

Réseau de Vigilance Gaz Electricité
Contact : mcrenson@ssq-wmw.be

Contexte et historique de la création du réseau de vigilance énergie

La création effective du réseau de vigilance contentieux énergie en Région Bruxelloise s'inscrit dans le cadre des différentes actions menées par des acteurs sociaux depuis 1983 sur les questions d'accès à l'énergie à l'égard d'une population précarisée.

En 1983 face à la réalité de situations individuelles (hiver 1983 : 30.000 coupures d'énergie, difficultés de paiement), une réflexion collective est initiée à l'initiative de militants des organisations du MOC de Bruxelles mais avec la volonté de réaliser une démarche pluraliste et va rassembler différents types de personnes. Depuis des mandataires politiques issus de différentes familles politiques, des représentants d'organisations syndicales, des conseillers des Cpas jusqu'aux travailleurs sociaux privés et publics à titre professionnel ou en tant que militant.

Cette initiative se fédère sous la dénomination Coordination Gaz Electricité Eau de Bruxelles, (CGEE), en une association de fait qui a pour but de lutter afin que tous aient un accès effectif à une consommation suffisante compatible avec la dignité humaine en gaz, électricité et eau indépendamment de leurs revenus et cela par des solutions collectives.

La coordination initiera différentes réflexions, séminaires actions, rencontres d'acteurs sociaux publics et privés sur les questions d'accès et de maintien à l'énergie.

Le fil rouge fut celui de situer cette question d'effectivité du droit à l'énergie et de ses modes de financement en amont d'une gestion d'un endettement, au niveau de la structure tarifaire, de prix, de la tva, des débats liés à la libéralisation du marché de l'énergie.

La volonté d'action fut d'inscrire la réflexion dans le cadre de droits primaires que sont les droits à l'eau, le gaz et l'électricité.

La Coordination n'a jamais voulu organiser elle-même un service d'aide individuelle aux usagers en difficulté mais a toujours travaillé en lien avec des services sociaux privés qui pouvaient lui apporter une connaissance des réalités du terrain et qui participaient aux travaux de la CGEE. Sa participation à la création d'Infor Gaz Elec ainsi que sa collaboration avec celui-ci va dans le même sens. Elle mènera des actions de lobby politique pour atteindre ses objectifs en proposant des solutions de fond tenant compte des évolutions de la problématique qui est complexe surtout dans un contexte libéralisé mais aussi en suscitant et en améliorant des solutions pragmatiques permettant d'apporter des solutions fussent-elles partielles aux problèmes vécus par les gens.

1989-1999

La création de la Région de Bruxelles-Capitale en 1989 va permettre à l'exécutif de prendre des initiatives légales visant à garantir l'approvisionnement minimum en énergie primaire.

Le législateur prendra d'abord des mesures législatives en matière d'électricité (ordonnance de 1991) donnant droit à une fourniture minimale en électricité, suivi en 1999, de mesures législatives en gaz

Le suivi de la mise en œuvre de ces différents cadres législatifs a nécessité l'organisation de rencontres d'évaluations avec les travailleurs sociaux privés et publics afin d'appréhender les questions d'applications, les modalités d'organisations pratiques en vue d'interpeller les différents niveaux de responsabilités pour une application optimale du cadre légal.

1999

Ces rencontres, dès 1999, se sont organisés sous de nouvelles modalités de vigilance pour se fédérer sous le vocable « **réseau de vigilance contentieux énergie** »

Cette vigilance se voulait dès le départ pluriel public/privé, associant les travailleurs sociaux et les praticiens de terrain du privé et des Cpas.

A partir de 2001, y sera annuellement programmé une rencontre avec Electrabel et Sibelga, afin d'examiner, et de solutionner les questions pratiques liées aux négociations diverses avec ces interlocuteurs.

- L'intérêt de ce réseau, via les différentes rencontres par an a permis de mettre en commun des pratiques en les décloisonnant et a servi dès lors pour tous les praticiens de formation continuée renforçant l'expertise des uns et des autres et permettant une meilleure qualité de travail.

