

LE GROUPE, CATALYSEUR D'ÉNERGIE

Carnet d'expérimentations d'une réponse collective à la précarité énergétique



TABLE DES MATIÈRES

Remerciement

Nous tenions à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de cette publication :

- ★ Les participants et participantes aux différents groupes et les partenaires des projets pour leur confiance, leurs témoignages et le temps consacré à ce travail.
- ★ Charlotte Maisin et Lotte Damhuis pour leur soutien méthodologique et leurs précieuses relectures et analyses.
- ★ Florence Fontmarty, Iris Garitte et Yacinthe Detienne pour le soutien dans la récolte et l'analyse des données.
- ★ Geneviève Boxus, Marie-Charlotte Noël, Natacha Delers, Renaud Vivien et Véronique van der Plancke pour leurs relectures attentives et leurs apports judicieux.
- ★ Marie-Charlotte Noël pour ses facilitations visuelles.
- ★ Fabienne Bonnoron pour la mise en page et les illustrations.

Anne Delvaux, Luce Doriaux et Marie Hanse

Le Centre d'Appui SocialEnergie est un service régional de soutien aux travailleurs et travailleuses sociales et de 1^{ère} ligne de la Région de Bruxelles-Capitale dans les matières de l'énergie et de l'eau.

 **FdSS**
FÉDÉRATION
DES SERVICES
SOCIAUX
Le Centre d'Appui SocialEnergie
est un projet de la Fédération des Services Sociaux

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale
et de Bruxelles Environnement

 **RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

 **bruxelles
environnement**
brussels

INTRODUCTION	5
LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, DE QUOI PARLE-T-ON ?	5
Vivre avec un seul revenu, un facteur de risque supplémentaire	7
L'enjeu : passer d'une vue individuelle à une action collective	7
Porter un regard analytique	8
PROJETS ÉTUDIÉS ET MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE	11
DESCRIPTION DES DIFFÉRENTS PROJETS	11
SunSud	14
Volta-Taqa	18
Les Griottes	22
Dispositifs mobiles dans l'espace public (stands)	26
RÉCOLTER LES PAROLES : MÉTHODOLOGIE	31
ENSEIGNEMENTS ET RECOMMANDATIONS	33
MOTIVATIONS À PRENDRE PART À UN PROJET COLLECTIF	33
Mise en mouvement - politisation	34
Intérêt pour la thématique particulière	36
AU CŒUR DES DISPOSITIFS, UNE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	37
Mobilisation et facilitateurs de participation	37
Convivialité	38
Support et outils adaptés	39
Postures des intervenants et intervenantes professionnelles	40
Attitudes et rôles des participants et participantes	41
La gouvernance au sein du groupe	42
IMPACTS SUR L'ACCÈS À L'ÉNERGIE	44
Connaissances concrètes	44
Transmission des connaissances à d'autres	45
Economies réalisées	46
DES EFFETS AU-DELÀ DE LA QUESTION ÉNERGÉTIQUE	47
Renforcement du pouvoir d'agir	47
Cohésion sociale	48
Changement des pratiques professionnelles	50
DES ENJEUX ÉNERGÉTIQUES QUI DÉPASSENT LA PARTICIPATION AUX PROJETS	51
Hausse des prix	51
Question environnementale	52
Modifier le système énergétique	53
LES PROJETS APRÈS LE TRAVAIL DE GROUPE	57
CONCLUSION	59
APPROCHE CRÉE (APPROCHE COLLECTIVE DE RÉAPPROPRIATION DE L'ÉNERGIE ET DE L'EAU)	63
Groupe de locataires d'En Bord de Soignes (SISP)	63
Querelle	64
Stop Logements Passoires	64
ANNEXES	69
Canevas d'entretiens pour les participants et participantes	69
Canevas d'entretiens pour les partenaires	70

INTRODUCTION

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Aujourd'hui, en Belgique, la précarité énergétique touche plus d'une personne sur cinq, ce chiffre s'élevant à 28,2% pour la Région de Bruxelles-Capitale¹. Ce phénomène signifie *rencontrer des difficultés particulières dans son logement à satisfaire des besoins élémentaires en énergie*². Il se matérialise par un endettement résultant de factures trop élevées ou au contraire par une privation sévère pour tenter de garder son budget en équilibre.

Les **causes** de la précarité énergétique sont **multiples**. L'insuffisance des revenus, l'état du logement et de ses équipements, le prix de l'énergie sont des éléments pointés depuis longtemps par les chercheurs et les chercheuses.

