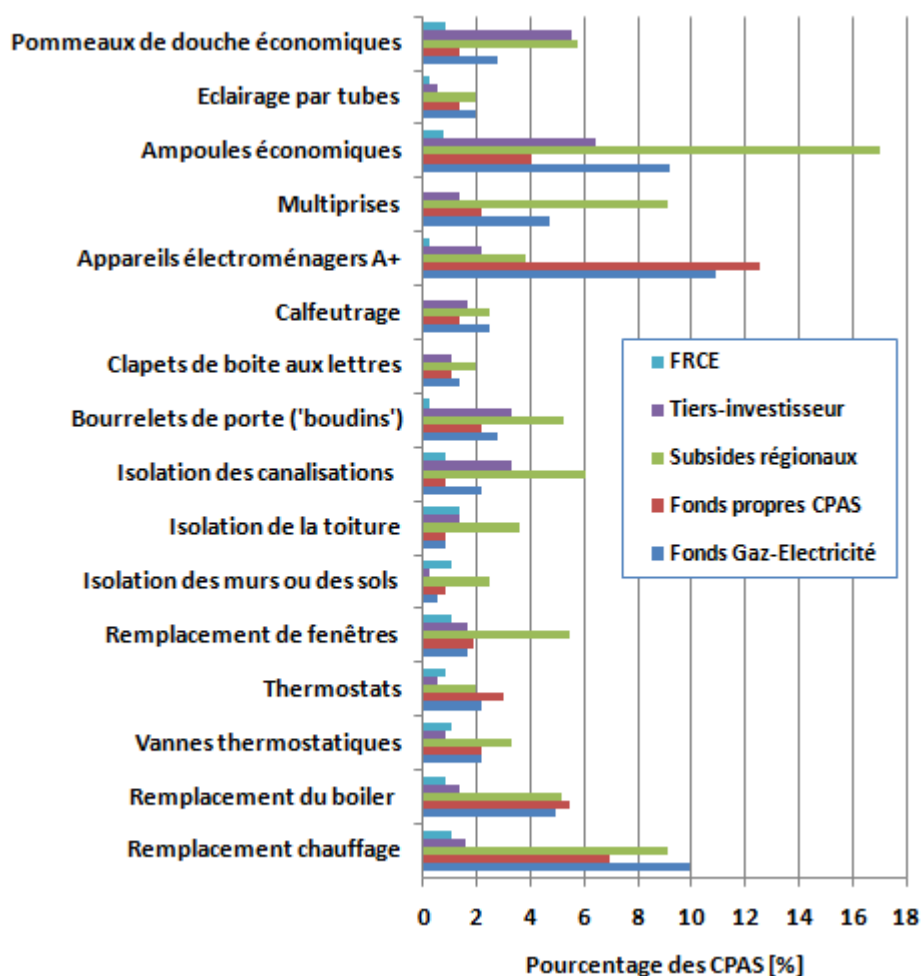


Le fonds Gaz-Electricité est utilisé le plus pour la guidance budgétaire (60%), la vérification des factures finales (34%) et la vérification des provisions à payer (32%).

On remarque là que de nombreux CPAS ne font pas appel au fonds Gaz-Electricité, principal moyen de financement de personnel. Pourtant, toujours selon notre enquête, 97% des CPAS utilisent ce fonds. On suppose donc qu'ils utilisent cet argent plutôt pour le matériel ou l'apurement de dettes. On peut aussi supposer l'existence d'un biais dans les réponses : dès le moment où le personnel reçoit une fiche de salaire du CPAS, le poste est donc « en fonds propres » même si par ailleurs le CPAS reçoit des moyens fédéraux pour développer des politiques sociales de l'énergie.

### 2.6.3 AIDES À L'INVESTISSEMENT AUPRÈS DES CPAS

Le graphique ci-dessous nous indique que les subsides régionaux sont le principal moyen financier utilisé par les CPAS pour l'achat de matériel.



### 2.6.4 ACCÈS AUX MOYENS DE FINANCEMENT

Le tableau ci-dessous reprend l'opinion des CPAS quant à l'accès à différents moyens de financement. Nous voyons notamment que :

- plus de 40% des CPAS estiment que les dossiers administratifs sont trop complexes pour le FRCE,
- près de 25% des CPAS wallons trouvent les montants des primes Energie trop faibles,
- les dossiers administratifs sont trop complexes pour 35% des CPAS flamands,



- près de 25% des CPAS belges estiment que les montants octroyés par le fonds Gaz-Electricité sont trop faibles.

	Conditions d'accès trop restrictives	Montants octroyés trop faibles	Dossiers administratifs trop complexes	Nous n'avons aucun problème
Fonds Gaz-Electricité	5%	23%	4%	72%
FRCE	17%	8%	43%	34%
Primes Energie (RW)	16%	23%	27%	45%
MEBAR (RW)	27%	13%	6%	63%
Energiesnoeiers (RF)	8%	15%	10%	70%
Primes de rénovation (RF)	16%	7%	35%	45%
Fonds de guidance énergétique (RB)	0%	33%	44%	56%

### 3. INVENTAIRE DES PROJETS DE PRÉVENTION

La notion de politiques préventives comprend l'ensemble des mesures visant à réduire la dépense énergétique. Ainsi définie, la prévention recouvre une gamme extrêmement vaste d'actions, dont les actions URE ne représentent *a priori* qu'un volet limité.

#### DÉLIMITATION DES ACTIONS

Dans le cadre de cette étude, nous nous sommes cependant volontairement restreints aux actions qui ont une incidence directe sur les consommations. Les actions qui agissent sur les prix (choix du fournisseur, vérification du droit au tarif social, etc.) ont donc été exclues de notre analyse. En dépit de leur effet préventif sur les consommations<sup>26</sup>, nous n'aborderons pas non plus les actions qui ont trait à la médiation de dette, à la guidance budgétaire et aux compteurs à budget qui sont déjà pratiquées par un nombre important de CPAS.

#### FICHES PROJET

Les fiches descriptives de l'ensemble des projets rencontrés sont jointes en annexe. Ces fiches sont principalement factuelles. Elles résultent directement de l'interview des auteurs de projet, et leur ont été soumises pour approbation.

### 3.1 CLASSIFICATION DES MESURES PRÉVENTIVES

#### 3.1.1 MODE D'ACTION

L'efficacité des actions préventives URE au sens où nous l'entendons dans ce chapitre s'exprime toujours par une réduction des consommations. De manière tout à fait générale, cette réduction peut être imputée à 2 types d'adaptations :

- améliorations des équipements.
- adaptations de l'usage que l'on fait des équipements.

On peut en quelque sorte écrire que :

$$\text{Consommations} = E \times U$$

Où E est le niveau de consommation des équipements et U l'utilisation de ceux-ci.

---

<sup>26</sup> Effet préventif sur lequel nous ne nous prononcerons pas.

L'intérêt d'une classification fondée sur ces modes d'action réside dans la possibilité de mettre en évidence le niveau d'approfondissement de chacun des 2 facteurs principaux d'économie. Les synergies entre ces facteurs, et la prédominance de l'un sur l'autre méritent également une attention particulière. Un projet prétendu global qui ne travaillerait qu'un seul de ces facteurs passerait forcément à côté d'un potentiel important d'économie.

---

### 3.1.2 CATÉGORISATION USUELLE

Certaines actions possèdent une dominante claire dans l'un ou l'autre de ces modes d'action (voir figure ci-dessous):

- *Formation/information du public cible* : les actions de ce type participent en majeure partie à une adaptation des comportements.
- *Aide à l'investissement* : les actions de ce type participent exclusivement à une amélioration des équipements.

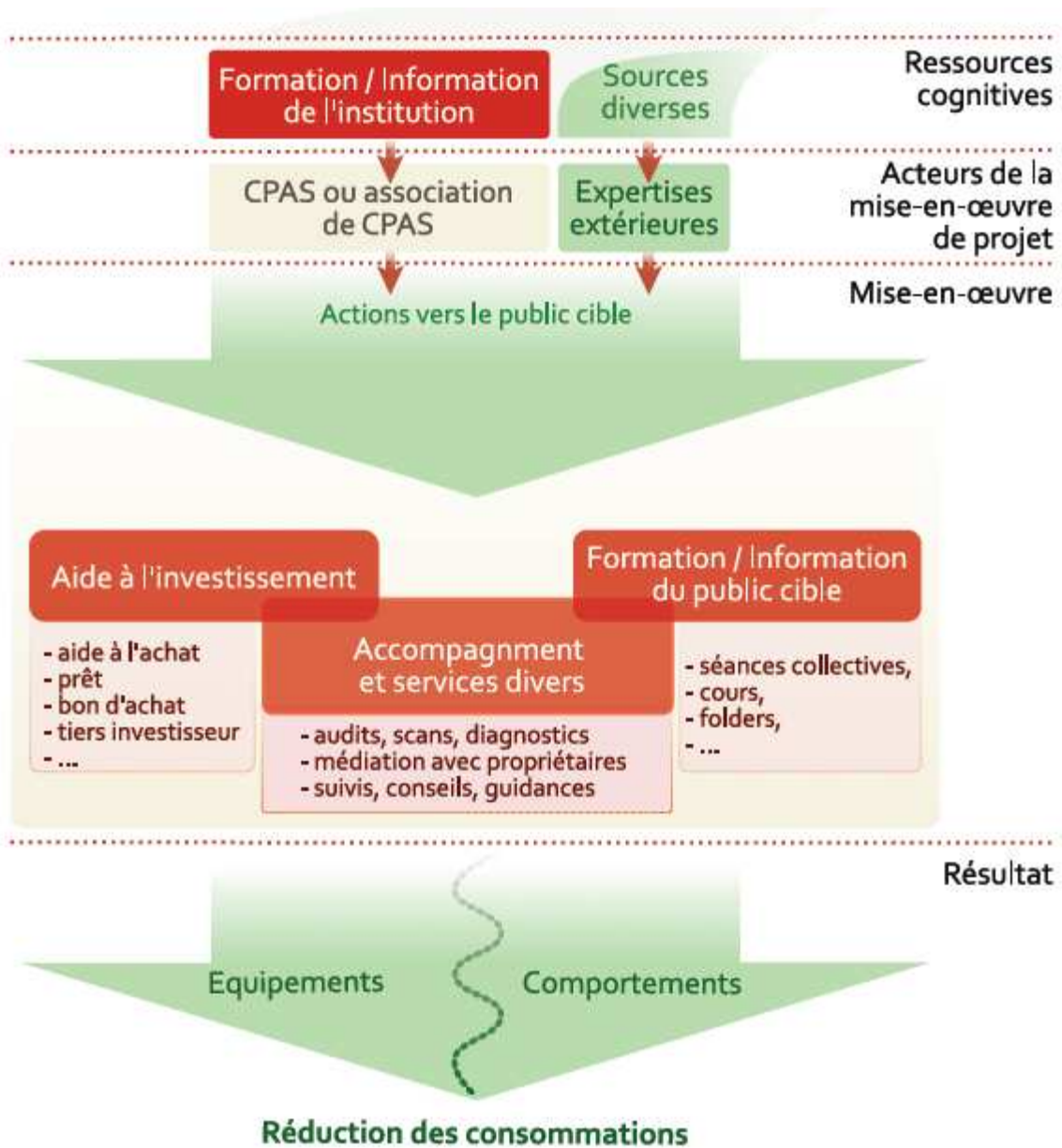
L'ensemble des autres actions directes sur le public cible peuvent, en pratique, être regroupées sous le terme de *Accompagnement et services* :

- *Accompagnement et services* : ces actions combinent généralement des améliorations des équipements avec une amélioration de leur utilisation. Dans certains cas, elles comprennent une composante explicite de formation/information du public, ou d'aide à l'investissement.

Par ailleurs, d'autres projets visent une *action au second degré* sur le public cible. Ces actions ne se prêtent forcément à aucune classification sur la base des modes d'action définis ci-dessus. La pratique révèle que la quasi-totalité des actions de ce type peuvent être regroupées sous le terme *Formation/information de l'institution*:

- *Formation/information de l'institution* : ces actions déboucheront sur un meilleur traitement des questions relatives à l'énergie. Ce traitement peut se décliner autant en actions comportementales qu'en actions sur les équipements.

Notre mode de classification des projets pour la suite de ce rapport reprend ces 4 catégories. La plupart des projets s'inscrivent dans une et une seule catégorie. Lorsque des projets trouvent une place dans plusieurs d'entre-elles, nous y faisons référence à chaque fois.



### 3.2 FORMATION ET INFORMATION DE L'INSTITUTION

Aucune donnée statistique n'a été recueillie sur ce thème lors de l'enquête envoyée aux CPAS. Il est néanmoins apparu lors des interviews que, non-seulement ces actions présentaient une véritable valeur ajoutée, mais aussi elles étaient vivement souhaitées par de nombreux travailleurs sociaux.

### 3.2.1 PROJETS PARTICULIERS

Les projets d'*information/formation de l'institution* que nous avons interviewés sont brièvement exposés tout au long de cette section<sup>27</sup>, et détaillés dans les fiches annexées.

#### INFORMATIONS GÉNÉRALES

Certains projets font appel à des formateurs extérieurs pour mettre en place des formations assez générales à l'énergie, destinées à l'institution dans son ensemble ou à certains de ses membres. Ce type de projets présente l'avantage de poser des bases claires pour les connaissances de l'institution, et de favoriser un contexte général favorable à la prévention.

##### **Formations guide énergie à destination du personnel - communes wallonnes diverses**

Plusieurs CPAS que nous avons rencontrés ont fait suivre la formation « guide énergie » à certains membres de leur personnel, souvent joint à du personnel communal dans cette démarche. La formation nourrit l'ambition de former des personnes de références au sein de l'administration.

##### **Formation à l'énergie des aide-ménagères – Walhain**

Formation de 2 aide-ménagères pour qu'elles puissent intervenir et conseiller les ménages chez qui elles vont. Deux des onze aides ménagères ont déjà suivi cette formation. On envisage d'étendre cette action et de faire en sorte que les autres puissent suivre cette formation. Ce projet est financé sur fonds propres du CPAS.

Le canal des aides ménagères permet de bénéficier directement du contact privilégié et récurrent qu'elles développent avec les clients. En revanche, il est évident que ce mode d'action touche principalement aux comportements, et peut s'avérer limité.

Une autre solution pour stabiliser les connaissances de base consiste en la rédaction de documents de référence valablement diffusés et promus :

##### **Vadémécum Energie pour les CPAS bruxellois - Conférence des présidents et secrétaires**

Un Vadémécum Energie est actuellement en cours de rédaction par la conférence des 19. Ce document traitera des questions énergétiques dans tous leurs aspects, et ceci sans se limiter à la prévention (enquête sociale de base, tarif social et autres). Le document doit pouvoir faire référence au sein de l'institution, servir d'outil au travailleur social, permettre une sensibilisation accrue au sein même du CPAS, et pourrait également servir de base à des formations.

#### FORMATIONS SPÉCIFIQUES POUR LE SERVICE ÉNERGIE ET ACQUISITION D'EXPÉRIENCE

D'autres projets ciblent d'avantage la formation ou l'encadrement spécifique du personnel en charge de la prévention ou de l'énergie. Il ne s'agit plus, dès lors, d'améliorer le contexte spécifique des ménages précarisés, mais bien de travailler le service offert par les CPAS.

<sup>27</sup> Exposé factuel, résumant principalement le contenu des fiches présentées en annexe.

