



Notre vision :

L'accès à l'énergie est un besoin et un droit fondamental qu'il faut garantir pour tous !

Lorsque ce droit est mis en péril, par exemple parce que l'on éprouve des difficultés à payer, que l'on ploie sous la charge administrative ou les problèmes techniques, l'énergie devient vecteur d'appauvrissement (logement froid et humide, endettement, perte de maîtrise de sa vie).

Une meilleure maîtrise des questions techniques, administratives, sociales et juridiques liées à l'énergie sera par contre porteuse d'émancipation. Notre expérience nous a montré que les travailleurs sociaux sont en première ligne pour répondre à ces questions mais qu'ils sont peu outillés face à l'étendue et à la complexité de cette matière.

Notre mission :

Le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) soutient les travailleurs sociaux (TS) bruxellois (et autres acteurs de première ligne) sur toutes les questions relatives à l'énergie quelle qu'en soit la nature : sociale, administrative, juridique, comportementale ou autre.

Nos moyens :

Le personnel du CASE se compose d'un coordinateur-chercheur, de 2 juristes, d'une conseillère communication, d'une graphiste et de 6 accompagnateurs énergie, disposant tous d'une expérience éprouvée en énergie.

Les services offerts :

| **Le site www.socialenergie.be** : Le site vise à répondre aux questions des travailleurs sociaux sur l'énergie et sur l'eau. Il aide à la compréhension de la matière énergie, détaille les leviers d'actions dont dispose le TS pour soutenir l'utilisateur vulnérable, expose les voies de recours.

| **Les outils et publications** : Nous réalisons des publications et outils destinés à améliorer la maîtrise des questions énergétiques par les TS. Par exemple, le CASE a déjà publié plusieurs fiches pratiques, des factures commentées, un guide « Mesures sociales Energie », etc.

| **La permanence téléphonique** : Derrière le téléphone, une équipe d'accompagnateurs énergie, travailleurs sociaux de formation, et de juristes répondent aux questions des travailleurs sociaux bruxellois, tous les jours de 9.30 à 16.30.

| **L'accompagnement sur mesure** : Selon les besoins des TS, un Accompagnateur Energie (AE) peut les accompagner dans le traitement de dossiers complexes. Cela peut se faire de multiples manières. L'AE peut par exemple se déplacer ponctuellement pour aider les TS à faire avancer un ou plusieurs dossiers isolés. Il peut également épauler les TS sur le long terme, en planifiant des rencontres régulières avec leur équipe, lors desquelles les personnes en demande apporteront leurs questions et problèmes. Il peut aussi accompagner les TS au domicile des ménages pour analyser avec eux la situation technique ou administrative.



| **La formation** : Nous disposons d'un large choix de modules de formation ou d'animation (voir annexes) que nous étendrons volontiers selon les attentes.

Nous présenterons prochainement des cycles complets de formation permettant aux travailleurs de disposer d'une compréhension du contexte, d'approfondir les questions énergétiques sous des angles à la fois juridiques, administratifs, sociaux et techniques.

Nos formations visent à répondre aux questions de terrain et se veulent avant tout pratiques.

| **Les recommandations et le retour de terrain** : Le CASE tire de son contact continu avec le terrain et de son expertise socio-technico-juridique une compréhension fine des problèmes et des pistes des solutions. Juristes et accompagnateurs énergie analysent le contexte socio-économique, réglementaire, administratif et technique, ainsi que les problèmes dont nous font état les travailleurs de terrain. Les résultats de cette analyse font l'objet d'un retour vers les pouvoirs publics, soit sous la forme de notes de recommandations qui leurs sont soumises, soit sous la forme d'une participation active dans d'autres organisations de lobbying (CGEE, RBDH,...).

| **Le soutien au Réseau de Vigilance** : Le Centre d'Appui soutient le Réseau de Vigilance du contentieux en matière d'énergie, lieu de formation et d'échange de pratiques des travailleurs sociaux bruxellois, mais aussi d' « institutionnels » (BRUGEL, IBGE, Médiateur de l'énergie,...), autour des questions du droit et de l'accès à l'énergie. Le Réseau de Vigilance se réunit chaque mois autour d'un thème différent. Le Centre d'Appui participe au Bureau du Réseau. A ce titre, il contribue au choix des thèmes et des intervenants, et présente régulièrement des problématiques en séance collective. Par ailleurs, le Centre d'Appui assure le secrétariat du Réseau et rédige les PV substantiels et circonstanciés.