À cela, s'ajoutent d'autres éléments qui viennent renforcer ces causes ou en aggraver les conséquences. Depuis la libéralisation du marché, la **complexité administrative** a démultiplié le nombre d'acteurs, de formules tarifaires et a accéléré la digitalisation, laissant de côté une part non négligeable de la population³. Le cahier de la Recherche d'Action « Le travail social face aux défis du numérique » souligne que « *l'inaccessibilité de certains organismes et le passage obligé par des formulaires en ligne peuvent entraîner des situations de blocage dans un parcours d'accès à un droit, dont les conséquences sont catastrophiques* ». ⁴ Parmi les incidents signalés par les travailleurs et travailleuses sociales dans le cadre de cette recherche, les possibilités d'entrer en relation avec les fournisseurs d'énergie et d'eau sont mentionnées.

Le **non-recours aux droits** sous ses différentes formes représente le nombre de ménages qui pourraient prétendre aux aides mises en place mais n'en bénéficient pas. Et ce, pour différentes raisons : manque d'information, difficultés d'accès, déficit de confiance par rapport aux institutions, non proposition, ...⁵

1 Fondation Roi Baudouin, *Baromètre de la précarité énergétique 2024*, https://media.kbs-frb.be/fr/media/11986/PUB_3961_Barom%C3%A8trePr%C3%A9carit%C3%A9Energ%C3%A9tique_2024_DEEDEF

2 HUYBRECHS et al., 2011, *État des lieux de la précarité énergétique en Belgique*, UA-OASes/ULB-CEESE, 198 p. + annexes.

3 Dans son *Baromètre de l'inclusion numérique 2024*, la Fondation Roi Baudouin met en évidence que 40% des Belges âgés de 16 à 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique, https://media.kbs-frb.be/nl/media/11919/Ba-rom%C3%A8tre%20de%20l%27Inclusion%20Num%C3%A9rique%202024_Publication

4 *Le travail face aux défis du numérique*, 2024, Cahiers de la Recherche d'Action, p. 12 : www.fds.be/fr/publication/le-travail-social-face-aux-defis-du-numerique

5 Voir à ce sujet : www.socialenergie.be/wp-content/uploads/20002-CASE-socialenergie-news2_06.pdf

Les **conséquences** sont quant à elles nombreuses, elles se manifestent notamment par :

- * un **emballement de la dette** énergie : les frais de rappel, de recouvrement et parfois de justice s'ajoutent à la dette
- * un **logement qui se dégrade** : humidité due aux restrictions, problèmes de ventilation, problèmes liés à la difficulté d'utilisation d'installations complexes, etc.
- * des **problèmes de santé** tant physique (maladies respiratoires et cardio-vasculaire) que mentale (anxiété, dépression, ...).



VIVRE AVEC UN SEUL REVENU, UN FACTEUR DE RISQUE SUPPLÉMENTAIRE

Les personnes seules et les familles monoparentales sont des catégories surreprésentées dans le baromètre de la précarité énergétique (37% des isolés/familles monoparentales sont en situation de précarité énergétique⁶). Pourquoi ? Car **les factures d'énergie pèsent proportionnellement plus lourd** sur un seul revenu. Mais aussi parce que les ressources qui pourront être consacrées à la recherche d'un logement de qualité avec une performance énergétique correcte sont plus faibles.

Vu sous l'angle des conséquences, **la précarité énergétique génère de l'isolement**. Les personnes qui témoignent de cette situation évoquent ne plus vouloir recevoir chez elles en raison d'un logement peu chauffé et/ou dégradé⁷.

L'ENJEU : PASSER D'UNE VUE INDIVIDUELLE À UNE ACTION COLLECTIVE

L'accès à l'énergie et la précarité énergétique sont souvent présentées comme des enjeux individuels ou à l'échelle d'un ménage, d'une famille. Les politiques sociales mises en place reposent elles aussi sur une approche individualiste et curative, parfois, mais plus rarement, préventive, à mobiliser par le ménage lui-même. Ces **mesures** sont **indispensables mais visiblement insuffisantes**.

Depuis plusieurs années, le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) met en place ou contribue à réaliser des projets avec une dimension collective et locale plus marquée. En effet, si la précarité énergétique se vit surtout à l'intérieur de son logement, elle peut aussi se partager, se réfléchir, parfois se résoudre **à l'échelle d'un quartier, dans les espaces communs d'un immeuble ou encore sur le marché**.

En complément de réponses individuelles, une approche collective peut favoriser **l'émergence de solidarités, renforcer le pouvoir d'agir, soutenir la cohésion sociale** mais aussi **faire émerger de nouvelles formes d'accès à l'énergie**, comme le partage d'énergie.