Ces projets sont soit implémentés en faisant appel à des extérieurs aux CPAS, soit assumés en interne.

L'acquisition d'expérience quant à l'énergie et quant au public spécifique de chaque CPAS ne doit pas être oubliée dans cette catégorie. Cet aspect primordial de l'évolution des services énergie des CPAS peut être travaillé ou amplifié de manière partiellement autonome par le travailleur social.

**Formation continue pour le TS en charge de la guidance – Gembloux**

Définition d'un plan d'action adapté à chaque situation et suivi jusqu'à sa réalisation, avec l'aide d'un expert extérieur aguerri à la problématique énergie et aux dispositifs d'aides disponibles en matière de qualité de logement et d'énergie. 10 à 15 ménages sont ainsi suivis dans le cadre du plan de guidance sociale énergétique. L'expert a un rôle de formation du travailleur social par rapport à l'analyse du logement, des habitudes de vie, des remèdes à apporter et de la stratégie pour les mettre en place.

Cet usage de l'expertise extérieure est avisé dans la mesure où il permet d'autonomiser l'institution tout en lui offrant des bases solides et le bénéfice d'un regard extérieur.

**Encadrement du tuteur énergie par la cellule énergie – Rochefort**

Les travailleurs sociaux 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 --entre autres-- la cellule énergie, un technicien des services techniques du CPAS, un expert en énergie. Le tuteur visite les logements, prépare des préconisations, qui sont discutées régulièrement par le service pour approbation et implémentation par le tuteur. Les outils à construire, les budgets, les stratégies sont également discutés.

**Enquête sociale Energie, sur un échantillon de la population – Aubange**

Une enquête sociale Energie systématique est en cours auprès de 50 ménages de 2 personnes ou plus. L'objectif de la démarche est d'abord de permettre au travailleur social de cibler plus précisément les besoins et les attentes de la population de sa commune. Cela contribue également à nouer un contact avec le public cible. L'enquête inventorie l'appareillage électrique des logements visités, les temps et fréquences d'utilisation estimés, les veilles et appareils branchés, et les consommations estimées dans chaque logement.

## **DIFFUSION TRANSVERSALE DE L'INFORMATION AU SEIN DE L'INSTITUTION**

Enfin, certains projets mettent l'accent sur la nécessaire diffusion transversale de l'information au sein de l'institution. Il ne s'agit pas uniquement que l'institution dispose des connaissances et expériences, mais également que ces connaissances soient rendues accessibles à tous dans l'institution. L'option peut ainsi être prise de centraliser les connaissances chez une personne-ressource connue de tous, ou de travailler la communication et la concertation inter et intra-équipes.

#### **Fonctionnaire de référence pour la prévention énergétique – Mechelen**

La cellule énergie dispose d'un fonctionnaire de référence pour la prévention énergétique. L'action de ce fonctionnaire s'entend autant en interne qu'en externe. En interne, il fournit du conseil et du support aux travailleurs sociaux, et gère des problèmes spécifiques. L'action externe de cette personne est développée dans une section ultérieure.

#### **Concertation sociale *logement* au travers des services sociaux et des associations – Soignies**

Au départ d'une impulsion de la Communauté Française, les services sociaux de l'entité ont construit davantage de concertation entre eux. Cet héritage est entretenu par des réunions et échanges entre services. Le dispositif mis en place permet que tout ménage puisse s'adresser à tout service social de l'entité, et y recevoir une réponse adaptée et globale. Chaque travailleur social agit dans sa spécificité, et se concerta directement avec les autres acteurs plutôt que de demander aux bénéficiaires de prendre contact lui-même. Une fiche de suivi et un répertoire des interventions par ménage permettent à chaque travailleur social de connaître ce qui a déjà été mis en place pour les ménages suivis.

### 3.3 FORMATION ET INFORMATION DU PUBLIC

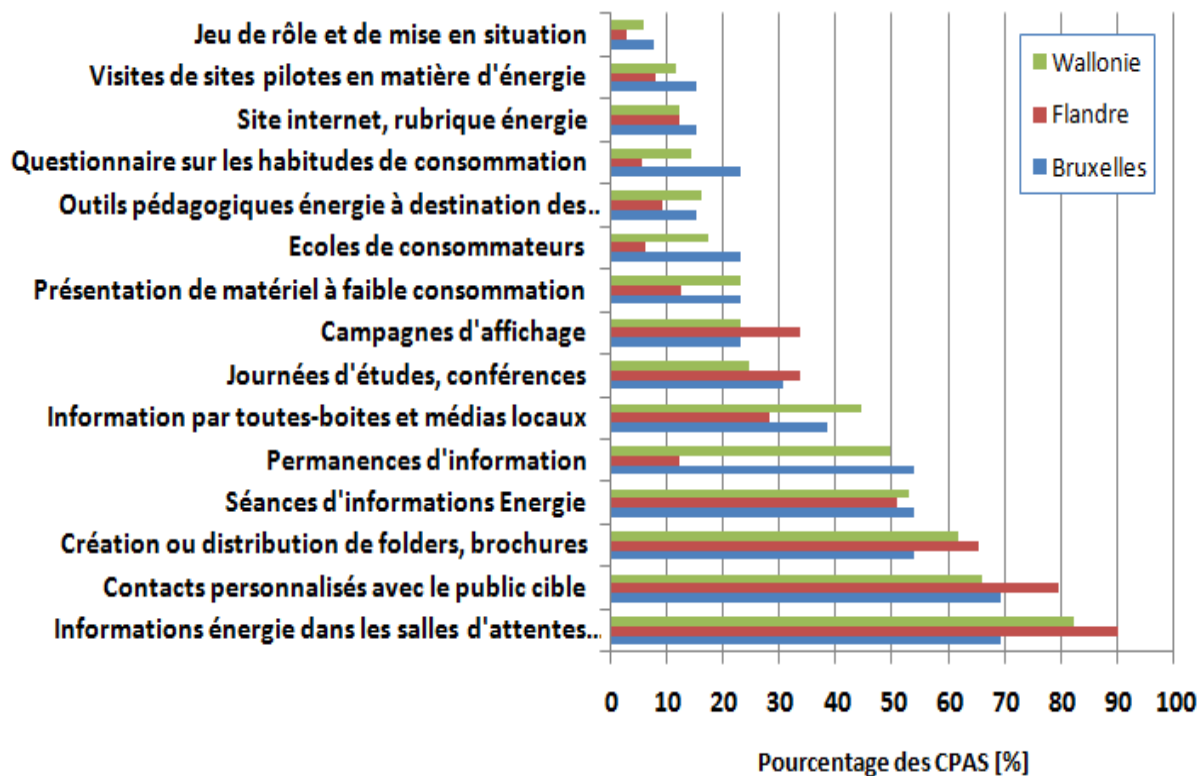
De manière générale, la formation et l'information du public contribue à :

- susciter l'intérêt du public cible pour les questions énergétiques et la prévention en la matière,
- changer les comportements.

Certaines actions de formation participent également directement à permettre au public cible d'évaluer les pistes d'amélioration, de placer du matériel ou d'évaluer les résultats.

#### 3.3.1 DONNÉES STATISTIQUES

Les résultats de l'enquête sont présentés sur la figure suivante :



Les actions suivantes sont menées par le plus grand nombre de CPAS :

- **Diffusion d'informations** sur l'énergie dans les salles d'attentes du CPAS, pour 85% des CPAS du pays (variations régionales faibles);
- **Contacts personnalisés** avec le public cible, pour 71% des CPAS du pays; cette proportion est plus élevée en Flandre (80%); l'énoncé « contact personnalisé » se prête évidemment à de multiples interprétations, de sorte qu'il ne soit concrètement permis de considérer que ceux qui répondent par l'affirmative fassent d'avantage que d'évoquer la prévention lors des entretiens individuels;
- **Création ou distribution de folders, brochures, dépliants**, pour 61% des CPAS du pays (variations régionales faibles),
- **Séances d'information** sur l'énergie, pour 51% des CPAS du pays (variations régionales faibles),
- **Diffusion d'information par toutes-boîtes** et médias locaux, pour 35% des CPAS du pays; cette proportion est plus faible en Flandre (28%); les interviews ont montré que cette action recouvrait non-seulement des toutes-boîtes de sensibilisation, mais aussi des jeux-concours ou des articles dans les journaux communaux;
- **Permanences d'information**, pour 30% des CPAS du pays; cette proportion est beaucoup plus élevée à Bruxelles (54%) et en Wallonie (50%);



- **Journées d'études, conférences**, pour 27% des CPAS du pays; cette proportion est moins élevée en Wallonie (25%); l'importance de ce type d'action en Flandre peut en partie être imputée à l'offre des GRD flamands en la matière ;
- **Campagnes d'affichage**, pour 27% des CPAS du pays; cette proportion est plus élevée en Flandre (34%); l'affichage fait généralement usage de supports fournis par les Régions, GRD, associations, etc.; dans un nombre restreint de cas, le support émane directement du CPAS.

Les autres actions de sensibilisation sont menées par moins de 20% des CPAS :

- *Présentation de matériel à faible consommation ;*
- *Création d'outils pédagogiques sur l'énergie à destination des jeunes ;*
- *Groupes d'appui ;*
- *Site internet, rubrique énergie ;*
- *Questionnaire sur les habitudes de consommation ;*
- *Visites de sites pilotes en matière d'énergie ;*
- *Jeu de rôle et de mise en situation.*

### 3.3.2 INTERPRÉTATION GLOBALE DES CHIFFRES

#### DIFFUSION PASSIVE DE L'INFORMATION

La diffusion des supports mis à disposition des CPAS est manifestement assurée par près de 80% des CPAS. Il s'agit là d'une proportion extrêmement importante.

#### CONSEILS ORAUX

Le conseil oral, de manière générale, est très répandu dans les 3 Régions puisqu'environ 70% le pratiquent. Il en est autrement du conseil dispensé par le CPAS lui-même, dans le cadre plus structuré d'une permanence énergie: si la pratique semble relativement coutumière en Wallonie et à Bruxelles (>50%), elle est manifestement moins bien implantée en Flandre (12%) où les GRD assurent déjà des missions du même type.

#### ACTIONS COLLECTIVES

Les actions collectives sont également pratiquées par une majorité de CPAS. Les interviews ont montré que ces actions passent généralement par une intervention d'acteurs extérieurs, dont l'implication varie en fonction des projets.

### 3.3.3 PROJETS PARTICULIERS

Les projets d'information/formation que nous avons interviewés sont exposés brièvement tout au long de cette section<sup>28</sup> et détaillés dans les fiches annexées. L'information du public peut se concevoir de multiples manières, sur divers thèmes et à destination de divers publics. Nous ne répertorions pas les cas où les CPAS informent et sensibilisent dans le cadre d'entretiens individuels divers.

#### MISE À DISPOSITION D'INFORMATIONS

De nombreux projets nourrissent l'ambition simple de tenir l'information à la disposition du public. Ce type d'action peut prendre la forme d'une permanence, d'un guichet de l'énergie ou du logement, mais aussi de la publication d'informations sur internet ou la mise à disposition de matériel<sup>29</sup>.

##### **Information générale par les Agences Immobilières Sociales - Neerpelt, entre autres**

Certaines agences immobilières sociales sensibilisent leur clientèle aux problématiques énergétiques. Dans certains cas, cette sensibilisation prend la forme de conseils oraux directs ou de supports. Dans d'autres cas, les AIS accueillent des expositions organisées par le CPAS, distribuent un support de sensibilisation extérieur, ou collaborent directement avec le CPAS pour mettre en place des actions de sensibilisation.

##### **Liste d'entrepreneurs qui réalisent des travaux en lien avec l'énergie – Oostende**

Une liste de professionnels au format excel est mise à disposition des particuliers sur le site internet d'EOS (« *Energiebesparing Oostende* »). Cette liste regroupe des entrepreneurs, des chauffagistes, des auditeurs, etc. chez lesquels la population peut aller poser ses questions et à qui elle peut confier la réalisation de ses travaux.

##### **Mise à disposition de matériel pour les écoles - Mechelen et environ**

L'intercommunale IGEMO réalise diverses tâches ayant trait à l'environnement, pour le compte des pouvoirs locaux. A ce titre, l'intercommunale développe un matériel éducatif varié, tenu à la disposition des écoles des communes où agit IGEMO. Ce matériel comporte entre autres des présentations, des pièces de théâtres, des cours, etc.

##### **Construction de support pédagogiques pour les écoles et groupes – Herstal**

Face à la difficulté de mener des actions autre que du « curatif léger », nous avons entrepris de travailler sur « la culture énergie » du public, par trop absente, surtout auprès des ménages précarisés. Des outils ont été construits à destination des divers cycles de l'enseignement primaire 1<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup>, l'enseignement secondaire et adultes, que nous utilisons dans des animations, fêtes locales, stages et avec des centre d'action sociale (alphabétisation,

<sup>28</sup> Exposé factuel, résumant le contenu des fiches présentées en annexe.

<sup>29</sup> Nous ne répertorions pas les nombreux CPAS qui tiennent des permanences énergie générales, qui disposent d'une présentation générale du service sur leur site internet, ou encore qui mettent des affiches et folders et à la disposition dans leurs salles d'attentes.

resocialisation, consommation responsable, cuisine,...) Type d'actions : « jeu de l'oie », « pictionary », « memory », « mots cachés », « mots croisés », « phrases à compléter », « quizz »,...

Les outils développés ont été mis à la disposition de tous via le site de l'union des villes et communes.

## EXPOSITIONS

Les expositions concourent également, entre autres, à une dynamique de mise à disposition de l'information. Elles recueillent généralement un certain succès, quoique le public intéressé ne corresponde que dans une moindre mesure au public du CPAS. Il est d'ailleurs fréquent que les thèmes abordés ne soient pas de nature à susciter l'intérêt d'un public dont les capacités financières sont réduites : travaux d'isolation, panneaux solaires et énergie renouvelable, chaudières à pellets,... Par ailleurs, ce genre d'événement nécessite une démarche active du public, et ne peut répondre à la nécessité de susciter l'ébauche d'une motivation lorsqu'il n'y a aucun intérêt préalable pour le sujet.

### **Salons de l'énergie - Marche-en-Famenne**

Deux salons ont été organisés. Le premier, en 2005, a récolté plus de 700 entrées. Ce salon rassemblait plusieurs dizaines de stands. L'action a été réitérée l'année suivante. Les exposants ont été plus nombreux : l'ASBL Revert, Greenpeace, le Guichet de l'énergie, Proénergie, Idelux, Nature et Progrès, les Amis de la terre, Empreintes ASBL, Pascal Moïse, etc. Divers thèmes ont été abordés : économies d'électricité, poêles et chaudières à granulés de bois, capteurs solaires, énergies renouvelables, libéralisation de l'énergie, électricité verte, gestion des déchets et des eaux usées, utilisation de l'eau de pluie, primes pour panneaux solaires et travaux économiseurs d'énergie, allocation de chauffage.

Lors de ces salons ont eu lieu des conférences, animations pour enfants de primaire, concours pour gagner des ampoules économiques, des distributions de magnets, de porte-clés etc.; des animations dans les écoles primaires.

Le succès de foule de cette action est incontestable mais il reste difficile d'en évaluer l'impact sur le confort et les consommations du public.