- Pour la coordination, sa participation à ce réseau, lui a permis de s'appuyer sur ce lieu de résonance des pratiques pour étayer sa pratique d'action collective, sur un plan politique en tant que groupe de pression et par sa participation au Conseil Général de la CREG et au Conseil des Usagers en matière de et par gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale. Elle a nourri également les auditions de la CGEE au Parlement bruxellois et à Brugel. Elle lui a permis également de participer activement et utilement à la rédaction des ordonnances bruxelloises notamment celle du 14 décembre 2006.

L'ensemble des observations récoltées quant aux pratiques des ordonnances bruxelloises ont fait l'objet plusieurs fois de rapports lors d'audition auprès des commissions parlementaires de la Région, ainsi que lors des travaux de la CREG sur le plan fédéral.

En 2002, la CGEE organisait un colloque en vue de préparer la libéralisation et présenter sa proposition de fond du fournisseur public exclusif pour les ménages et de l'instauration de la tarification solidaire et progressive.

2003

En 2003 : le réseau se structura en septembre sous une nouvelle forme.

Une **co coordination** fut instauré avec deux représentants l'un mandaté par la conférence des Présidents et Secrétaires de Cpas de la Région de Bruxelles-Capitale ; Dominique Gobert et l'autre mandaté par la Fédération bruxelloise des services sociaux : Marie-Christine Renson.

Une structure de travail fut clarifiée où chacun est impliqué via un mandat de son organisation (services sociaux, médiateurs de dettes, maisons médicales,

logements sociaux..) et les 19 Cpas détachèrent formellement un représentant social.

La coordination y détache deux représentants aux réunions plénières et un au groupe porteur.

Ce réseau est géré par un groupe porteur représenté paritairement par des services sociaux privés mono communautaires et bicommunautaires et des représentants de Cpas. Le financement est assuré par la CGEE.

Pratiquement le dispositif d'organisation s'appuie sur trois réunions plénières par an et des réunions mensuelles du groupe porteur

Depuis la cogestion du réseau en septembre 2003, il ressort:

*Les chantiers de travail ont mis en évidence **la diversité des dispositifs de traitement de ce contentieux au sein des Cpas**, à la fois sur le plan logistique, humain, financier (utilisation diversifiée du financement du fonds de la loi confiant la guidance énergétique aux Cpas : loi fédérale du 4/9/2002).

*La spécificité du dispositif de traitement des demandes trouve sa légitimité dans l'évolution des modalités selon la politique d'utilisation du fonds élaboré par chaque Cpas via son conseil d'aide sociale. **Le réseau a consacré de nombreuses réunions à identifier les pratiques en présence afin d'optimiser le maillage à partir des situations individuelles entre les praticiens sociaux extérieurs aux Cpas et les Cpas** (acteurs centraux du dispositif des ordonnances tant en gaz, qu'en électricité).

*Le réseau contribue **à renforcer la vigilance des travailleurs affectés à cette question et complète la nécessité pour chaque Cpas de veiller à assurer la formation et le suivi interne**.

Différentes notes d'avis furent transmises d'initiative ou à la demande auprès de la Conférence des Présidents

Le réseau rédigea également des avis reprenant les points de vue des travailleurs sociaux liés aux modalités pratiques de cette question des impayés en gaz et en électricité, à la demande du cabinet du Ministre régional ayant en charge l'énergie sous les deux législatures

Le réseau a également remis une note dans le cadre de l'évaluation de l'utilisation des Fonds de la loi du 4.9.2002 par le Ministre ayant en charge l'intégration sociale.

2006

En décembre 2006, l'évaluation par le groupe porteur du fonctionnement du réseau de vigilance du contentieux en matière d'énergie permettait de faire quelques constats importants et de réactualiser ses objectifs de travail :

Quelques constat :

★ **Le constat récurrent qu'un problème d'endettement en énergie ne peut être assimilé à une dette comme les autres** car il s'agit d'une question d'effectivité d'un des besoins vitaux, qui nécessite une approche méthodologique spécifique.

Ce constat est renforcé dans le cadre d'un marché d'énergie libéralisé.

★ **La pertinence du réseau en tant qu'outil de travail concret** pour chaque personne mandatée dans ce réseau qui contribue à l'efficacité du travail de terrain quotidien. Le rythme mensuel du groupe porteur permet à cet effet un suivi de qualité.