Dans un article de la revue « Contraste », Véronique van der Plancke (CASE) explique : « Il faut toutefois relever que pour les personnes soumises au tarif commercial et qui « basculent » en communauté d'énergie, **l'avantage économique est nettement plus important**, que pour les personnes bénéficiant du tarif social. Ainsi, malgré le fait que le prix de l'électricité produite soit compétitif, il est actuellement [légèrement] supérieur [...] au tarif social. Il faudrait dès lors initier une réflexion sur le recalcul des prix dans la communauté d'énergie pour qu'il y ait une **fonction redistributive entre les bénéficiaires du partage**. En revanche, des études démontrent que le fait même de participer à la communauté d'énergie **diminue souvent la consommation des membres**, qui conscientisent mieux les paramètres de leur consommation ; ainsi, la communauté d'énergie suppose l'existence d'une communauté, qui peut générer des échanges sur la sobriété, les gestes URE (Utilisation Rationnelle de l'Energie), l'incontournable rénovation du bâti, ... ».⁸

6 Fondation Roi Baudouin, Baromètre de la précarité énergétique 2024, p. 6 : https://media.kbs-frb.be/fr/media/11986/PUB_3961_Barom%C3%A8trePr%C3%A9carit%C3%A9Energ%C3%A9tique_2024_DEFDEF

7 Voir à ce sujet : www.socialenergie.be/fr/electricite-ou-lunettes/

8 LOHEST G., Un fournisseur public inséré dans un marché libéralisé, interview de Véronique van der Plancke, Contrastes, juillet-août 2024, p. 12 : www.socialenergie.be/fr/revue-contrastes-pour-un-fournisseur-public-denergie-numero-special-campagne

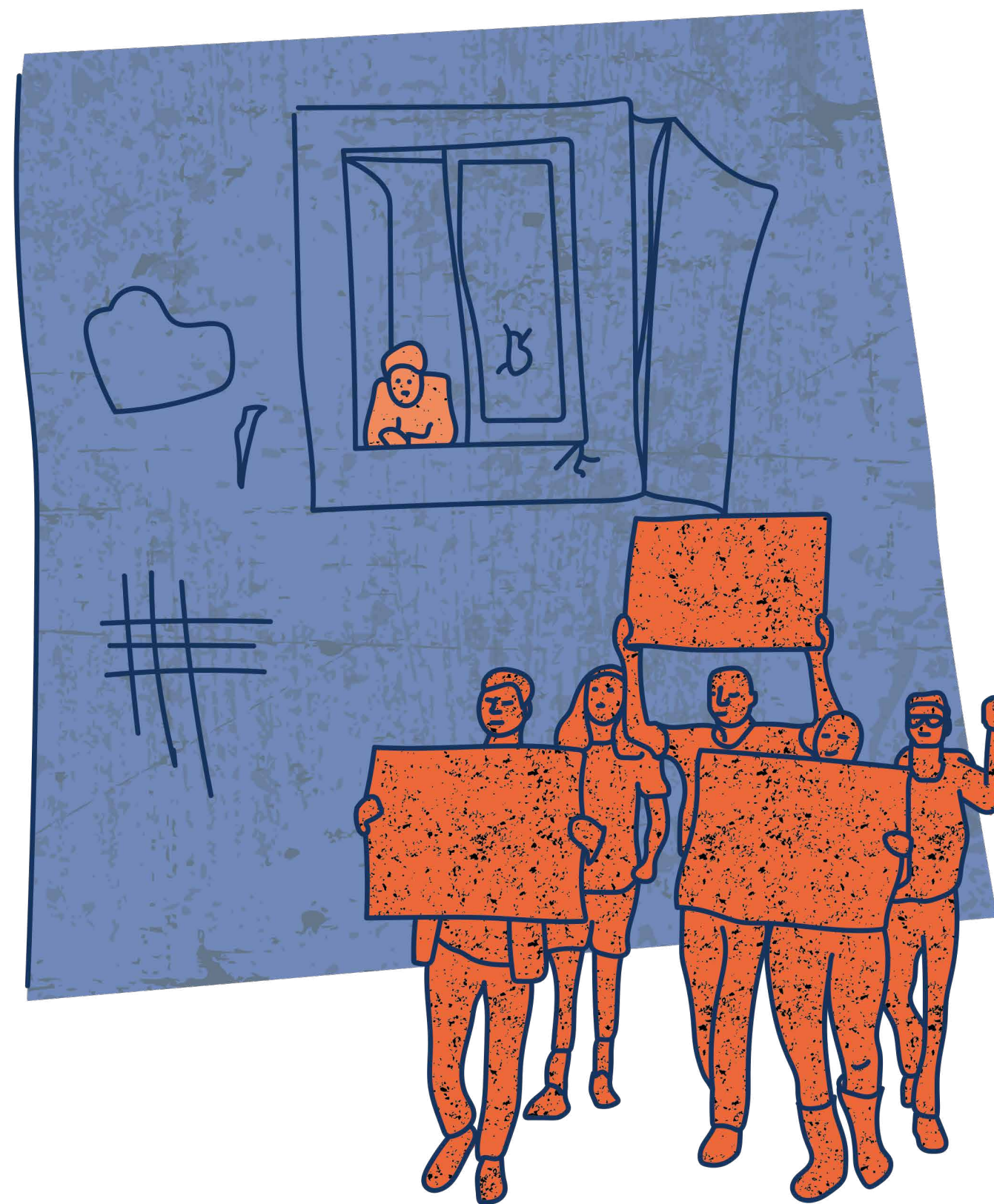
PORTER UN REGARD ANALYTIQUE

Par cette publication, nous donnons la parole aux participantes et participants ainsi qu'aux partenaires de 4 projets collectifs différents. Nous proposons une analyse des effets produits par ces projets en termes de lutte contre la précarité énergétique. L'hypothèse de départ étant que **les projets à dimension collective ou communautaire peuvent être un levier d'action sociale en matière d'accès à l'énergie.**