### **Eco-huis, exposition permanente et sensibilisation – Antwerpen**

L'Eco-Huis présente une large gamme d'informations, de services et de conseils en matière de développement durable et d'environnement. Elle est ouverte gratuitement à tous : groupes, familles, écoles... Une exposition permanente y est tenue, et des conseils personnalisés y sont dispensés. La maison, présente des équipements écologiques (panneaux solaires, toiture verdurisée, etc.). Des sessions de cours et des workshops et jeu de rôles y ont également été développées pour les élèves.

L'Eco-huis émane de Recyclant, une asbl communale, et n'est pas exclusivement réservée aux publics CPAS. L'Eco-huis est située dans un quartier populaire.

**Exposition de posters – Herentals**

La province d'Anvers a développé une série de posters sur l'environnement, mis gratuitement à la disposition des CPAS et des organisations au contact avec un public fragilisé. Certains de ces panneaux concernent l'énergie.

**Exposition interactive à destination des jeunes – Vosselaer**

L'exposition « Pouvoir d'achat 2009 », organisée dans une maison de jeunes en collaboration avec 4 autres CPAS des environs, s'adresse aux élèves de 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup>. Elle traite du pouvoir d'achat de manière générale, des revenus, des dépenses, ainsi que des dangers et conséquences des dettes. Une place importante y a été réservée à l'énergie. Les élèves y découvrent, sous la conduite d'une assistante sociale, les compteurs à budget, les limiteurs 6A, le processus de coupure, etc. Cet événement en est à sa seconde édition.

Globalement, de nombreux CPAS agissent ou souhaitent agir auprès des jeunes. Ce public motive fort les travailleurs sociaux. Il convient cependant de se demander si ce genre d'actions participe aux missions du CPAS.

**Budgetbeurs (salon du budget) – Poperinge**

Le principe de la Budgetbeurs, tel que développé par le CPAS de Poperinge, consiste en une exposition interactive et guidée destinée à donner aux jeunes un aperçu des causes et des conséquences des problèmes financiers (en collaboration avec les services communaux de la jeunesse). L'attention est portée sur les moyens de prévenir les problèmes financiers, entre autres sur dans le contexte des consommations énergétiques.

## SÉANCES COLLECTIVES

Les cours, cycles de conférences et workshops permettent pour leur part de creuser davantage le sujet, d'apprendre et de justifier une série de gestes pratiques, de susciter ou de faire mûrir l'intérêt. Par ailleurs, ces différents cycles de séances collectives ciblent généralement beaucoup mieux le public cible. A l'image de la plupart des opérations de sensibilisation collective (dont les expositions), les cours - selon la conception usuelle que l'on s'en fait - ne s'adaptent que relativement peu au public cible: on y réunit rarement les conditions pour exposer et résoudre les situations individuelles, et l'on y présente trop souvent des solutions statiques à des problèmes qui peuvent apparaître stigmatisants. Il en résulte une difficulté assez généralisée à motiver le public cible.

Cette difficulté s'efface lorsque l'activité énergie est introduite dans un groupe constitué, pour lequel il existe déjà une dynamique de groupe : cuisine, couture ou autres. Il est également possible de s'attirer un public par la voie d'incitants divers (packs énergie, audits gratuits, etc.), ou par la contrainte (conditionnement de diverses aides). On remarquera que peu d'hommes sont présents à ces séances de travail.

### **Workshop sur l'énergie - Hamont-Achel**

Ecolife a mené 6 Workshops autour des thèmes de l'énergie et des déchets, en étroite coopération avec un public précarisé. Les ateliers ont pour objectif d'informer les gens sur l'énergie et l'économie de déchets, le marché de l'énergie, les mesures sociales, la facture d'énergie et l'origine de l'électricité. L'utilisation d'un support didactique et visuel (jeu) a permis de conserver une place pour l'interaction au sein du groupe, et pour une ambiance détendue et passionnante.

En toute généralité, ces workshops Ecolife sont donnés dans le cadre de campagnes diverses, ou à la demande des CPAS.

### **Sensibilisation, formation et audits dans des groupes préexistants – Houyet**

Dans ce petit CPAS, la réalisation du PGSE se devait de tirer parti de l'existant : outils existants, et surtout groupes existants. Des formations énergie et des audits ont été proposés à des groupes de couture et de cuisine. L'esprit de ce groupe d'une dizaine de personnes est résolument non-culpabilisant, convivial, et rencontre l'intérêt des participants (les participants préviennent spontanément en cas d'absence). L'asbl Vent d'Houyet, avec laquelle le CPAS collabore, actionne tous les dispositifs disponibles pour mener à bien sa mission : valise de mesure mise à disposition par la Région wallonne, documents types, etc. Le facilitateur éducation a également contribué à la formation. Le CPAS n'en est pas encore arrivé à tenter d'implémenter les résultats de l'audit.

### **Convention « morale » pour la participation à des séances collectives - La Louvière**

Les personnes pour lesquelles une prise en charge d'une dette énergétique a été effectuée sont conviées à des séances d'information collective où des conseils sont parfois prodigués. Séances qui sont données une fois par trimestre, en collaboration avec le guichet de l'énergie. Les usagers signent une convention qui va de 12 à 18 mois. La présence à ces séances d'information est "obligatoire" au vu de la signature de la convention, si non respect de cette convention, le ménage risque de ne plus pouvoir avoir droit à l'intervention du fonds gaz électricité lors d'une demande ultérieure.

La convention morale implique la participation de l'ensemble des demandeurs aux séances. En revanche, elle n'est nullement garante de la motivation du public cible.

### **Cours « vivre mieux, et moins cher » - Avelgem**

Cette série de 13 séances vise à clarifier tous les aspects économiques du logement. Les économies d'énergie occupent donc naturellement une partie conséquente du programme. Ces cours sont organisés par *Open School*, entre autres dans les logements sociaux du CPAS, et sont gratuites pour les participants. *Open School* est une initiative des centres d'éducation de base, dont la division de Flandre occidentale a mis au point un cours sur mesure pour le CPAS d'Avelgem.

### **Cours sur l'habitat et la consommation respectueuse de l'environnement – Oostende**

Les centres pour l'éducation de base ont développé un module de formation spécifique sur

l'habitat et les modes de consommation respectueux de l'environnement, à destination des usagers du CPAS. Les personnes qui suivent les cours prennent connaissance des droits et devoirs du locataire, et peuvent faire appel aux services sociaux pour ce qui concerne leur habitation. Les objectifs du cours sont, entre autres, que les élèves puissent déterminer par eux-mêmes ce qu'ils peuvent faire pour économiser l'énergie dans leur propre logement, et les aides qu'ils peuvent obtenir auprès des services sociaux.

#### **Cours d'éducation de base « Moi et mon porte-monnaie » - Bilzen**

Le CPAS a organisé une formation gratuite « Moi et mon porte-monnaie », en collaboration avec l'*Open School Zuid-Limburg* (centre d'éducation de base).

Cette formation s'adresse à un public d'adulte faiblement instruits, et traite des thèmes suivants : « Suis-je attentif aux prix ? », tenir un livre des dépenses, l'effet de la publicité, la planification budgétaire à long terme, les économies d'énergie, les déchets, etc. Le cursus comprend 14 séances de 3 heures, à raison de 2 ou 3 par semaines (en journée).

#### **L'école des consommateurs – Bullingen**

Les AS proposent aux personnes en difficultés de paiement de participer à l'école des consommateurs. Parfois, c'est au conseil du CPAS ou encore au niveau de la commune que des personnes sont proposées pour participer à cette action. La participation se fait sur base volontaire. On vise surtout la sensibilisation et l'information (exemple de séminaire: l'explication de la facture énergétique). Lors de ces séminaires, des acteurs extérieurs viennent (des professionnels, etc.). Ces séminaires ont lieu deux fois par mois. L'école des consommateurs existe depuis deux ans. On a déjà remarqué une certaine conscientisation dans les gestes de la vie quotidienne auprès des personnes ayant participé à l'école.

#### **Ecole de consommateurs et groupes d'appui – Rixensart**

A partir d'une facture d'énergie qui augmente brutalement, il y a ouverture d'un dossier de demande d'aide financière et orientation du ménage vers un groupe de travail dont la finalité est l'éducation à la consommation responsable. Il s'agissait d'une école des consommateurs (en partenariat avec la commune) jusqu'à disparition du subside régional. Actuellement on pense retrouver cette filière dans les Groupes d'appui, soutenus aussi par la Région wallonne dans le cadre des centres de médiation de dette.

L'action permet : responsabilisation, déstigmatisation, apprentissages des causalités comportements--consommation--facture.

#### **Groupe de sensibilisation - Amay**

On contacte les personnes qui éprouvent des difficultés pour initier un suivi. Elles participent à 6-12 séances de quelques heures. Pour les personnes motivées, un audit sera réalisé chez elles à la fin du projet. Elles reçoivent également un pack écologique comme cadeau.

#### **Des ménages en Guidance Sociale deviennent guides énergie – Thuin**

16 Thudinniens ont suivi la formation « Guide Energie », dont 3 personnes qui étaient en guidance sociale énergétique. Elles ont mené le processus à son terme, et sont maintenant prêtes à devenir des porte-voies des conseils URE. Le CPAS envisage une collaboration avec ces

guides, mais on doit encore se prononcer par rapport à des questions éthiques (elles ne sont pas liées par le secret professionnel comme le sont des assistants sociaux).

La démarche « guide énergie » permet de fluidifier l'accès à une information valable sur l'énergie. A long terme, et bien qu'aucune difficulté de ce type n'ait été rapportée à ce jour, il est nécessaire de rester prudent quant à la dégénérescence possible de l'information transmise successivement d'un formateur à un guide, puis seulement au public cible.

#### **Formation de Guides énergie dans les logements sociaux – Sambreville**

Ces formations réunissent 3 types de publics: les locataires, les ouvriers des logements sociaux et les travailleurs sociaux du CPAS. Le but était de former des guides énergies dans les cités sociales pour pouvoir atteindre plus facilement leur quartier, les sensibiliser et les conscientiser à la problématique de l'environnement et de l'énergie.

Le CPAS s'est heurté à une grande difficulté de mobilisation. Sur les 12 locataires qui s'étaient inscrits à la formation, il n'en est resté que 4. Le CPAS a donc abandonné le projet.

#### **Animations URE dans les homes – Braschaat**

Le CPAS organise des activités de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie dans les homes pour personnes âgées, en collaboration avec les services communaux. Ces actions sont mises en place à la demande du CPAS et de ses clients, par le fonctionnaire communal chargé du développement durable.

3 actions de ce type ont déjà eu lieu (une par établissement), et d'autres actions de ce type seront encore mises en place à la demande.

#### **EnergieCafé - Plusieurs CPAS en Flandre**

Les Energiecafé consistent en un ensemble d'activités complémentaires organisées autour du thème de l'énergie. Ces activités sont généralement organisées en soirée et ouvertes à tous. Ce genre d'événement peut être organisé pour le public cible du CPAS, de diverses manières. A Ostende, il s'agit de stands, séances d'information...

#### **Les Cafés de l'énergie – Assesse**

La population assessoise se voit proposer ces conférences et séances d'information sur l'énergie, organisées en collaboration avec l'administration communale. Grâce à cela, découvrant l'action du CPAS en faveur de la maîtrise de l'énergie, une partie des ménages s'orientent vers le CPAS pour bénéficier de la guidance énergétique. Par ailleurs, les ménages suivis individuellement sont aussi invités à compléter leur information en participant à ces conférences-débats « les cafés de l'énergie ».

Suite à ces rencontres, le CPAS a reçu des demandes spontanées de guidances énergie, dont certaines émanaient de personnes qui n'appartiennent pas au public habituel du CPAS.

#### **Sessions d'information locale « construire ou rénover durablement » - Zoutleeuw**

Le cycle de formation, organisé par Dialogo, est disponible pour les communes et CPAS flamands (financement par les GRD), sur demande. Ce cycle consiste en 10 séances d'environ 2h, destinées à introduire en 10 étapes les principes de la construction durable. Les séances

abordent les thèmes de l'isolation, le chauffage, la ventilation, l'éclairage, l'utilisation rationnelle de l'eau et l'énergie solaire. Les séances regroupent habituellement 20 à 30 personnes.

**Cours « Construisez mieux », pour ceux qui souhaitent construire ou rénover - Geel**

Une formation en 2 jours est organisée pour ceux qui souhaitent construire ou rénover par eux-mêmes, sous la forme d'une « bouwteam ». Ces cours traitent de l'isolation, du chauffage, de la ventilation et de l'énergie solaire. Ils ne sont pas spécifiquement adressés à un public issu du CPAS. La formation est organisée par Infrac (GRD).

## PROJETS ORIENTÉS RENCONTRES

D'autres projets donnent clairement la priorité à une action qui va vers les gens. Cela passe entre autres par des stands sur les marchés, ou des animations à domicile (en groupes réduits) sur demande.

**Soirée E-Ware, sur le modèle des soirées TupperWare - Mechelen**

Le principe de la soirée E-Ware est identique à celui de la soirée TupperWare. Un ménage intéressé par les questions énergétiques invite chez lui une dizaine d'autres personnes intéressées pour une soirée agrémentée de snacks et de boissons. Un animateur d'IGEMO (intercommunale) se rend sur place, et anime une discussion informative sur le sujet, donne des conseils pour économiser l'énergie, etc. IGEMO prend en charge le coût de l'animation et des snacks, ainsi que de divers petits cadeaux en lien avec l'énergie.

**Stands sur les marchés par le « Woonwinkel Pajottenland » - Gooik (et 5 autres communes)**

Le Woonwinkel Pajottenland a tenu, lors de sa tournée, des stands d'information relative à l'isolation, sur les marchés de 6 communes. Ces stands présentaient une information détaillée, portant entre autres sur les aspects techniques, les primes, etc. De manière tout-à-fait générale, le Woonwinkel a pour mission de fournir du support et du conseil individuel gratuit aux habitants de ces 6 communes, pour des questions relatives à l'habitat, à l'achat, à la location et à la rénovation.

**Matériel pour des animations à domicile – Chaudfontaine**

Matériel didactique destiné à des animations en petit groupe : un DVD et un jeu de fiches Questions-réponses ont été réalisés en interne. Le DVD décrit sur un ton humoristique les gestes à éviter au quotidien en matière d'énergie. Le jeu de 15 fiches consiste en un ensemble de questions à choix multiple tournées vers les économies réalisables au quotidien. Les réponses sont exprimées en termes financiers, mais également en empreinte écologique. Le DVD et les fiches étaient prévus pour des animations à domicile, dans l'espoir de stimuler des demandes spontanées de visites ou de guidance.

Jusqu'ici, le matériel plaît à ceux qui l'utilisent, mais la demande ne préexiste pas, et l'effet boule de neige escompté ne prend pas.



## SUPPORTS DIVERS

La sensibilisation peut théoriquement faire usage de tous types de supports, d'une manière plus ou moins créative. L'idée est parfois avancée qu'une multiplication des supports et des moyens permet de toucher un public plus large.

### **Folders envoyés par toute-boîte – Ans**

Distribution de 5 folders à toute la population de la commune par toutes boîtes. Des conseils URE simples s'y trouvent rassemblés autour de 5 thèmes : « eau chaude », « éclairage », « électroménagers », « chauffage » et « économies d'énergie ». Chaque folder renseigne explicitement le service de guidance énergétique du CPAS. Des exemplaires ont également été disposés dans les salles d'attentes, et distribués dans des écoles (5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> primaire). Des affiches ont également été imprimées sur le modèle des folders, et utilisées à des occasions diverses.