★ **L'intérêt pratique de la mixité du réseau (public /privé)** en terme de complémentarité d'action ; de connaissance nominative des relais internes ainsi

que des modes organisationnels spécifique à chaque organisation dans le cadre de négociations à mener lors du traitement de dossiers individuels ;

★ La cogestion du réseau garantit de fait l'équilibre d'une nécessaire interaction entre le public et le privé à partir d'un intérêt pragmatique commun : celui de tendre à l'effectivité de l'accès et du maintien aux énergies pour les publics les plus fragilisés.

Des Objectifs

✦ Un suivi permanent de l'évolution de la législation et de son développement jurisprudentiel, des différents cadres réglementaires ainsi que des divers modes de financement en vigueur ;

✦ Une connaissance affinée des modalités de mise en œuvre du cadre législatif et réglementaire à partir de l'échange permanent des diverses pratiques de terrain ;

✦ Une maîtrise effective de l'articulation des différents acteurs en présence dans cette thématique et leurs champs respectifs d'action, dans le respect du secret professionnel et pénal ;

✦ La nécessité d'une synthèse permanente des diverses observations afin de permettre une mission de vigilance à l'égard des différentes instances compétentes en ce domaine et ceci tant sur le plan curatif que préventif.

2008

Le réseau a poursuivi ses activités selon la structure de fonctionnement et les modalités de travail tels qu'annoncés.

En même temps, il attend une réponse à la demande qu'il adressait il y a plus d'un an à la Conférence des Présidents et Secrétaires des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale pour la poursuite de la participation des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale au Réseau et la prolongation du mandat de Dominique GOBERT en tant que co-animatrice du Réseau pour les CPAS.

Le 14 juillet 2008, le réseau reçoit une lettre du président de la Conférence qui met fin, au 1er septembre 2008, à la participation officielle des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale au Réseau et au mandat de Dominique Gobert en tant que co-animatrice pour les CPAS.

Ce courrier annonce également sur la création d'un groupe de travail interne aux CPAS afin de mieux suivre la problématique de l'énergie animé par Jan Willems du CPAS de Bruxelles-Ville, demande formulée par les participants des CPAS au groupe porteur du Réseau de vigilance.

En effet les membres du Réseau tant des CPAS que des services privés soulignaient l'importance du réseau comme lieu de partage des expériences en matière du suivi du contentieux gaz et électricité dans notre région et de rencontre entre les travailleurs sociaux des CPAS et des services privés qui ont tous un rôle complémentaire et doivent collaborer pour assurer aux usagers le meilleur service possible.

Jan Willems assurerait également le lien entre le réseau de vigilance et les CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que leurs travailleurs sociaux.

Suite à cette réponse , le Réseau de Vigilance décide de poursuivre son travail avec le soutien de la Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles, la Fédération des Centres de Service Social (FCSS) et d'assistants sociaux des CPAS.

Le « nouveau » réseau de vigilance reprend ses activités avec la participation d'assistants sociaux du public et du privé, convaincus de l'intérêt pour les travailleurs sociaux tant des CPAS que des services privés de travailler ensemble sur cette problématique de l'accès et du droit à l'énergie en échangeant sur les réglementations propres à ce domaine et sur nos pratiques de terrain en insistant particulièrement sur le maillage privé-public dans le traitement des dossiers individuels induit par les processus mêmes de la législation régionale.

Le réseau devient donc un lieu de réflexion, d'information, d'actualisation sur les pratiques sociales en matière d'énergie entre des personnes qui exercent un même métier.

Avec la participation et le soutien financier de la Coordination, avec le soutien de la FdSS, le réseau organise, pendant le temps de travail, des rencontres pour des travailleurs sociaux volontaires et **traite prioritairement des questions liées aux mécanismes de protection du consommateur et à la problématique sociale du droit à l'énergie pour tous les Bruxellois y compris les populations précarisées.**

On y échange sur les réglementations propres au gaz et à l'électricité, sur les pratiques de terrain en insistant spécialement sur le maillage privé-public dans le traitement des dossiers individuels induit par les processus mêmes de la législation régionale.

Les réunions se tiennent alors une fois par mois et pendant l'après-midi de 14 H.30 à 16 H.30 à l'espace Social Télé Service et un petit groupe , appelé secrétariat , composé d'assistants sociaux du CPAS et d'assistants sociaux de service sociaux privés ainsi que d'un représentant de la CGEE prépare ces rencontres et les évalue.

M-C RENSON
Ce 25/07/2013