Après une brève description des actions menées et du contexte, nous mettrons en évidence les **enseignements et recommandations** émanant de l'analyse des paroles récoltées. Ces enseignements concernent :

- ★ les motivations qui portent les intervenantes et intervenants à intégrer ces projets
- ★ les méthodologies utilisées
- ★ la portée de ce type d'initiatives
- ★ la manière dont elles peuvent influencer l'accès aux droits et aides sociales.

Nous questionnerons aussi **le collectif comme facteur de réappropriation** de la question énergétique **ou d'émancipation** pour les personnes participantes, **ainsi que de motivation** pour le travailleur ou la travailleuse sociale. Enfin, nous évoquerons le regard que portent les participantes et participants sur la question de l'énergie.



PROJETS ÉTUDIÉS ET MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

DESCRIPTION DES DIFFÉRENTS PROJETS

En septembre 2020, le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) développait plus largement son axe de travail collectif, grâce à une subvention exceptionnelle.

Cette subvention avait pour objectif de soutenir des projets s'adressant aux ménages bruxellois fragilisés afin de, notamment :



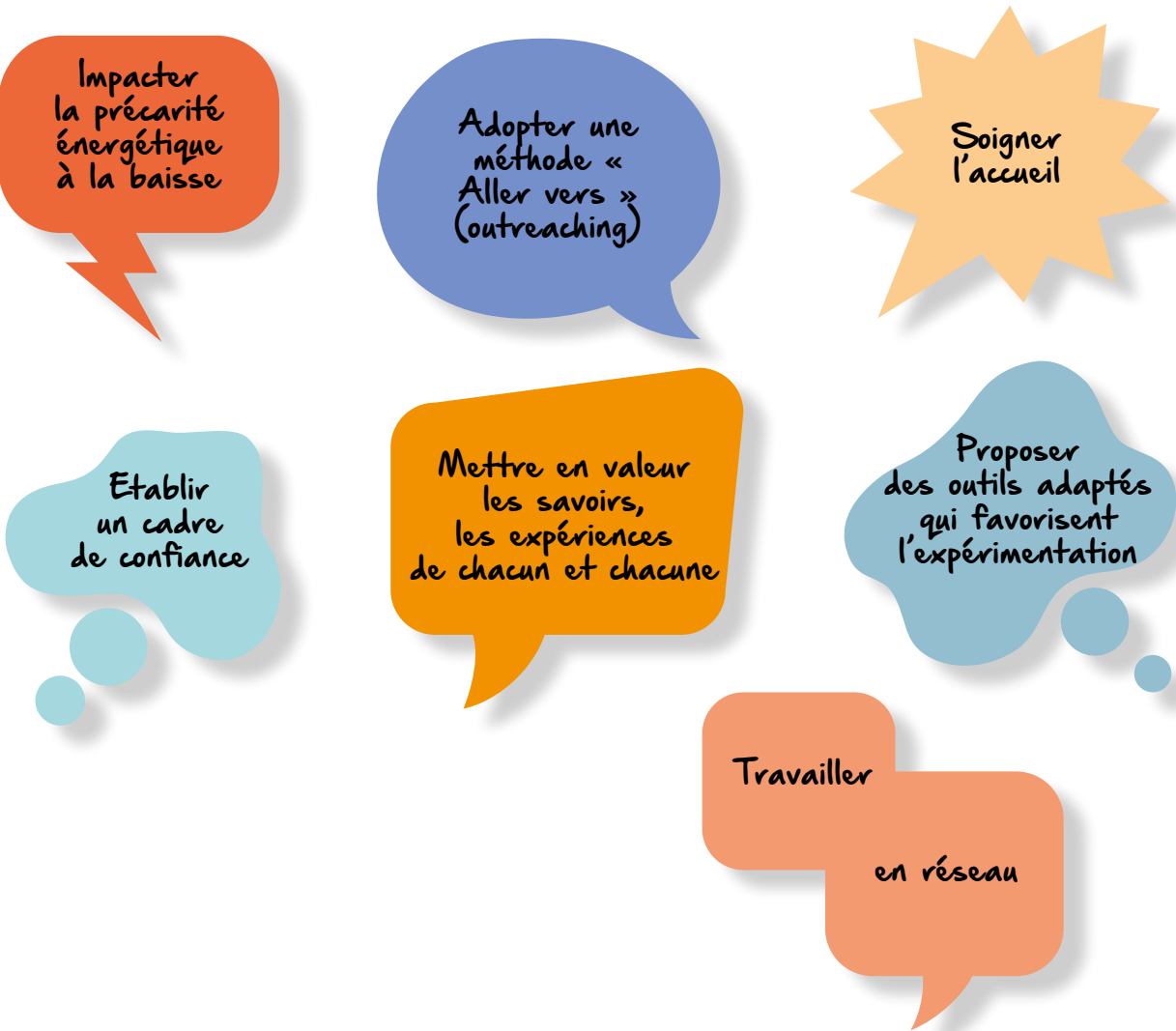
Nous avons concentré notre travail autour de 4 projets, initiés par d'autres acteurs ou par le CASE lui-même :