### **Sensibilisation « tous canaux » - Soignies**

La sensibilisation est réalisée à la fois via des articles et des jeux concours dans le journal local, via des groupes de formation pour adulte (groupes d'appui, cuisine), via l'organisation de conférences sur la libéralisation et via la diffusion du matériel existant (Région wallonne). Le CPAS a également produit lui-même certains outils de sensibilisation, largement diffusés vers d'autres CPAS. Enfin, la sensibilisation est réalisée également en interne, entre autres par le canal de conseils joints aux fiches de paie.

La multiplication des canaux doit permettre de toucher davantage de personnes.

## FORMATION PROFESSIONNELLE

Enfin, certains projets de formation s'adressent aux publics précarisés sur le mode de la formation professionnelle. L'objectif de ce genre de formation se distingue fondamentalement des objectifs classiques des actions de sensibilisation : il ne s'agit plus de susciter l'intérêt et changer les comportements, mais bien de permettre techniquement la mise-en-œuvre de travaux propres chez des public fragilisés. Cette mise-en-œuvre peut avoir lieu au sein même du processus de formation.

### **Formation sur l'isolation Iso-Leren – Middelkerke**

IsoLeren est un projet de formation à l'isolation des toitures et des combles, à destination principale des élèves de l'enseignement technique. L'expérience de terrain est acquise par les élèves en isolant des maisons d'usagers du CPAS à faible revenu, qui présentent un besoin en isolation de toiture. Le projet résulte d'un accord entre le CPAS et l'asbl GREEN, qui coordonne le projet. Il est soutenu par la Vlaams Energieagentschap.

### **Formation au placement d'isolant – Antwerpen**

Le projet de placement d'isolant dans le cadre des énergiesnoeiers constitue un projet « d'insertion professionnelle », tel que reconnu par le gouvernement flamand et les services locaux des énergiesnoeiers. De manière générale, la formation professionnelle environnementale de personnes issues d'un milieu défavorisé peut prendre la forme d'une

formation sur les mesures simples qui peuvent être implémentées en matière d'énergie (action habituelle des énergiesnoeiers), mais peut également se poursuivre par une formation spécialisée pour le placement d'isolation. Outre des connaissances générales, les gestes pratiques y sont également enseignés.

### 3.4 ACCOMPAGNEMENT ET SERVICES

L'accompagnement et les services regroupent de nombreuses démarches.

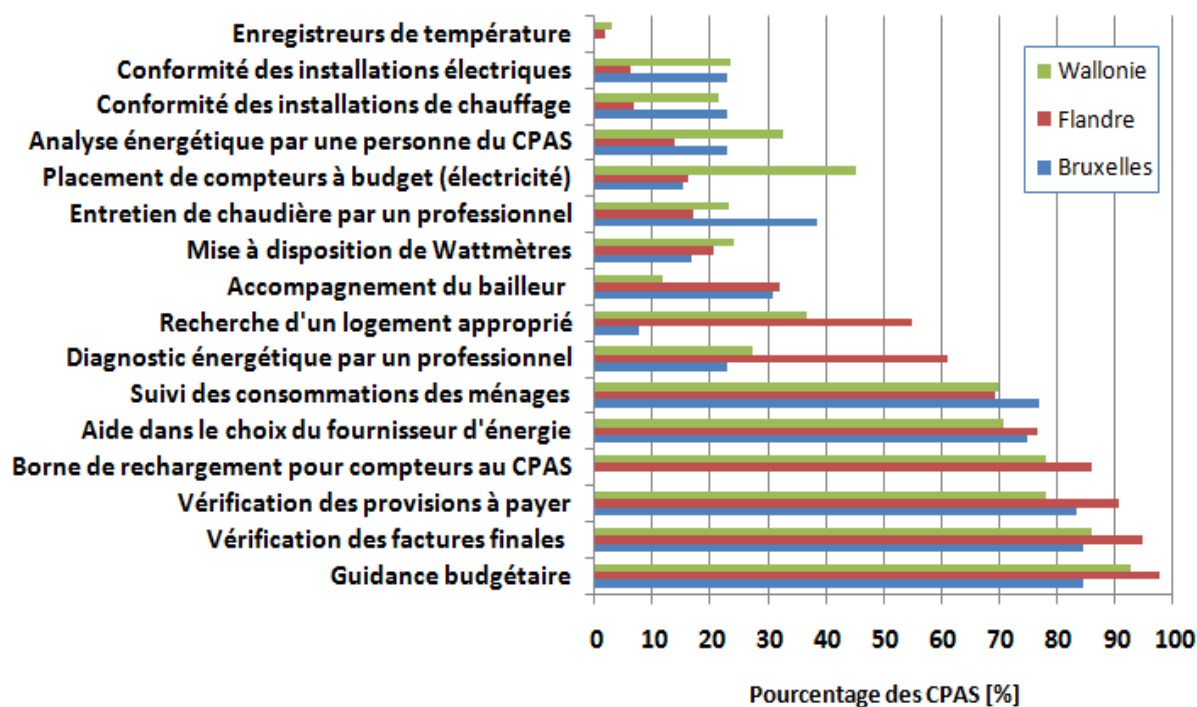
Certains projets globaux accompagnent une poignée de demandeurs, depuis des séances d'information générale, jusqu'au placement du matériel et aux relevés d'index qui permettront une évaluation quantifiée des résultats.

D'autres projets --qui comptent d'ailleurs pour une majorité de ceux que nous avons rencontrés-- se limitent à évaluer les pistes d'amélioration, et éventuellement assurer la mise-en-œuvre de recommandations qui ne coûtent rien, qu'elles soient techniques ou comportementales.

L'évaluation des résultats qui devrait trouver sa place dans les démarches d'accompagnement fait souvent défaut.

#### 3.4.1 DONNÉES STATISTIQUES

Les résultats de l'enquête sont présentés sur la figure suivante :



Les services fournis par le plus grand nombre de CPAS sont, par ordre d'importance :

- **Guidance budgétaire** dans le cadre de difficultés liées aux consommations énergétiques, pour 93% des CPAS du pays; ce chiffre varie peu en fonction des Régions.
- **Vérification des factures finales** à payer aux fournisseurs d'énergie, pour 87% des CPAS du pays (faibles variations régionales). Il est apparu lors des interviews que les vérifications usuelles, pratiquées par tous ou presque et de manière assez systématique, sont essentiellement relatives à l'accès au tarif social, au fait que la facture soit établie sur un relevé d'index ou sur une estimation, aux prix, aux éventuelles erreurs de facturation, et enfin aux consommations. Le caractère préventif de ces analyses est donc à relativiser : de nombreux CPAS « vérifient des factures » sans pour autant y voir l'occasion de détecter les cas de surconsommation manifeste.
- **Vérification des factures intermédiaires** à payer aux fournisseurs d'énergie, pour 81% des CPAS du pays. Cette proportion est plus faible en Wallonie (78%) que dans le reste du pays. Les interviews révèlent que cet exercice vise généralement à vérifier l'adéquation entre l'estimation et les consommations; l'objectif n'est donc, souvent, pas préventif.
- **Installation d'une borne de rechargement pour compteurs à budget** dans les locaux du CPAS<sup>30</sup>, pour 77% des CPAS du pays (faibles variations régionales) - hors Bruxelles, où les compteurs à budgets ont été abolis.
- **Aide dans le choix du fournisseur** de gaz ou d'électricité, pour 71% des CPAS du pays. La plupart des CPAS entendent par là qu'ils orientent le demandeur vers les simulateurs tarifaires des régulateurs, où lui suggèrent tout simplement de quitter le fournisseur par défaut - généralement plus cher<sup>31</sup>. S'il s'agit certes d'une action préventive en matière budgétaire, il ne faut évidemment pas y voir une action URE, préventive en matière d'énergie.
- **Suivi de la consommation** des ménages, pour 67% des CPAS du pays. Il est apparu lors des interviews que les suivis systématiques sont pratiquement exclus de cette rubrique. La plupart des CPAS entendent par «suivi» qu'ils gardent une trace des factures annuelles qui parviennent au CPAS, et au besoin, lors d'une visite ultérieure du ménage, ressortent les factures antérieures pour comparaison. Il est rare, sinon exceptionnel, que le CPAS enregistrent des relevés mensuels ou exigent la tenue de tels relevés par les demandeurs. Il est également très rare que les données soient normalisées par rapport au nombre d'occupants ou à la surface du logement. En pratique, les occupants à qui il est demandé de relever les index cessent les relevés dès que l'aigu est résolu.

Sont également pratiqués par un nombre important de CPAS (>20%) :

<sup>30</sup> Pour la suite, cette action n'est plus comptabilisée au titre d'action préventive.

<sup>31</sup> Les modalités de l'aide dans le choix du fournisseur sont particulièrement délicates, en ceci que les travailleurs sociaux doivent éviter de prendre position. Par ailleurs, les interviews des travailleurs sociaux ont montré que le choix était parfois dirigé vers des fournisseurs particuliers pour diverses raisons: fournisseurs avec contacts, fournisseurs communiquant avec les CPAS, fournisseurs verts, simplement pour garder un accès à l'énergie.

- **Aide à la recherche d'un logement approprié** en termes d'énergie, pour 42% des CPAS. Il est évidemment compliqué de déterminer ce que les CPAS entendent par là; ce chiffre atteste, à tout le moins, d'une certaine forme de considération des problématiques énergétiques - au moins sur les principes - lorsque le CPAS aide ses usagers à trouver un logement; suite aux interviews, il nous semble cependant peu probable que la signification de ce chiffre puisse être étendue d'avantage.
- **Diagnostic énergétique ou audit du logement par un professionnel**, pour 40% des CPAS<sup>32</sup>. Cette proportion est largement plus élevée en Flandre (61%); ce déséquilibre est le résultat direct des obligations de résultat imposées au GRD flamands : les scans gratuits offerts aux communes par les GRD bénéficient le plus souvent aux bénéficiaires du CPAS, avec sa collaboration passive ou active; dans tous les cas (et dans toutes les Régions), ces audits ou ces scans sont destinés à des groupes limités.
- **Prise en charge du coût du placement de compteurs à budget** pour 28% des CPAS<sup>33</sup> en ce qui concerne l'électricité, et 22% pour le gaz en Wallonie<sup>34</sup>.
- **Analyse énergétique du logement par une personne du CPAS**, pour 22% des CPAS du pays; cette proportion est largement plus faible en Flandre (14%) qu'en Wallonie (33%) et à Bruxelles (23%). Les raisons de ce déséquilibre sont très probablement liées à l'offre importante de scans par les GRD. On note à ce titre que le déséquilibre régional des analyses de logements par du personnel des CPAS est à peu de choses près compensé par le déséquilibre régional des analyses de logements par des professionnels; le sens précis que donnent les CPAS à ces expertises par des membres de leur propre personnel peut varier considérablement d'un CPAS à l'autre, entre des scans énergétiques complets, et des visites à vocation moins technique; dans tous les cas, il y a visite au domicile.
- **Mise à disposition de wattmètres**, pour 21% des CPAS du pays (variations régionales faibles). Il est apparu que certains CPAS entendaient mettre des wattmètres à disposition de leur personnel en charge de l'énergie, tandis que d'autres - plus rares - entendaient en faire disposer leurs usagers; dans un cas comme dans l'autre, le matériel est présent et rend possible - de manière autonome ou sous la conduite d'un travailleur social - l'évaluation incontestable et ciblée des consommations électriques.
- **Accompagnement du bailleur dans l'amélioration du logement qu'il loue**, pour 21% des CPAS du pays ; cette proportion est beaucoup plus élevée en Flandre (32%) que dans le reste du pays. Cet énoncé peut recouvrir plusieurs types de démarches : dans certains cas, les propriétaires se feront renseigner les incitants dont ils pourront bénéficier, dans d'autres, le CPAS mettra en avant le nécessaire respect de la salubrité. On note à ce titre que la présence d'un locataire à revenu modeste ouvre la voie à des aides spécifiques,

<sup>32</sup> Les diagnostics énergétiques par des personnes du CPAS sont près de 2 fois moins fréquents.

<sup>33</sup> Ce pourcentage n'inclut pas Bruxelles, puisque les compteurs à budget n'y sont pas utilisés.

<sup>34</sup> Les compteurs à budget gaz ne sont placés qu'en Wallonie.

dont certaines bénéficieront au bâtiment (MEBAR en Wallonie, et les primes pour les personnes payant peu d'impôt en Flandre).

- **Entretiens de chaudières par un professionnel**, pour 20% des CPAS du pays; cette proportion est largement supérieure à Bruxelles (38%).

Les autres services repris dans l'enquête étaient pratiqués par moins de 20% des CPAS.

---

### 3.4.2 INTERPRÉTATION GLOBALE DES CHIFFRES

#### ÉLÉMENTS DE MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE DES SERVICES ÉNERGIE

Les actions qui prédominent - qui sont pratiquement généralisées dans les CPAS (79-95%) - sont en fait intégrées à la méthodologie de traitement des problématiques énergie de la plupart des CPAS. Guidances budgétaires et analyse de factures sont ainsi implémentées d'une manière presque systématique, quoique non-exclusivement centrée sur la prévention. Le suivi des consommations, tel qu'il est implémenté par bon nombre de CPAS, peut également entrer dans cette catégorie. L'intérêt préventif attaché à ces actions peut varier fortement : certains CPAS mettent à profit l'analyse des factures ou la guidance pour mettre le doigt sur les surconsommations, tandis que d'autres se bornent à vérifier l'accès au tarif social.

#### ANALYSE ÉNERGÉTIQUE DU LOGEMENT

Qu'elles soient réalisées par du personnel du CPAS ou par des personnes extérieures, les analyses de logements sont pratiquées par plus de 40% des CPAS du pays, parmi lesquels une proportion plus élevée de CPAS flamands. Ces chiffres représentent un signal extrêmement positif en ceci que la visite du logement est généralement le préalable à toute action sur les équipements. Force est cependant de constater que de nombreuses visites, avec ou sans expert, ne débouchent que sur une liste de préconisations, ou sur quelques menus travaux sans suivi. Concernant les répartitions régionales, les audits flamands résultent en fait des obligations imposées aux GRD, de sorte que la quasi-totalité des CPAS qui ont réalisé d'eux-mêmes des diagnostics énergétiques ont également bénéficié des services de professionnels. En Wallonie, certains CPAS font clairement le choix de faire appel à des professionnels, tandis que d'autres réalisent en interne un travail similaire à celui des professionnels.

---

### 3.4.3 PROJETS PARTICULIERS

Les projets d'accompagnement ou d'offre de services que nous avons interviewés sont repris brièvement dans cette section, et détaillés dans les fiches annexées.

## DIAGNOSTIC ÉNERGÉTIQUE

De nombreuses démarches d'accompagnement sont fondées sur - ou initiées au départ - d'un diagnostic énergétique du logement, des équipements et du comportement des usagers. Selon les cas, ces diagnostics peuvent être réalisés par le personnel du CPAS (relativement peu fréquent), sous-traités à des sociétés privées (cas fréquent dans le cadre du PAP wallon), ou réalisés par les GRD.

### **Utilisation des diagnostics énergétiques offerts par les GRD, pour des bas revenus - Gingelom, entre autres**

Suite à une concertation avec la commune et les GRD, il a été décidé de cibler les audits gratuits offerts par les GRD (dans le cadre de leurs obligations légales) préférentiellement sur les ménages à bas revenus. Lors de ces audits, sont examinés succinctement le chauffage, l'utilisation d'eau, l'éclairage et les appareils électriques. Lorsqu'il le juge nécessaire, l'auditeur de STEBO distribue des ampoules économiques, des pommeaux de douche économiques, des réflecteurs à placer derrière les radiateurs, et des isolants pour les canalisations.