Notre expérience :

La Fédération des Services Sociaux (FdSS), interpellée par ses membres sur la complexité de la question sociale de l'énergie a mené, pendant plus de 5 ans, un projet pilote d'accompagnement global des ménages fragilisés en matière d'énergie (5 Accompagnateurs Energie (AE) actifs auprès de 250 ménages/an).

Cette expérience, fondée sur des collaborations étroites avec des services sociaux partenaires, a permis de montrer à la fois l'importance du rôle des travailleurs de première ligne et leur difficulté à répondre à des questions énergétiques souvent très techniques. Elle a également montré le potentiel d'un accompagnement de long terme, et l'importance de fréquenter le domicile (maîtrise et compréhension de la situation par le ménage, justice sociale, enjeux de souvent plus de 1.000€ par ménage pour des problématiques administratives et économie moyenne observées de 500€/an/ménage par un travail sur les consommations).

Parallèlement, la FdSS a lancé, il y a plus de 2 ans, son Centre d'Appui SocialEnergie destiné à soutenir les travailleurs sociaux en leur fournissant des outils nécessaires à la réalisation de suivis plus complets, pertinents et efficaces en matière d'énergie



En pratique :

| Faisons-nous de l'accompagnement de ménages ?

Nous accompagnons des ménages, mais uniquement dans le cadre de l'accompagnement d'un travailleur social (coaching). Par un travail de partenariat et de collaboration étroits entre travailleur social et AE, le travailleur social devient le point d'ancrage par excellence pour le ménage dans l'accompagnement énergie.

| Concrètement, j'ai un problème énergie, comment dois-je m'y prendre ?

Nous vous encourageons à vérifier si vous ne trouvez pas une réponse à votre question sur www.socialenergie.be.

Si un doute persiste, vous pouvez toujours appeler la permanence téléphonique (du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30) ou envoyer un mail. Dans un cas comme dans l'autre, si nous pouvons vous fournir une réponse rapide, la personne qui assure la permanence le fera. Si la réponse est moins évidente ou demande des recherches, votre demande sera soit renvoyée vers la personne compétente au sein de notre équipe qui reprendra contact avec vous. Sauf exception, nous ne prendrons pas nous-même le dossier en charge.

| Comment suivre nos formations ?

Nous organiserons d'ici peu et de manière régulière des modules de formation sur des thèmes spécifiques tels que les factures, les décomptes de charges, l'URE, les mesures sociales, etc. Ces formations seront ouvertes à tous et les dates seront diffusées dans notre newsletter et sur notre site internet.

D'ici quelques mois, nous mettrons également en place des cycles de formations plus structurés vous permettant de faire le tour des questions énergie.

En attendant, si votre institution ou votre secteur compte un nombre suffisant de travailleurs intéressés par une thématique, nous sommes aussi disposés à donner une formation sur mesure dans vos locaux.

| Comment demander un coaching ?

Appelez la permanence.

| Comment obtenir les publications/outils et être mis au courant ?

Nous vous invitons à vous inscrire à notre newsletter et consulter le site internet. Au besoin, nous pouvons former vos travailleurs à l'utilisation de ce site, qui comporte entre autres une page spécifiquement dédiée aux outils.

Tous nos services vous sont fournis gratuitement.

Pour nous contacter :

Permanence téléphonique SocialEnergie :

02 526 03 00

(du lundi au vendredi, de 9h30 à 16h30).

Vous pouvez également envoyer un mail à socialenergie@fdss.be.