1. SunSud – mettre en place un partage d'énergie au sein d'une société de logement social (SISP⁹)
2. Volta-Taqa – rassembler un groupe d'habitantes et habitants issus d'un même quartier autour de questions sur l'énergie
3. Les Griottes – accompagner un groupe de locataires âgés confrontés à des difficultés d'utilisation des équipements de chauffage
4. Les stands – proposer des moments d'information et de sensibilisation aux questions d'énergie dans l'espace public.

Ces projets se distinguent entre eux par :



Mais ils convergent quant aux **objectifs visés** ainsi que par la **méthodologie utilisée** :



Pour l'animation des groupes (hors stands), une **posture** particulière est mise en place :



SUNSUD (NOVEMBRE 2020 À AOÛT 2022)

En 2020, le Foyer du Sud (SISP) a procédé à l'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit d'un de ses immeubles. Ces panneaux étaient destinés au départ à alimenter les parties communes des logements. Cependant, le Foyer y a vu l'opportunité de proposer à ses locataires de bénéficier à moindre coût de l'excédent d'énergie produite et de s'organiser pour définir la méthodologie de redistribution.

Il s'agit ici d'un **partage d'électricité au sein d'un même bâtiment**, à ne pas confondre avec les communautés d'énergie, qui connaissent des configurations différentes¹⁰.

Initié par la SISP, ce projet est porté par un groupe de locataires accompagné par les associations Energie Commune¹¹ et City Mine(d)¹².

En savoir plus sur le projet SunSud :