La détermination des groupes cibles pour ces audits peut permettre une action massive (en Flandre) sur les publics fragilisés. Cette option a manifestement été retenue par de très nombreuses communes en Flandre. Il est cependant nécessaire de rappeler que ces scans restent succincts, et ne portent qu'une analyse assez basique du logement. Par ailleurs, en toute généralité, il est évident que cette action doit idéalement s'accompagner d'un suivi de l'implémentation des actions, que le GRD n'est pas tenu d'assurer.

### **Audits de logements par des experts extérieurs - diverses communes participant au PAP**

Dans le cadre du PGSE/PAP, de nombreuses communes font réaliser des audits par des experts extérieurs. Ces audits visent généralement à identifier rapidement les mesures rentables qui peuvent être prises dans le logement.

### **Diagnostiques énergétiques par des employés du CPAS - diverses communes**

Certains CPAS réalisent eux-mêmes des diagnostics énergétiques de logements. Selon les cas, cela recouvre des enquêtes sociales à domicile, des mini-audits sur base des outils mis à disposition par les Régions ou des visites accompagnées par un expert extérieur.

### **Deux techniciens au sein de la cellule énergie – Schaerbeek**

Lorsqu'une demande d'aide financière est introduite, le technicien analyse les factures ainsi que la consommation. Il fait ensuite un diagnostic, si les consommations sont faibles, un rapport est envoyé à une assistante sociale. Si la consommation est élevée, une visite à domicile est alors préconisée. Plus ou moins 300 ménages se présentent pour une aide. Il n'y a pas de suivi individuel, le suivi ne se fait que si la personne revient. Sinon, il n'y a pas de feed-back.

### **Tuteur énergie : analyse de factures et visites sur demande des TS – Mouscron**

La tutrice énergie réalise des analyses de factures, et visite des logements à la demande des travailleurs sociaux du CPAS : un tour de l'habitation est fait avec les occupants, et débouche sur des propositions d'amélioration, et des dons d'ampoules économiques. En 5 mois, le nombre de

dossiers traités par la tutrice est de 47. Jusqu'ici les travailleurs sociaux qui proposent les visites n'ont encore essuyé aucun refus, et ceci malgré le désintérêt de certains demandeurs.

## ACCOMPAGNEMENT SANS DIAGNOSTIC DU LOGEMENT

D'autre part, certains projets d'accompagnement ne comprennent pas de diagnostic énergétique du logement. L'évaluation de la situation et des besoins est alors généralement réalisée sur factures<sup>35</sup>, en fonction des consommations.

### **EnergyScreening sans visite par un travailleur social – Kortrijk**

Un travailleur social réalise une analyse approfondie des factures, sur base de quoi est entamée une discussion avec l'utilisateur quant aux moyens de réduire les consommations. Une stratégie est alors mise en place sur la base d'une meilleure utilisation des équipements, et d'investissements mineurs. Les usagers sont ensuite transférés vers les Energiesnoeiers, ou renvoyés aux primes « énergie ».

### **Suivis longue durée presque sans visites - Etterbeek**

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.

## ACCOMPAGNEMENT COMPLET

Le processus ne peut, en toute généralité, s'arrêter au diagnostic. Afin que la démarche prenne ses effets, il est nécessaire, à tout le moins, d'assurer une forme de suivi. Ce suivi peut prendre plusieurs formes : rencontres collectives ou individuelles, tractations avec les propriétaires, construction du plan financier, voire carrément réalisation des travaux. Le diagnostic est également régulièrement précédé de séances d'information ou de formation. Il arrive enfin, de manière assez exceptionnelle (systématique pour « Klimaatwijken », exceptionnel sinon), que l'implémentation des mesures proposées soit évaluée par un suivi des consommations (relevé d'index).

### **« Klimaat op Maat » : un défi lancé à un groupe - Sint Gillis Waas, entre autres**

Klimaatwijken est une opération coordonnée par le BBL (Bond Beter Leefmilieu) sur toute la Flandre. Cette action ne se limite pas aux CPAS, mais une version adaptée (Klimaat op Maat) leur est accessible. Ce projet extrêmement répandu dans les communes flamandes consiste en une sorte de défi entre, d'une part les autorités locales, les services sociaux, les sociétés de

<sup>35</sup> L'analyse des factures est une tâche familière pour les CPAS, quoique la consommation physique ne soit pas toujours appréhendée.

logement, et d'autre part des groupes d'habitants et des associations. L'objectif minimal est d'atteindre, pour le groupe d'habitant mis au défi, une réduction de 8% des consommations sur un délai de 6 mois. Le groupe est soutenu à cette fin par un Energiemeester bénévole, généralement issu du quartier ou d'une association locale. Dès le début de l'opération, tous les participants rendent leurs index de départ. Par la suite, les participants ou les Energiemeester introduisent eux-mêmes régulièrement leurs relevés d'index sur le site web du projet, qui calcule automatiquement l'économie réalisée. L'opération est clôturée par une fête, au cours de laquelle les résultats sont proclamés, et des cadeaux sont distribués. A Sint-Gillis-Waas, l'opération se solde par une économie finale d'énergie de 16%. Les actions mises en places dans ce cas précis comprennent entre-autres un audit et un kit énergie par ménage (20 ménages).

#### **Méthodologie structurée de traitement individuel – Verviers**

Les cas problématiques diagnostiqués par d'autres services du CPAS, envoyés par des associations locales ou rencontrés lors des permanences quotidiennes sont dirigés vers les guidances énergétiques, dans le cadre desquelles des visites répétées ont lieu au domicile des demandeurs. Par ailleurs, les personnes qui font une demande d'aide et qui présentent un problème de gestion de leur budget sont dirigées vers une guidance budgétaire et énergétique de 6 mois (au minimum). Le succès du service mène actuellement à des délais d'attente de plusieurs mois dans certains cas, et ce malgré un personnel largement plus important que celui alloué par le fonds fédéral.

La structuration est nécessaire à la spécialisation des travailleurs sociaux dans les grands CPAS. Elle nécessite néanmoins des moyens humains et de la coordination.

#### **Service de prévention énergétique – Molenbeek**

Le CPAS de Molenbeek a récemment développé un service de prévention énergétique différencié du service de médiation de dettes. Le service intervient principalement sur demande des autres services du CPAS, lorsque des surconsommations sont suspectées. Il propose des suivis de 6 mois à 1 an, initiés par une visite à domicile. L'intention actuelle est de conditionner tous les paiements de factures à une guidance de 6 mois minimum. Néanmoins, le personnel est actuellement insuffisant, et doit se limiter à conditionner des paiements pour les cas de surconsommation manifeste, pour autant que les surconsommations soient liées aux comportements où à des petits équipements.

#### **Tuteur énergie : Suivi individualisé de 10 ménages – Huy**

Actuellement, suivi individualisé de 10 familles à domicile. On réalise un mini audit énergétique du logement, on fait le relevé des index, on communique un rapport d'évaluation au propriétaire avec lequel on tente de négocier la mise en œuvre d'améliorations dans le bâtiment. Pour le moment il n'y a pas encore de feed-back, le tuteur énergie n'étant là que depuis quelques mois. Mais informellement, on note un changement d'attitude de la part des familles « preneuses ». Une visite a lieu deux fois par mois auprès des ménages.

#### **Tuteur énergie : action encadrée par la cellule énergie – Rochefort**

Le tuteur visite les logements, prépare des préconisations, qui sont discutées une fois/mois pour



approbation par le service, et implémentation par le tuteur. Les outils à construire, les budgets, les stratégies sont également discutés.

#### **Le tuteur avant l'heure, et ses kits Energie ciblés – Liège**

Un technicien, conseiller URE actif depuis 15 ans dans les politiques sociales de l'énergie, conseille les usagers et construit avec les travailleurs sociaux le plan d'action adapté à chacun. Par ailleurs le CPAS met des convecteurs gaz à disposition, en prêt, pour éviter les systèmes de chauffage caduques, chers et dangereux. Les recommandations faites sont rendues applicables par les usagers par des kits énergie composés et choisis à dessein. Les mêmes ménages sont inscrits dans des animations et activités de groupes pour soutenir leurs efforts et assurer une mobilisation en continu. Un jeu énergie conçu en interne sert de support à ces animations.

#### **Fonctionnaire en charge de l'énergie - Genk**

Le CPAS a nommé un fonctionnaire responsable pour le suivi de tous les développements en lien avec l'énergie, et pour l'information des citoyens. Cette personne tient, outre son rôle de personne ressource, un rôle de développement de projets préventifs. Il devra également permettre de faire face aux difficultés et modifications de la réglementation. L'action de ce fonctionnaire est fondée sur 3 principes : il est nécessaire d'anticiper la hausse des prix de l'énergie et la complexité des marchés; il est important de ne pas se limiter au curatif face aux situations de dettes; et les actions préventives et curatives ne peuvent être entreprises sans partenaires. Les aides financières du CPAS concernant des dettes énergie sont, ici, conditionnées à la réalisation de scans énergétiques réalisés par les GRD. Le responsable énergie assure, dans ce cadre, (entre autres) le suivi des scans réalisés par les GRD (490 scans pour fin 2009).

#### **Suivi global et continu, depuis la visite jusqu'au prêt FRCE – Charleroi**

A partir des demandes qui sont adressées au service énergie en charge de l'aide sociale et financière (le service « des cuves vides ») par des ménages qui sont dans l'impossibilité d'honorer leurs factures d'énergie ou de s'approvisionner en mazout, les 3 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, tandis que l'auditeur FRCE établit la liste des interventions à préconiser 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 le FRCE.

#### **Service de prévention et traque aux énergivores – Namur**

10 ménages sont accompagnés, depuis la réalisation de l'audit de leur logement jusqu'à l'implémentation des mesures qui en découlent. Les participants étaient appelés à suivre un cycle en 5 modules. Lors de ces modules, sont introduits divers outils et démarches, dont un suivi des consommations par relevé d'index. Ceux qui mènent le cycle à son terme se voient gratifiés d'une enveloppe de 500 € par ménage, destinée à leur permettre de mettre en pratique les résultats de l'audit. La dépense de l'enveloppe est gérée par le CPAS, qui fait intervenir au besoin son entreprise de formation par le travail. Le CPAS dispose par ailleurs d'un service de prévention complètement dissocié du curatif, et entreprend actuellement de recycler le mode d'action de la traque aux énergivores pour le tuteur énergie.

L'accompagnement est dans ce cas-ci poussé à un niveau très élevé, nécessitant des ressources suffisantes en personnel.

#### **Traque aux énergivores – Profondeville**

Profondeville en est à sa 2<sup>e</sup> édition de la traque aux énergivores. La sélection du groupe se fait par téléphone, sur 3 critères : dette importante, forte consommation et volonté d'être sensibilisé. Pour cette session, 85 coups de fil ont été passés, mais seules 9 personnes ont répondu positivement à l'appel. L'ASBL Bonjour Sourire réalise un audit. Plusieurs réunions sont organisées. Suite à la visite de Bonjour Sourire, on écrit un rapport, dans lequel on définit les actions à entreprendre. L'action se déroule sur 5 mois. Le suivi se fait par le biais d'un carnet de bord. Hors réunion, c'est l'assistant social qui s'occupe du suivi. Une enveloppe de 200 € est distribuée aux personnes qui mènent la démarche à son terme.

#### **Plans d'action pour le suivi individuel en collaboration avec un expert – Gembloux**

Définition d'un plan d'action adapté à chaque situation et suivi jusqu'à réalisation de celui-ci, avec l'aide d'un expert extérieur aguerri à la problématique énergie et aux dispositifs d'aides disponibles en matière de qualité de logement et d'énergie. L'expert réalise entre autres les visites de logement avec le travailleur social. Les plans sont soumis aux autorités administratives et politiques du CPAS avant implémentation. 10 à 15 ménages sont ainsi suivis dans le cadre du PAP, l'expert ayant un rôle de formation du travailleur social par rapport à l'analyse du logement, des habitudes de vie, des remèdes à apporter et de la stratégie pour les mettre en place.

Ce mode de collaboration avec l'expert permet à la fois de mettre en place une action préventive d'une bonne qualité technique, et de viser une autonomie accrue du CPAS.

## **OFFRE DE SERVICES**

Par ailleurs, certains projets proposent les services et travaux URE indépendamment de la réalisation d'un audit. La méthode est loin d'être dénuée d'intérêt, compte tenu de la rentabilité intrinsèque de certaines mesures, et de la simplicité de leur implémentation : le placement d'une ampoule économique, d'une multiprise utilisée à bon escient, d'un strip d'étanchéité ou d'une douche économique ne nécessitent pas forcément une visite préalable. L'isolation de combles par le placement d'isolant sur le plancher rentre également dans la catégorie des mesures inconditionnellement rentables.

L'intérêt de faire réaliser ce type de mesures via le CPAS est également justifié par le fait que des entreprises ou travailleurs de la construction ne sont pas toujours enclin à vouloir réaliser ce genre de travaux et que les utilisateurs des logements ne se sentent pas toujours capable de le faire ou ne le font simplement pas (par manque de temps, de volonté, de conviction, entre autres).

#### **Woonzorgteam : tâches domestiques pour personnes âgées - Heusden-Zolder, entre autres**

Les Woonzorgteam constituent un service dédié à l'entretien des logements et jardins, ainsi qu'à la réalisation de menus travaux en lien avec l'énergie chez les seniors. Des Energiesnoeiers sont

jointes à chaque Woonzorgteam. Le public cible théorique reprend l'ensemble des +65 ans. Néanmoins, un ordre de priorité est établi en fonction des besoins. Plusieurs équipes du genre ont été mises en place avec le soutien de la province du Limbourg, en collaboration avec 6 organisations. Le coût des équipes pour la commune est nul pendant les 2 premières années.

Les publics âgés sont souvent moins sensibles aux préoccupations énergétiques, même lorsque le service est gratuit. Aussi est-il tout-à-fait opportun de coupler, pour ce type de public, le service énergétique avec d'autres services dont les personnes âgées ressentent un besoin immédiat.

**Energiesnoeiers : scans et services énergétiques** - *Wervik, parmi de nombreux autres*

Le projet Energiesnoeiers est un projet d'économie sociale étendu sur toute la Flandre et financé conjointement par les autorités régionales provinciales, et les communes et CPAS. Le principe est de former des chômeurs de longue durée peu qualifiés à réaliser de petites interventions qui permettront des économies d'énergie. Concrètement, les Energiesnoeiers proposent 3 types de services à destination d'un public fragilisé : des scans énergétiques rapides basés sur des check-lists, un paquet de 20 mesures simples et rapides qui ne sont généralement pas encore implémentées, un paquet de mesures plus élaborées comprenant essentiellement des isolations de toitures. Le projet est coordonné par KOMOSIE, qui forme les Energiesnoeiers en collaboration avec le VDAB.

## SITUATION SPÉCIFIQUE DES PETITS CPAS

Enfin, il s'est avéré que les démarches d'accompagnement nécessitent souvent des ressources humaines pluridisciplinaires dont le CPAS ne peut disposer seul. En Flandre, des services tels que les Energiesnoeiers peuvent répondre à ce problème. En Wallonie cependant, la communautarisation des moyens financiers et/ou humains constitue le principal moyen d'y répondre.