https://foyerdusud.be/sunsud_vlogaert/

http://public.citymined.org/LaPile_2023_Fr_Nl.pdf

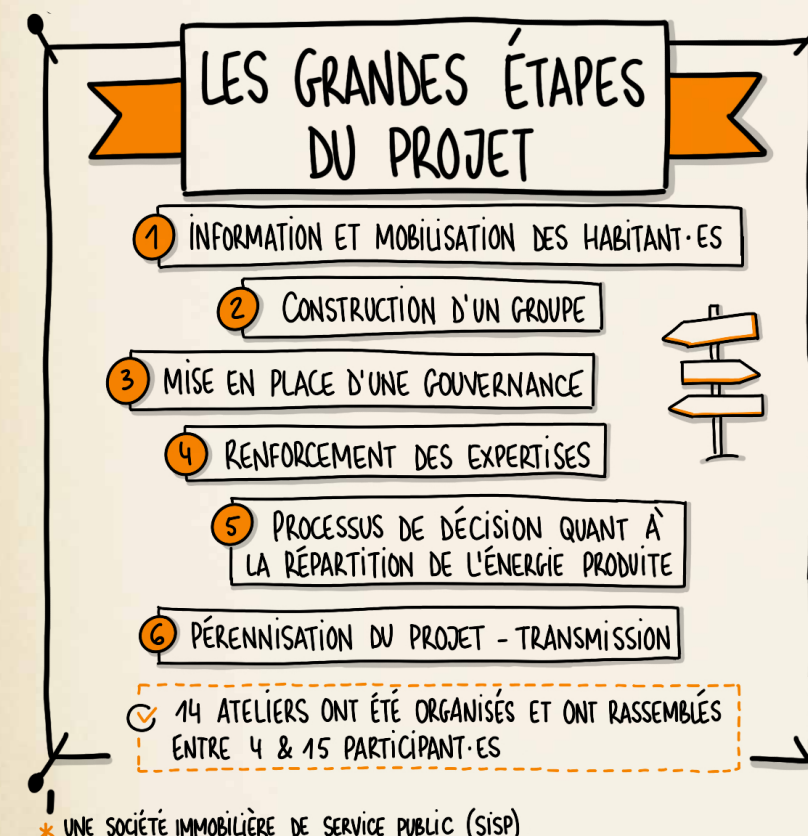
PROJET SUNSUD

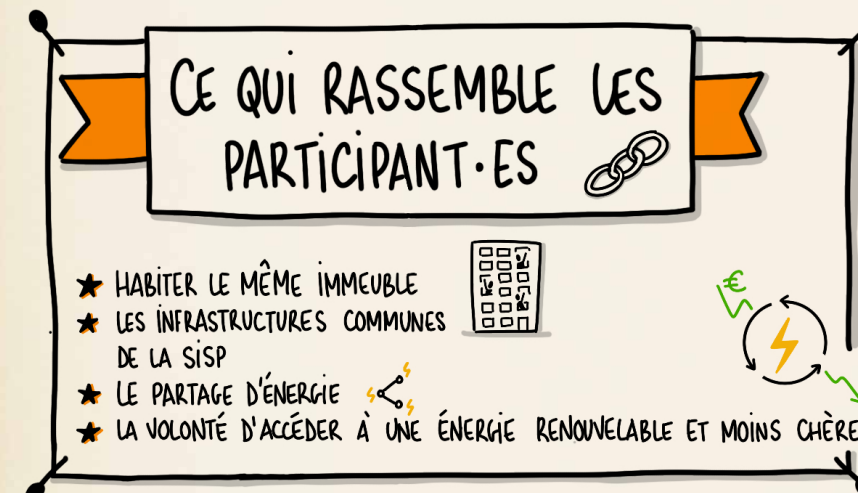
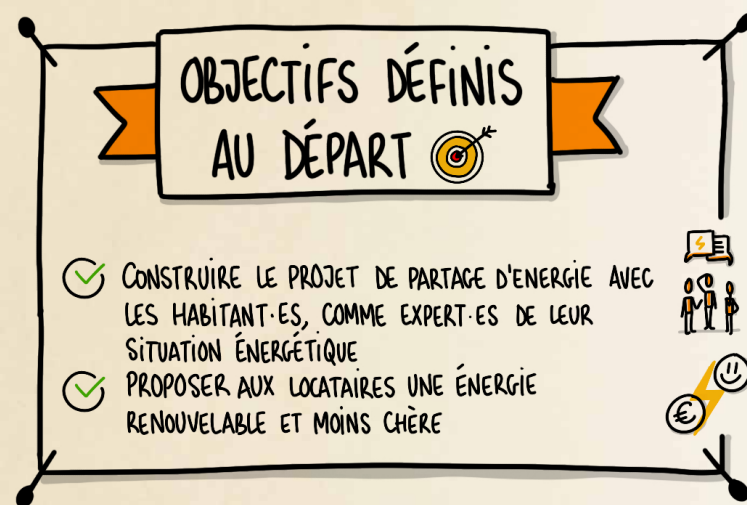
UN PROJET DE PARTAGE D'ÉNERGIE
DANS UN IMMEUBLE DE LOGEMENTS SOCIAUX

¹⁰ Pour plus d'informations sur les différences entre partage d'énergie et communautés d'énergie : <https://environnement.brussels/partage>

¹¹ Energie Commune est le facilitateur du partage et des communautés d'énergie.

¹² City Mine(d) est une association qui milite pour un développement urbain inclusif qui s'inscrit dans un processus de changement pour une ville plus durable et plus juste : <https://citymined.org/fr>





LE PROJET EST UNE RÉUSSITE. LE PARTAGE D'ÉNERGIE EST EFFECTIF ET LE PROJET CONTINUE DE FAÇON AUTONOME. L'ÉLECTRICITÉ PRODUITE BÉNÉFICIE EN PRIORITÉ AUX ESPACES COMMUNS. LE SURPLUS EST DISTRIBUÉ AUX LOCATAIRES PARTICIPANT AU PARTAGE D'ÉNERGIE.

VOLTA-TAQA (NOVEMBRE 2020 À AOÛT 2022)

Le projet Volta-Taqa s'inscrit dans un projet de recherche en cocréation plus large nommé « Voisins d'Énergie » (VdE)¹³ et qui a été mené, dans une première phase, auprès de 6 groupes différents pour être restreint à 3 groupes dans une seconde phase. Cette recherche s'est donnée comme objectif « *d'interroger l'opportunité de constituer des communautés d'énergie pour renforcer la résilience énergétique et sociale à Bruxelles* ».

Le projet Volta-Taqa est porté, dans le cadre de la deuxième phase du projet Voisins d'Énergie par : Energy4Commons, l'IGEAT (ULB), beams (ULB) et la SISP BinHôme.

L'idée de départ était de rassembler des habitants et habitantes du quartier Boendael, de la SISP BinHôme et d'habitations privées, autour de questions liées à l'énergie.

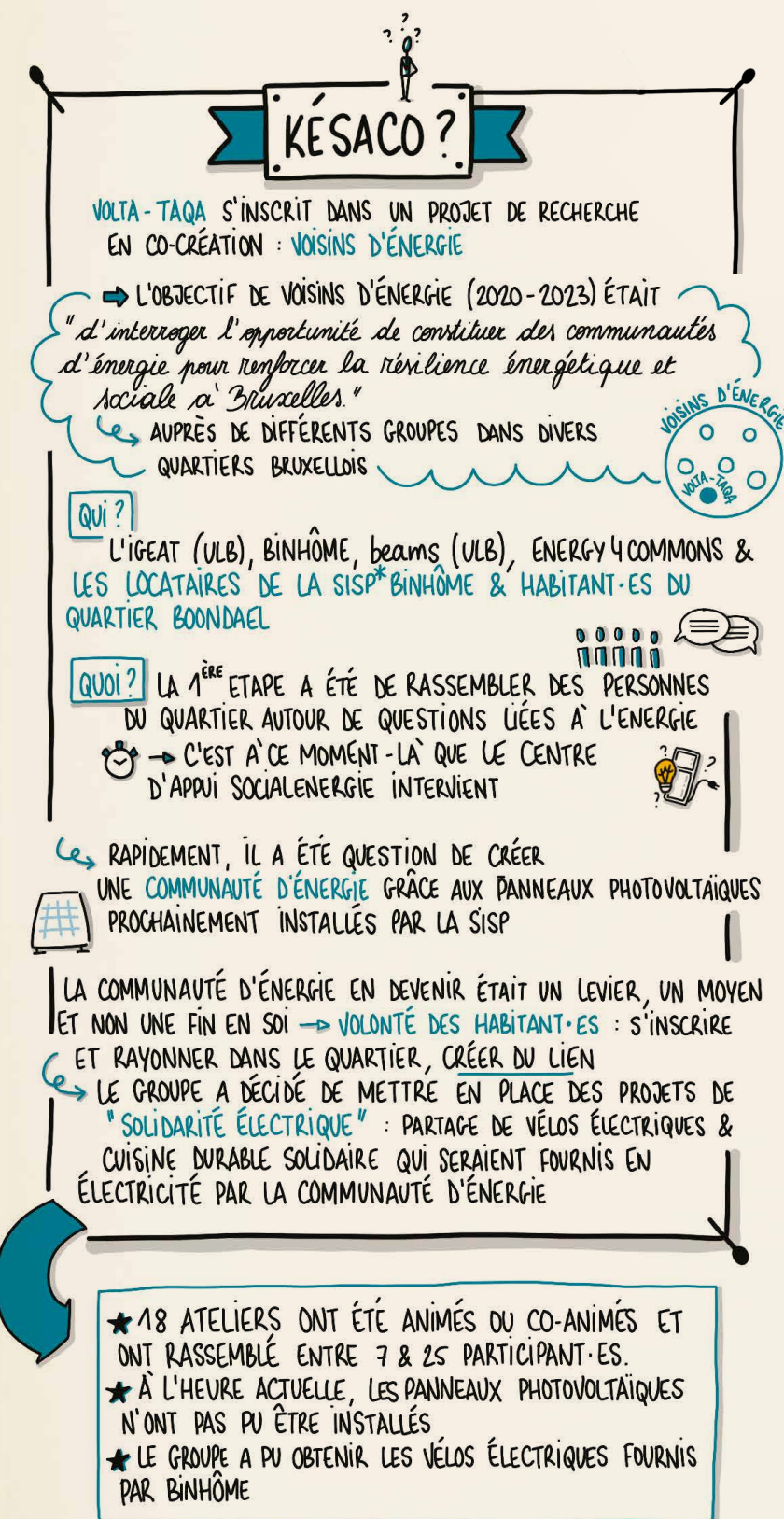
Rapidement, il a été question de constituer une communauté d'énergie grâce aux panneaux photovoltaïques prochainement installés par la SISP. Le projet SunSud a d'ailleurs beaucoup inspiré les habitants et habitantes du quartier Boendael.

Cette communauté d'énergie en devenir était un levier pour ces personnes, un moyen et non une fin en soi. La volonté était de s'inscrire et de rayonner dans le quartier.