**Création d'un poste spécialisé, par la mise en commun des ressources** - *Arlon et environs*

Création d'un poste spécialisé en prévention à partir de la mise en commun des subventions PAP de plusieurs communes. Les travailleurs sociaux des divers CPAS mandatent le Groupe d'Action Surendettement (GAS : association chapitre XII) pour la prise en main des actions de prévention avec les ménages en situation de rupture de paiement vis-à-vis des fournisseurs d'énergie ou de difficulté de paiement des charges locatives dans les immeubles de logement social.

La mise en commun permet une forme de spécialisation à laquelle les petits CPAS n'auraient pas accès sinon. Cela rend possible l'organisation d'actions d'accompagnement des usagers du CPAS en interne.

**Mise en commun des projets et des moyens entre 5 petits CPAS** - *Wanze et environs*

Héritage de la coordination sociale mise en place par la Communauté Française, il y a là un partenariat entre CPAS voisins pour une mise en commun des moyens et une réflexion commune. La méthode permet entre autre de libérer 2 mi-temps de travailleurs sociaux pour la

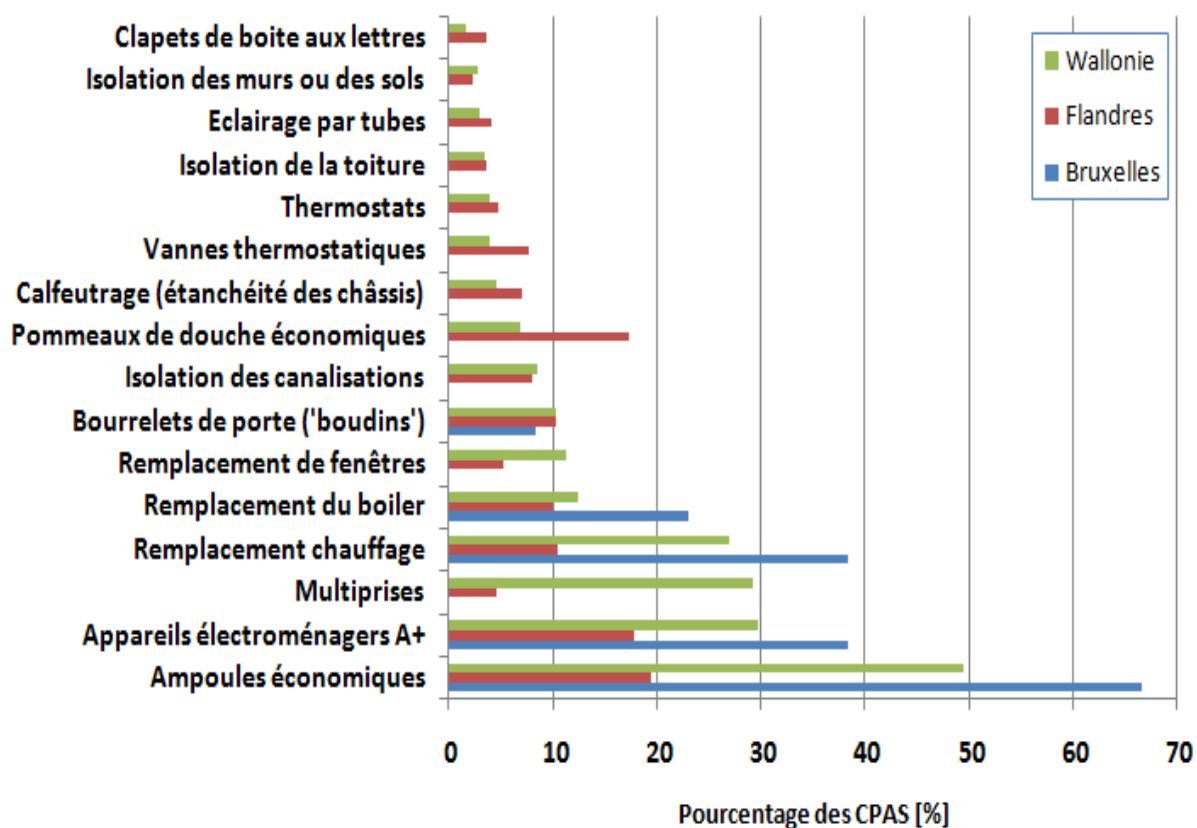
prévention. Sont organisés : des modules de formation pour des ménages en difficultés récurrentes, des visites à domicile par un tuteur énergie et des interventions sur le bâti de 5 ménages précarisés propriétaires-occupants. Pour les petites réparations/améliorations à réaliser sur les logements ou équipements, il est fait appel à l'IDESS, qui se met en place et est aussi l'émanation de ce regroupement de CPAS.

### 3.5 AIDES À L'INVESTISSEMENT

Les aides à l'investissement pallient par définition au problème du financement des travaux. Dans certains cas, l'aide à l'investissement comprend également une prise en charge du placement du matériel.

#### 3.5.1 DONNÉES STATISTIQUES

Les résultats de l'enquête sont présentés sur la figure suivante :



Les aides à l'investissement pratiquées par le plus grand nombre de CPAS, à destination de leurs bénéficiaires, concernent :

- **Les lampes fluocompactes** (ampoules économiques), pour 34% des CPAS du pays; cette action est davantage mise en œuvre à Bruxelles (67%) et en Wallonie (49%) qu'en Flandre (20%). Concernant la Flandre, le déséquilibre est lié au fait que le placement d'ampoules - ainsi que d'autres menus travaux - est confié à des acteurs extérieurs (dont les énergiesnoeiers); souvent, les CPAS constituent des stocks d'ampoules qu'ils distribuent soit en entretien individuel, soit lors d'actions ciblées, ou encore lors de visites à domicile.
- **Les électroménagers** efficaces A+ ou A++, pour 23% des CPAS du pays, cette proportion est plus faible en Flandre (18%) qu'en Wallonie (30%) et à Bruxelles (38%). Notons qu'en Flandre, les GRD ont l'obligation de fournir des bons de réduction pour l'achat d'électroménagers performants.
- **Le remplacement du système de chauffage** par un système plus performant, pour 19% des CPAS du pays. Cette proportion varie de manière importante d'une Région à l'autre : 38% à Bruxelles, 27% en Wallonie et 10% en Flandre; la raison de cette disproportion n'est pas apparue clairement lors des interviews.

Sont également pratiqués par un nombre important de CPAS (>10%) :

- **L'achat de multiprises**, pour 16% des CPAS du pays; cette proportion est beaucoup plus élevée en Wallonie (29%); pour la Flandre, on peut y voir l'effet direct de la délégation de cette tâche à des acteurs extérieurs, tels que les énergiesnoeiers.
- **Pommeaux de douche économique**, pour 11% des CPAS; cette proportion est légèrement plus élevée en Flandre (17%) que dans le reste du pays.
- **Le remplacement du système de préparation de l'eau chaude sanitaire** par un système plus performant, pour 11% des CPAS; cette proportion est plus élevée à Bruxelles (23%).

Les autres investissements présentés dans ce questionnaire sont pratiqués par moins de 10% des CPAS, dont une proportion plus importante de CPAS flamands :

- *Vannes thermostatiques,*
- *Remplacement des fenêtres par des plus performantes,*
- *Calorifugeage des canalisations de chauffage,*
- *Bourellets de porte,*
- *Calfeutrage (étanchéité des châssis),*

- *Thermostats,*
- *Isolation de la toiture,*
- *Eclairage par tubes,*
- *Isolation des murs ou des sols,*
- *Clapets de boîte aux lettres.*

---

### 3.5.2 INTERPRÉTATION GLOBALE DES CHIFFRES

#### MOBILITÉ DU LOCATAIRE

Les achats les plus pratiqués sont ceux qui profitent intégralement à l'occupant, sans implication du propriétaire : ampoules, électroménagers. Les travaux qui pourraient éventuellement bénéficier à un propriétaire après le départ de son locataire sont souvent exclus par décision de la politique du CPAS. Les aides à l'isolation ne sont ainsi implémentées que par moins de 10% des CPAS.

#### MÉCONNAISSANCE DE CERTAINS ÉQUIPEMENTS

Le peu d'intérêt des CPAS pour le placement de certains équipements simples, à haut potentiel d'économie (tels que les thermostats, l'éclairage par tube, les boudins de portes ou, en Wallonie, les pommeaux de douche économiques), témoigne d'une forme de méconnaissance de leur impact.

---

### 3.5.3 PROJETS PARTICULIERS

Les projets d'aide à l'investissement que nous avons interviewés sont décrits dans cette section, et détaillés dans les fiches annexées. Ils peuvent prendre la forme d'un achat direct de matériel pour l'usager, d'un bon d'achat, ou encore d'un prêt financier ou matériel.

Ces aides à l'achat peuvent concerner divers types de matériel: mesures simples d'économie d'énergie (lampes économiques, réflecteurs à placer derrière les radiateurs, strips d'étanchéité, multiprises, vannes thermostatiques, etc.), électroménagers, isolation de canalisations voire de toiture, remplacement de fenêtres ou de portes, remplacement ou amélioration du système de chauffage, remplacement ou amélioration de la régulation (thermostats programmables).

#### LES PRÊTS

Les prêts n'apportent généralement qu'une réponse très partielle au problème du manque de moyens du public cible.

Théoriquement, cette difficulté peut être franchie par le mécanisme du tiers investisseur. Il est néanmoins nécessaire, pour cela, que les délais de remboursement permettent effectivement au tiers (par exemple le FRCE) de se rembourser exclusivement et progressivement sur les économies réalisées par les usagers.

Pour certains équipements plus ou moins mobiles, le prêt direct de matériel est possible, et permet de bypasser la question de savoir s'il faut investir dans les logements de locataires mobiles, qui déménagent de manière régulière.

#### **Prêts FRCE par une intercommunale - Lier, et 7 autres communes**

L'intercommunale IGEMO assure la fonction d'entité locale du FRCE pour le compte de 8 communes. A ce titre, il offre des prêts à 2% sur le principe du tiers investisseur, à l'ensemble de la population. En outre, en vertu de ses obligations d'entité locale, il assure une fonction d'ESCO auprès du public cible (voir chapitre sur le moyens de financement). Cette fonction comprend l'appel d'offre pour la réalisation des travaux, une aide à la sélection de l'entrepreneur, le suivi des travaux, la recherche et l'obtention des primes et avantages divers auquel le demandeur a droit, le paiement direct de l'entrepreneur. Dans 3 communes sur les 8, le taux du prêt est ramené à 0% pour le groupe cible.

Les prêts FRCE se heurtent, pour le groupe cible, au problème des ressources, au même titre que les autres mécanismes de prêt ou de prime énergie classique : un public financièrement démuné ne peut généralement assumer le remboursement de l'emprunt. Le problème est d'autant plus criant que l'emprunt doit être remboursé en moins de 5 ans, soit dans le pire des cas un remboursement mensuel de près de 170 €. Par ailleurs, quoique cela ne semble pas poser de problème avec IGEMO, il semble évident que l'externalisation de ce service par rapport au CPAS est propre à poser des problèmes de communication et de continuité entre le CPAS et l'entité locale.

Globalement, IGEMO n'a encore traité qu'un seul dossier de demande de prêt pour un usager du CPAS, en un peu moins d'1 an.

#### **Le CPAS devient entité locale du FRCE – Charleroi**

Il s'agit du premier cas d'un CPAS qui se porte entité locale (voir section accompagnement) pour le FRCE. Le fait qu'un CPAS devienne entité locale permet d'espérer que l'entité locale développera une action ample et coordonnée à destination du public cible. Le mode de fonctionnement annoncé semble effectivement présager de cela, quoique la courte expérience (début en juin 2009) du projet ne permette pas encore d'en attester.

#### **Convecteurs en prêts, et kits Energie ciblés – Liège**

Les recommandations faites par le conseiller URE sont rendues applicables par des kits énergie composés et choisis à dessein. Par ailleurs le CPAS met des convecteurs gaz à disposition, en prêt, pour éviter les systèmes de chauffage caducs, chers et dangereux.

## LES AIDES FORFAITAIRES

Les bons d'achat et autres aides forfaitaires fondées sur des conditions simples présentent l'avantage considérable de simplifier la gestion des aides : il n'est plus nécessaire de se poser la question du montant à octroyer en fonction de la situation particulière du demandeur, et des conditions énergétiques sur l'équipement. Il peut par contre sembler moins naturel, dans ce contexte, d'en profiter pour sensibiliser ou même d'assurer un quelconque suivi du demandeur.

La technique du bon d'achat ne doit pas nécessairement être limitée à l'achat d'équipement. Notons que les bons d'achat peuvent avoir un effet pervers: le fait que le bénéficiaire n'évacue pas l'appareil précédent, dans ce cas il n'y a évidemment pas de réduction de la consommation d'énergie, mais bien une augmentation<sup>36</sup>.

### **Aide forfaitaire à l'achat d'électroménagers de classe A – Bruxelles**

Une aide forfaitaire plafonnée à 500 € est accordée pour l'achat d'électroménagers de classe A par des bénéficiaires du RIS ou d'un revenu équivalent. Cette aide, dont la gestion est laissée à l'ensemble des travailleurs sociaux internes et externes au service énergie, fait généralement suite à des demandes spontanées ou à une proposition de la part du travailleur social. En général, le forfait couvre l'achat de l'appareil (sauf pour les frigos). C'est le demandeur qui recherche l'appareil, et qui présente un devis à son assistant social pour l'octroi de l'aide. Le service Energie a par ailleurs le projet de faire accompagner ces aides d'une fiche technique adaptée, fournissant dans un langage simple les explications de base relatives à un bon usage des équipements achetés.

### **Bons de réduction pour l'achat d'électroménagers performants - Genk, p.ex.**

Les GRD mettent à la disposition des clients protégés des bons de réduction pour l'achat d'électroménagers<sup>37</sup>. Ces bons peuvent être obtenus, entre autres, auprès des services du CPAS et dans les maisons sociales. Les bons d'une valeur de 150\,euro{} peuvent servir pour l'achat d'un frigo A+ ou A++, ou encore pour l'achat d'une machine-à-laver AAA. L'économie annuelle moyenne renseignée par Infrac pour un électroménager économique, par rapport à un appareil standard est de 61 €.

### **Bons de 400 € pour des petits travaux chez des ménages à faible revenu – Gent**

Des bons sont disponibles pour faire réaliser à moindre coûts de menus travaux. Sont éligibles pour ces bons, le placement de vannes thermostatiques, de réflecteur derrière les radiateurs, etc., mais aussi des isolations de toiture. L'association Regent gère la formation des Energiesnoeiers chargés de la réalisation des travaux pour la ville de Gent. 20% du coût total des travaux doit être pleinement assumé par le demandeur, qui ne peut pas bénéficier d'autres primes du CPAS pour cet investissement. Les bons sont disponibles au CPAS.

Le principe de l'aide forfaitaire peut aussi être décliné dans le cadre de projets d'accompagnement complet. Il s'agit alors généralement d'une enveloppe fermée mise à

<sup>36</sup> Cette problématique n'est pas le propre des publics fragilisés.

<sup>37</sup> La mise à disposition de tels bons de réduction est une obligation légale des GRD en région flamande.



disposition pour des travaux URE. Le CPAS contribue à la gestion de l'enveloppe, voire réalise lui-même les travaux à concurrence du montant de l'enveloppe.

**Accord avec les habitants pour la mise-en-œuvre de mesures U.R.E. – Rumst**

Le CPAS informe, et fait auditer les logements d'un public suivi d'un point de vue social ou budgétaire (sur recommandation du L.A.C. - Lokaal Adviescommissie). Suite aux audits, et avec l'accord des habitants à qui le plan URE est présenté, la commune met en œuvre les actions proposées à ses frais, pour un montant compris entre 50 et 250 €.

**Enveloppe (500 €) gérée par le CPAS – Namur (inspiré de Profondeville)**

Les ménages qui mènent le cycle « traque aux énergivores » (incluant des audits des logements) à son terme se voient gratifiés d'une enveloppe de 500 €, destinée à leur permettre de mettre en pratique les résultats de l'audit. La dépense de l'enveloppe est gérée par le CPAS, qui fait intervenir au besoin son entreprise de formation par le travail, et suit les achats de très près.

## PRISE EN GESTION DE LOGEMENTS

De manière assez générale, les aides à l'investissement pour des investissements lourds se heurtent au problème de la mobilité des locataires. De nombreux CPAS n'envisagent pas d'investir dans des logements en location, souhaitant ainsi éviter que l'investissement ne bénéficie finalement au seul propriétaire suite au déménagement de son locataire. La prise en gestion du logement constitue une forme de réponse à cette préoccupation.

Les rares CPAS qui réalisent des travaux sur des logements en location avancent, pour leur part, que le déménagement d'un locataire fragilisé fait souvent place à l'emménagement d'un autre locataire fragilisé.

**Projet X, une stratégie pour l'amélioration du parc de logements – Bruxelles**

L'association projet X prend en gestion pour une période de 9 ans (minimum) des logements insalubres, en accord avec des propriétaires privés. Elle réalise les travaux de mise en conformité en tenant compte de considérations énergétiques. En moyenne, 50.000 € sont dépensés par logement, dont 23.000 € pour les matériaux, et 27.000 € pour les salaires et les frais de fonctionnement. Ces travaux sont en bonne partie mis en œuvre par une équipe d'articles 60 intégrés au projet. Du reste, le projet opère d'une manière semblable à une Agence Immobilière Sociale.

## INCITATION DU BAILLEUR

Les projets concernant l'incitation des bailleurs à améliorer les logements qu'ils louent concourent également à une certaine forme d'aide indirecte à l'investissement. Ces projets intègrent habituellement cet aspect dans une démarche plus globale, de laquelle l'incitation des bailleurs ne peut être dissociée. L'auto-évaluation que les CPAS donnent généralement de ce genre d'action est

assez mitigée, quoique certains d'entre eux parviennent manifestement à des résultats. Des aides existent pour le déménagement des ménages qui vivent dans un logement insalubre, et peuvent utilement être mises à profit dans la démarche d'incitation, qui implique le locataire autant que le propriétaire.

**Concertation CPAS-Locataire-Propriétaire-Expert - Beyne-Heusay**

En fonction des observations faites lors de la visite du logement, une discussion est entamée entre locataire, propriétaire, CPAS et un expert extérieur pour analyser les améliorations qui peuvent être apportées au logement. Cet échange s'appuie au minimum sur les obligations du bailleur, mais aussi sur les améliorations qui participeraient à la conservation voir à l'amélioration de son patrimoine. Les aides publiques auxquelles son locataire ouvre le droit sont présentées dans la négociation pour contrebalancer l'effort du bailleur. Celui-ci est également aidé dans l'établissement d'un plan budgétaire et dans la recherche des primes et aides.

Le principe de la concertation avec un expert peut théoriquement permettre de s'extraire du contexte conflictuel des relations propriétaire-locataire. La pratique montre que cela reste néanmoins compliqué.

**Interpellation des bailleurs pour une remise en état des logements – Ciney**

L'analyse de la situation des personnes en demande récurrente permet de décider d'une visite du logement par le tuteur énergie, accompagné ou non de l'assistante sociale, puis des mesures correctrices à mettre en œuvre. Dans ce cadre, le CPAS assiste les locataires pour qu'ils fassent valoir leurs droits face aux obligations d'entretien et de réparation des bailleurs. Le CPAS mène également une réflexion sur les moyens d'inciter les propriétaires à aller au delà de leurs obligations.

Notons que de nombreux autres projets d'accompagnement font mention de l'attention qu'ils portent à inciter les locataires à faire respecter les droits (salubrité), et à faire valoir l'argument des primes auprès des propriétaires.

Les expériences de l'intervention du CPAS dans la relation propriétaire--locataire montrent qu'il n'y a que rarement une détérioration de cette relation lors de l'intervention du CPAS, sauf plus souvent dans le cas de propriétaires institutionnels (grands parcs de logements privés).

## 4. DIFFICULTÉS ET RECOMMANDATIONS

### 4.1 DIFFICULTÉS ÉPINGLÉES

#### SUSCITER L'INTÉRÊT : UN OBJECTIF RÉGULIÈREMENT MANQUÉ

Globalement, la plupart des projets de prévention sont portés par la cellule énergie du CPAS ou la personne de référence en la matière. Au-delà de ces travailleurs sociaux qui se sont spécialisés dans les problématiques énergétiques, il y a peu de compréhension du sujet de la part des autres travailleurs sociaux dans les autres services. Cela conduit à une faible réactivité face aux difficultés des ménages et aux solutions qui peuvent leur être proposées.

Parallèlement, les travailleurs sociaux en charge de la politique énergétique du CPAS multiplient les activités de sensibilisation sous forme de conférences, débats, formations, permanences ou guichets d'information. Ceci suppose que le public cible se déplace. Ce type d'activité suscite rarement l'intérêt du public. Tout au plus, il permet de mûrir un intérêt existant.

Aussi, la prévention en matière d'énergie est fréquemment perçue comme une contrainte lourde, voire stigmatisante pour le demandeur.

De nombreux CPAS qui pratiquent ou ont pratiqué des séances collectives de sensibilisation expriment une désillusion importante quant à l'efficacité de la méthode. Lorsque l'action cible spécifiquement des usagers du CPAS, le public montre souvent peu de motivation. Lorsque les séances sont ouvertes plus largement, elles recueillent un public plus nombreux, mais la proportion d'usagers du CPAS reste faible.

Le résultat mitigé des séances collectives mène des CPAS à estimer que les démarches préventives en matière d'énergie - prises au sens large - représentent un effort considérable pour un faible résultat.

#### TRAVAIL COMPORTEMENTAL ET ÉDUCATIF

Lorsqu'elles sont praticables, les mesures préventives les moins coûteuses, et souvent les plus efficaces, touchent à la modification des comportements. Elles sont cependant difficiles à mettre en œuvre car elles nécessitent un effort important et continu. Par ailleurs, la réflexion sur les comportements peut être vécue comme une intrusion dans la vie privée, ou comme une accusation culpabilisante.

#### INADÉQUATION ENTRE DEMANDE ET RÉPONSE

Dans l'état actuel, les services des CPAS répondent principalement à des demandes d'aides financières. L'intérêt des demandeurs pour une éventuelle démarche préventive est rare et quasi jamais spontané : *«on propose aux gens quelque chose qu'ils n'ont pas demandé»*. Les préoccupations énergétiques sont généralement secondaires par rapport à la gestion d'un quotidien

complexe qui impose une hiérarchie des urgences. Cette faible motivation pour de la prévention se traduit donc assez naturellement par une résistance globale au changement.

### LE PROBLÈME DE LA MOBILITÉ DES LOCATAIRES

Les CPAS hésitent généralement à contribuer à des interventions lourdes sur des logements en location. Outre la difficulté évidente à libérer des moyens suffisants, la mobilité des locataires représente intrinsèquement un problème majeur : le CPAS souhaite généralement éviter de laisser au propriétaire le bénéfice de l'intervention, suite au départ de son locataire.

### LES INVESTISSEMENTS LOURDS

Outre la nécessité de convaincre les propriétaires, le financement des investissements plus lourds passe généralement par une combinaison de divers incitants, et par des mécanismes de prêts.

Le prêt se heurte généralement au problème du remboursement. En principe ce problème peut être résolu par les mécanismes de tiers investisseur. Il faut cependant noter la difficulté de tels mécanismes pour des ménages ne pouvant pas mettre en place un système de comptabilité énergétique. En outre, les temps de retour classiques des investissements lourds en matière d'URE peuvent être relativement long : plus de 15 ans pour des fenêtres, plus de 15 ans pour l'isolation des façades, 10 ans pour une chaudière, etc. Ces délais sont supérieurs à ce que permettent les mécanismes de prêts actuels. Le remboursement continuera donc à peser sur le budget des ménages.

### L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS, UNE DÉMARCHE RARE

Les interviews ont révélé la quasi-absence d'évaluation des résultats des démarches URE entreprises auprès des publics précarisés. Pourtant cette démarche est essentielle, tant en interne (motivation du travailleur et du décideur) qu'en externe (motivation de l'utilisateur).

L'expérience de nombreux CPAS montre cependant que la simple collecte des relevés d'index de consommation constitue une réelle difficulté, par manque de collaboration des usagers.

### DÉLAI DE RÉALISATION

L'efficacité de certaines actions de formation ou de sensibilisation ne prend cours que sur le moyen terme. En outre, la rentabilité des actions préventives ne peut souvent être établie que sur le long terme. Dans l'immédiat, l'intérêt de la prévention n'apparaît donc pas de manière évidente.

### GESTION DE L'URGENCE

En pratique, l'action préventive - rentable sur la durée - doit souvent être mise en balance avec la gestion des situations urgentes qui suffisent actuellement à noyer la plupart des CPAS. Ces situations ont principalement trait à des *paiements de factures* ou à des problèmes *d'endettement*. Les difficultés liées à la libéralisation conduisent également, de manière régulière, à des problèmes

urgents : erreurs de facturation, documents peu clairs, contacts avec les fournisseurs, etc. Ces problèmes appellent une réponse immédiate, intégrant nécessairement un volet curatif important.

### MULTIPLICITÉ DES SOURCES DE MOYENS

Le contexte institutionnel belge met l'énergie au carrefour de différentes compétences et niveaux de pouvoirs. Il en résulte une multitude de subventions, primes, mécanismes d'aide, etc. Chaque aide fait usage de son mécanisme propre, ses conditions d'octroi et ses exigences de reporting.

Cette multiplicité est à la source de complexités et de lourdeurs administratives pour ceux qui souhaitent activer conjointement plusieurs mécanismes.

Elle est également à la source d'une certaine confusion, principalement dans des petits CPAS. Certaines possibilités de subvention passent à la trappe par oubli, par manque de temps, ou encore par méconnaissance des conditions d'octroi.

Il faut ajouter à, cela, la difficulté d'organiser des veilles juridiques permettant de suivre l'évolution des diverses réglementations.

### MANQUE DE MOYENS POUR LA PRÉVENTION

Pour mener une politique préventive, d'importants moyens humains et matériels sont nécessaires. Le Fonds Social Mazout ne propose aucun dispositif de prévention, ni en moyens humains disponibles pour les CPAS ni en moyens financiers pour des interventions URE. Les remèdes qui peuvent donc être apportées aux usagers du gaz et de l'électricité ne peuvent donc pas être mises en œuvre à l'égard des utilisateurs du mazout. Actuellement cette situation est donc sans issue pour les habitants de zones géographiques où le gaz naturel n'est pas disponible.

Le Fonds fédéral Gaz-Electricité est donc actuellement le principal vecteur de financement des moyens humains et matériels en matière de prévention-énergie. Néanmoins, le fonds fédéral Gaz-Electricité n'impose aucune clé de répartition des moyens entre préventif et curatif. Par ailleurs, les missions du fonds telles que décrites par les textes sont clairement centrées sur le curatif. Il en résulte que l'existence de ces moyens humains n'incite pas réellement à la prévention, compte tenu de la charge actuelle de l'urgence des situations qui appellent une action curative.

La clé de répartition actuelle du fonds entre moyens financiers et humains présente en outre un déséquilibre par rapport aux besoins : actuellement, les grands CPAS se trouvent à court de personnel, alors même que l'aide financière ne pose pas de problème. Ce déséquilibre amplifie encore le problème des ressources humaines pour la prévention.

Pour ces raisons entre autres, la plupart des CPAS ne libèrent que peu de moyens humains pour la prévention.

### PROGRAMMES DE DURÉE LIMITÉE

La plupart des programmes d'aide et de mise à disposition de moyens sont prévus pour des durées limitées. Il en est ainsi du PAP wallon, de la subvention pour l'engagement de tuteurs énergie,

de « Klimaatwijken », etc. Ce contexte instable ne favorise évidemment pas l'adhésion des CPAS. Par ailleurs, il est fréquent que l'action des CPAS s'arrête lorsque le programme d'aide s'arrête (ou change).

## 4.2 RECOMMANDATIONS AUX CPAS

### **DISPOSER ET FORMER UN RÉFÉRENT EN ÉNERGIE (CELLULE ÉNERGIE, TS, ETC.)**

Cette manière de procéder est particulièrement adaptée aux situations où une personne assure seule toutes les questions liées à l'énergie, et où l'ensemble des acteurs identifient clairement cette personne comme un référent énergie.

Cette personne ou cellule pourra permettre un meilleur suivi des dossiers et d'avoir une vision globale et à long terme où la prévention prendra une place significative.

Outre la continuité de la démarche préventive, il importe de s'assurer que la jonction avec les activités liées à la dette - qui représentent souvent le canal d'entrée vers le service énergie - et les activités préventives est assurée de manière fluide et cohérente.

### **FORMER TOUT LE PERSONNEL AUX PREMIERS CONSEILS URE POUR LE PUBLIC**

L'option de disposer d'un personnel compétent en énergie permet de détecter rapidement les situations problématiques en matière d'énergie et de formuler rapidement des pistes de remédiation adéquates. Ce personnel de première ligne, une fois capable de déceler les problèmes de surconsommation, d'inconfort ou de dérive de la facture, pourra alors mobiliser l'utilisateur pour un travail plus en profondeur qui sera mis en œuvre au niveau d'un ou plusieurs membres du personnel spécialisés dans ces domaines. Il est donc nécessaire d'assurer la formation de ces « spécialistes » et de dégager le temps nécessaire à la prise en charge des dossiers. Il n'est pas forcément nécessaire que cette/ces personne(s) soit un travailleur social, ni que celui-ci soit attaché à la structure du CPAS, l'externalisation est possible.

### **SENSIBILISER PAR L'INTERMÉDIAIRE DES SERVICES À DOMICILE**

On l'a vu plus haut, la sensibilisation est une étape très difficile. Ceci ne pourra se faire qu'autour de la situation particulière du ménage et non dans un discours générique sur l'efficacité énergétique. Pour cela il faut mettre à profit la relation individuelle des assistants sociaux des services généraux des CPAS mais aussi profiter de la proximité des services d'aides à domicile.

Cela est de nature à simplifier fortement l'acceptation du public cible par rapport aux actions qui lui sont proposées. Par ailleurs, le personnel d'aide à domicile est réellement perçu comme un service, et échappe à toute perception inquisitrice. Ce mode peut être privilégié, entre autres, auprès des publics isolés et des personnes âgées.

Les aides à domicile doivent être formées et orientées au niveau de la sensibilisation et des gestes économeurs d'énergie. Elles doivent aussi connaître les dispositifs disponibles au sein du CPAS pour une prise en charge globale des problématiques énergétiques.

### **SYSTÉMATISER L'ANALYSE DES FACTURES**

L'analyse des factures représente le premier moyen de dépistage des situations réellement problématiques. Ce moyen est globalement déjà mis en œuvre par un nombre important de CPAS. Cependant, dans de nombreux cas, la méthode d'analyse n'approche pas la facture sous l'angle des consommations physiques. Pour ceux qui prennent en compte les données de consommation dans leurs analyses, il apparaît encore régulièrement que l'interprétation des résultats se pratique sans méthode.

Pour assurer cette analyse, les CPAS pourraient recourir à un logiciel qui tient compte des factures énergétiques des ménages ainsi que plusieurs caractéristiques du logement considéré (superficie, système de chauffe, etc.). Si des relevés d'index sont effectués, les erreurs de facturation pourraient y apparaître très facilement.

### **ASSURER UN SUIVI DES AUDITS ÉNERGÉTIQUES (MISE-EN-ŒUVRE)**

Nombres de recommandations sont faites aux bénéficiaires pour économiser de l'énergie ou profiter d'une énergie moins chère, au travers d'audits (plus ou moins élaborés), par des employés du CPAS, par des experts extérieurs ou par le ménage lui-même avec le support de formations diverses. Mais nombre de ces recommandations ne sont pas mises en œuvre et restent à l'état de vœux.

Un accompagnement et contrôle doivent être effectués pour assurer la réalité du passage à l'acte, avec mesure de son impact sur les consommations.

### **ASSURER UN SUIVI DES MESURES PRISES (RELEVÉ D'INDEX)**

L'évaluation des résultats pose généralement problème : lorsque des relevés d'index sont demandés aux usagers, ceux-ci ont fortement tendance à s'y soustraire; et dès la résolution des problèmes concrets qui les ont menés au CPAS, les éventuels relevés entrepris sont abandonnés. Dans nombre de cas, les usagers ne savent tout simplement pas comment relever les index.

Un suivi des consommations permet d'informer les ménages sur leurs économies d'énergie, les motive à continuer dans ce sens et apporte un feed-back sur le travail réalisé par le CPAS lui-même.

### **IMPLIQUER LES PROPRIÉTAIRES**

De nombreux types de mesures préventives concernent l'enveloppe du bâtiment. La mobilité des ménages locataires est un frein pour ces mesures, ils ne veulent pas payer des travaux pour un logement qui ne leur appartient pas.

Inviter les propriétaires à discuter peut être une solution. On pourra argumenter sur la conformité du logement, les primes et incitant spécifiques aux usagers du CPAS pour promouvoir la réalisation d'investissements URE auprès des bailleurs. Il peut parfois valoir la peine d'associer un expert à la démarche, afin d'apporter du crédit aux propos du CPAS et de stopper la relation conflictuelle entre propriétaire et locataire.

### METTRE EN PLACE UN MÉCANISME DE COORDINATION EFFICACE ENTRE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL ET SERVICE ÉNERGIE

Cela permet d'éviter de renvoyer les usagers d'un acteur à l'autre sans suivi, voire d'induire des changements dans le chef du bénéficiaire sans que d'autres instances n'en soient prévenues. Une possibilité consiste à organiser au sein du CPAS une réunion de discussion sur l'état d'avancement des aides et accompagnements apportés aux ménages. Lorsqu'intervient un opérateur extérieur, ce même débriefing régulier devrait avoir lieu pour qu'il y ait réappropriation de la situation du demandeur au sein des services sociaux. On notera par ailleurs que ce dialogue entre « services généraux » et « service énergie » est aussi un lieu où peut se cultiver la connaissance sur l'énergie.

### SE DONNER DES OBJECTIFS EN TERMES DE PRÉVENTION

Le fait de se mettre des objectifs clairs peut permettre aux CPAS d'avoir une vision à plus long terme et d'attribuer, pour la prévention, une part plus considérable de leurs moyens. Ils permettront également aux institutions de remettre en question leurs politiques préventives au terme de chaque année et les améliorer si nécessaire.

## 4.3 RECOMMANDATIONS AUX AUTORITÉS POLITIQUES

### FIXER DES OBJECTIFS CLAIRS

Il est important de fixer des objectifs clairs et réalistes, exprimés en termes de techniques implémentées et non en termes de réduction de consommations : à titre d'exemple, en Flandre, les objectifs régionaux pour le logement en 2020 sont : toutes les toitures isolées, et doubles vitrages haut-rendement partout. De tels objectifs pourraient être fixés pour les publics précarisés. Afin d'éviter de creuser un « gouffre de la précarité énergétique », il importe de fixer des objectifs similaires pour les publics précarisés (ce qui n'empêche pas de clarifier les objectifs).

Parmi les objectifs qui peuvent être retenus pour 2020, on note :

1. Mise en salubrité de tous les logements sociaux publics,
2. Abolition du chauffage électrique,
3. Systématisation des dispositifs à horloge pour l'intermittence du chauffage
4. Isolation de toutes les toitures,
5. Remplacement de tous les vitrages par des vitrages haute-performance.



## REVOIR LES MISSIONS DU FONDS GAZ-ELECTRICITÉ ET DU FONDS SOCIAL MAZOUT

Pour le Fonds Gaz-Electricité, celui-ci mêle des missions curatives (apurements, médiation de dette) présentées comme étant les principales, et des missions préventives peu définies. Autrement dit, aucun montant - ni moyens humains - n'est réservé spécifiquement pour la prévention. Par ailleurs la partie du fonds attribuée au financement de convecteurs à gaz n'est presque pas utilisée.

Il serait intéressant de définir un nouveau volet « prévention » en redéfinissant les répartitions du fonds. Les CPAS manquent notamment de moyens humains pour assurer la mise en place de réelles politiques préventives. Les budgets du fonds pourraient évoluer dans ce sens.

Pour le Fonds Social Mazout, un dispositif similaire devrait être créé pour permettre non seulement la maîtrise de la facture mais aussi le développement d'actions de prévention. Ceci suppose de dégager des moyens humains et des moyens financiers spécifiquement affectés au renouvellement des dispositifs de chauffage et leur régulation.

L'ouverture d'un champ d'action nouveau dans le Fonds Social Mazout est importante, mais également la similitude des approches pour les utilisateurs des divers vecteurs d'énergie, quelle que soit l'implantation du logement.

## REVOIR LA RÉGLEMENTATION DU FRCE

Afin de permettre des prêts « tiers-investisseur », le prêteur doit autoriser des emprunts dont la durée est proche du temps de retour de l'investissement. Ce dernier peut dépasser 10 ans, pour la plupart des investissements URE qui peuvent nécessiter un emprunt. Ajuster le délai de remboursement au temps de retour réel de l'intervention est nécessaire, quitte, si nécessaire, à changer la forme du contrat vers des dispositifs qui permettent des prêts à long terme, du type prêt hypothécaire plutôt que prêt personnel.

Il convient aussi d'alléger le poids de la garantie financière que les entités doivent assurer, celle-ci étant de nature à créer un sentiment de fragilité auprès des gestionnaires et administrateurs, surtout quand le prêt est dirigé vers un public réputé plus fragile.

Les craintes liées à la lourdeur des conditions d'accès devraient sans doute se résorber avec l'expérience du dispositif. Pour faciliter ceci, un accompagnement des gestionnaires de dossier devrait être intensifié, surtout dans les premiers temps d'existence de l'entité. Le travail en réseau de ces titulaires pourrait également être profitable.

Il en va de même pour les problèmes évoqués par rapport à la concurrence entre dispositifs existants. Si les dispositifs sont multiples et les sources diverses, il ne nous est pas apparu qu'ils soient en concurrence mais plutôt complémentaires. Ici aussi l'intensification des tâches d'information, formation, encadrement et partage d'expérience serait utile pour la résorption de ces perceptions négatives.

## PERMETTRE L'ACCÈS AUX PRIMES DÈS LE DÉBUT DE L'INVESTISSEMENT

Comme nous l'avons vu, l'investissement de départ peut souvent être considérable. Il représente un frein pour les ménages désireux de diminuer leur facture énergétique en améliorant les performances de leur logement. En permettant aux ménages d'obtenir les primes avant de payer la facture, cela facilitera le financement. A l'image de la Province de Hainaut qui octroie une avance spécifique sur les primes wallonnes à la réhabilitation des logements<sup>38</sup>, nous recommandons la généralisation de cette attitude des pouvoirs publics. On peut voir en cela un système à discrimination positive à l'égard du public cible.

## SOUTENIR LES POLITIQUES PRÉVENTIVES DE L'ÉNERGIE DES CPAS À TOUS LES ÉCHELONS DES POUVOIRS PUBLICS

Diverses initiatives existent dont on peut s'inspirer et que l'on peut généraliser :

- Au niveau régional : formations à la Guidance Sociale Energétique, « Facilitateur social » ou autre organe en charge de la coordination des Plans de Guidance Sociale Energétique, organisation d'un service d'intervention à domicile pour la mise en œuvre des recommandations URE.
- Au niveau communautaire : coordination sociale entre le CPAS et les autres acteurs sociaux de l'entité ou de la sous-région.
- Au niveau local : travail en intercommunalité ou regroupement de CPAS, réalisation conjointe d'une politique sociale de l'énergie entre l'administration communale et le CPAS.

---

<sup>38</sup> sur base de la preuve d'un avis favorable de la Région sur la demande d'intervention et à concurrence de 80% du montant qui sera octroyé

## 5. CONCLUSION

Les statistiques le montrent : le public cible des CPAS accorde, pour l'énergie, une part relative de son budget plus importante que des ménages aux revenus moyens ou supérieurs. Et pourtant, malgré ces lourdes dépenses, de nombreux ménages n'ont pas les moyens de se chauffer pour assurer leur confort thermique. De plus, les arriérés de facture sont courants pour ce public, qui fait appel aux CPAS afin d'éviter une coupure des accès au gaz et à l'électricité.

A tout cela s'ajoutent les difficultés liées à la récente libéralisation du marché de l'électricité et du gaz. La multiplication des acteurs du marché de l'énergie, les erreurs de facturation, des factures peu compréhensibles, des relations client-fournisseur plus sévères font partie de ces difficultés.

Face à cela, les CPAS agissent dans l'urgence et allouent la plupart de leurs moyens humains et financiers pour guider les ménages dans leur choix de fournisseur, pour aider à comprendre les factures, pour communiquer avec les fournisseurs et pour apurer leurs dettes. C'est pourquoi la prévention n'est pas une démarche systématique et prioritaire des CPAS. On relève là un manque de personnel en charge de l'Energie et de vision à long terme.

Les CPAS peuvent compter sur des moyens financiers qu'ils soient fédéraux, régionaux, provinciaux ou autres. Au niveau fédéral, le Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie permet d'emprunter à taux réduit pour les mesures d'efficacité énergétique alors que le Fonds Gaz-Electricité est la principale source de financement du personnel en charge de l'Energie. Les Régions attribuent des primes « Energie » mais celles-ci supposent généralement un investissement de départ que peu de ménages, singulièrement les ménages précarisés, peuvent se permettre.

Les politiques préventives sont également freinées par le manque de motivation du public cible. Cette situation s'explique légitimement par la hiérarchie des urgences à laquelle les ménages précarisés sont confrontés. En outre, ces ménages peuvent ressentir la prévention comme une démarche stigmatisante. La mobilité des locataires ralentit également les CPAS dans les investissements lourds tels que l'isolation des murs et de la toiture, malgré le caractère durable de ces mesures. Ils argumentent par le fait que ce type d'investissement pourrait surtout être bénéfique aux propriétaires. Des négociations entre propriétaires et CPAS pourraient permettre la mise en œuvre de telles mesures.

Le suivi des ménages et de la mise en œuvre de diverses mesures est également problématique. L'évaluation des résultats, par relevé des index, par exemple, constitue une véritable difficulté alors qu'il s'agit d'une nécessité de premier plan, tant en termes de motivation des acteurs qu'en termes pratiques.

Sur base d'un relevé de la littérature et de statistiques, d'une part, de la construction d'un questionnaire et des résultats de l'enquête et des interviews, d'autre part, la présente étude a permis de mettre en lumière les difficultés rencontrées par les CPAS dans leurs politiques de prévention.

Enfin, cette mise en évidence nous a permis d'identifier une série de recommandations pour les CPAS mais également pour les autorités politiques afin de contribuer à une amélioration des politiques préventives dans l'important travail réalisé par les CPAS vis-à-vis des publics précarisés.

## BIBLIOGRAPHIE

Atta, C., Maréchal, C., & Perelman, S. (2009). "Les indicateurs d'inclusion sociale : où est la Wallonie aujourd'hui". *Reflets et perspectives de la vie économique*, pp. 199-209.

AVCB-VSGB. (2009). Le site de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale: [www.avcb-vsgb.be/fr/section-cpas/](http://www.avcb-vsgb.be/fr/section-cpas/)

Coordination Eau-Gaz-Electricité. (2009, Mai 12). "Précarité énergétique et mesures prônées par la Coordination CGEE".

CARHOP. (2008). "L'énergie, un accès pour tous ?".

CREG. (2009, Août). "Evolution du tarif social de l'électricité sur le marché résidentiel".

Devalière, I. (2007, Septembre). "Comment prévenir la précarité énergétique?". *Les annales de la recherche urbaine n°103*, pp. 137-143.

EPEE Project. (2007). "Evaluation de la précarité énergétique en Belgique, Espagne, France, Italie et Royaume-Uni".

EPEE Project. (2008). European fuel Poverty and Energy Efficiency: [www.fuel-poverty.org](http://www.fuel-poverty.org)

Perspective Consulting. (2007, Décembre 10). "Guidance sociale énergétique - résumé de l'expérience pilote 2006/2007 (IBGE)".

Pour la Solidarité. (2009, Mai). "Qu'est-ce que la précarité énergétique?".

Samenlevings opbouw. (2008). "*Se chauffer pauvre : L'utilisation rationnelle de l'énergie dans le marché locatif social et privé bruxellois*". Bruxelles.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. (2007). "Lutter contre la pauvreté : Évolutions et perspectives".

SPF Economie. (2007, Octobre 16). "Qui sont les pauvres en Belgique?".

SPF Finances. (2009). "Dépenses faites en vue d'économiser l'énergie - Prêt vert".

UVCW. (2009). Le site de l'Union des Villes et Communes de Wallonie: [www.uvcw.be/espaces/cpas/](http://www.uvcw.be/espaces/cpas/)

VVSG. (2009). Le site de "Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten": [www.vvsg.be/sociaal\\_beleid/](http://www.vvsg.be/sociaal_beleid/)

## GLOSSAIRE

URE = Utilisation Rationnelle de l'Énergie

REG = Rationeel Energie Gebruik

CPAS = Centre Public d'Action Sociale

GRD = Gestionnaire de Réseau de Distribution

AVCB = Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale

UVCW = Union des Villes et Communes de Wallonie

VVSG = Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten

FRCE = Fonds de Réduction du Coût Global de l'Énergie

PGSE = Plans de Guidance Sociale Energétique

CREG = Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz

RF = Région flamande

RW = Région wallonne

RB = Région bruxelloise

PAP = Plan d'Action et Prévention

Public cible = extrait du décret du 17 juillet 2003 : « ...est considérée comme personne en situation d'exclusion toute personne majeure confrontée ou susceptible d'être confrontée à la difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine et d'exercer les droits reconnus par l'article 23 de la Constitution et, en outre, pour ce qui concerne les services d'insertion sociale, qui n'est pas en mesure de bénéficier d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle. »