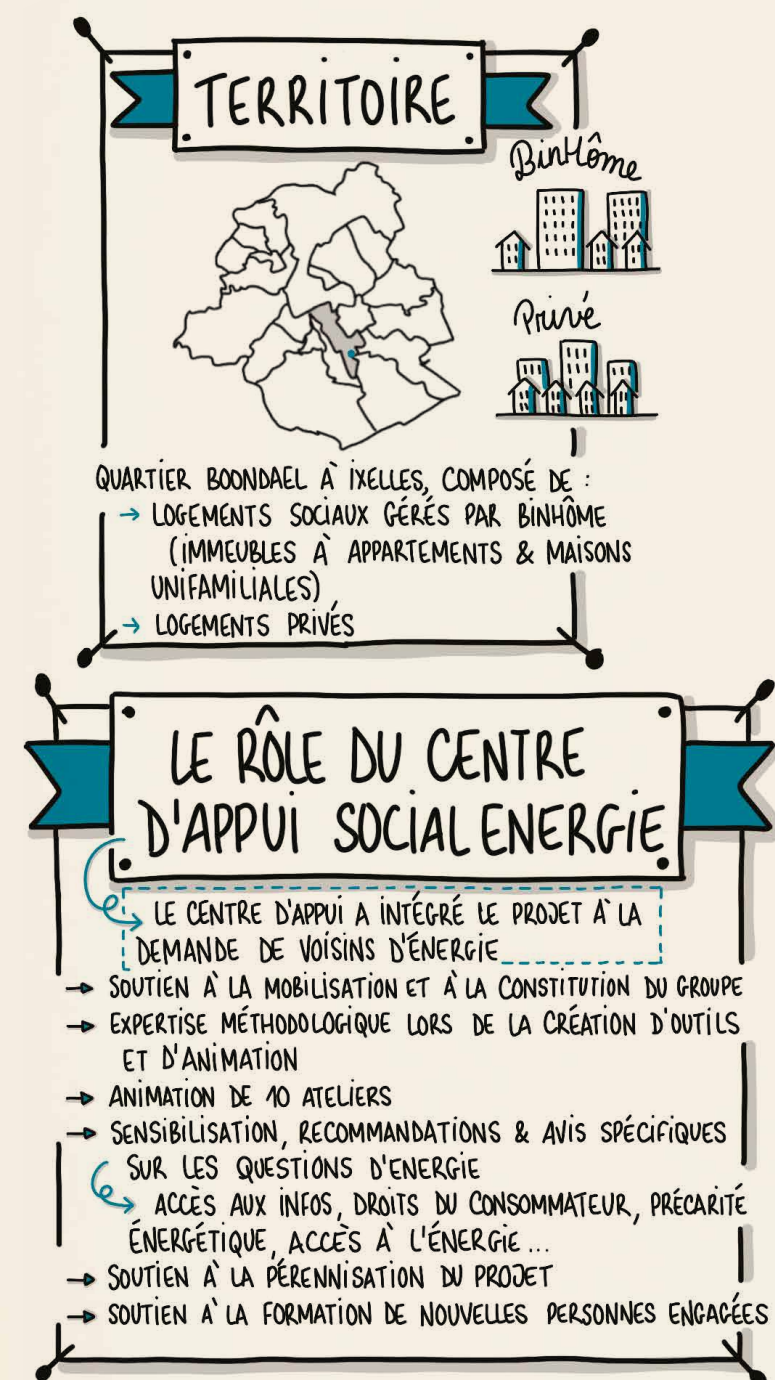
L'idée de mettre en place des « solidarités électriques » a vite émergé. Des actions ont été menées à cette fin : organisation de visites historiques du quartier, organisation d'une exposition et construction de projets (cuisine durable et solidaire, partage de vélos électriques à finalité sociale et solidaire...).

PROJET VOLTA-TAQA

¹³ voisinsenergie.agorakit.org/presentation



* SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE SERVICE PUBLIC



LES GRIOTTES (MARS 2021 À JANVIER 2022)

La Maison des Griottes est un **habitat solidaire et participatif situé à Schaerbeek**.

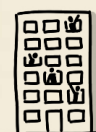
C'est un immeuble entièrement rénové par un donateur privé afin d'être mis en location, via une AIS, à des **personnes âgées fragilisées socialement et économiquement** (à partir de 60 ans).

Chaque personne dispose d'un logement privatif et la dynamique de l'habitat collectif repose sur des espaces et des activités communautaires permettant des rencontres, des animations et une gestion partagée.



CE QUI RASSEMBLE LES PARTICIPANT·ES

- * HABITER LE MÊME IMMEUBLE
- * PARTAGER DES ESPACES COMMUNS
- * PROFIL SOCIAL SIMILAIRE → PERSONNES ÂGÉES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ



GRANDES ÉTAPES DU PROJET

1 VISITE DES LIEUX ET DES INFRASTRUCTURES COMMUNES AVEC UN TECHNICIEN



2 ANIMATION D'ATELIERS



3 VISITES INDIVIDUELLES POUR UNE EXPLICATION PERSONNALISÉE DES ÉQUIPEMENTS



4 CONSOLIDATION DES OUTILS DÉVELOPPÉS EN PARTENARIAT AVEC LE RÉSEAU HABITAT



4 ATELIERS MENÉS ENTRE 1 & 10 PARTICIPANT·ES
21 APPARTEMENTS VISITÉS INDIVIDUELLEMENT

LE RÔLE DU CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE

→ RÉPONSE À DES DEMANDES RELAYÉES PAR LES HABITANT·ES DANS CET IMMEUBLE RÉNOVÉ



- * INCONFORT AVEC LE CHAUFFAGE ET LA VENTILATION MÉCANIQUE CONTRÔLÉE
- * INCOMPRÉHENSIONS & DIFFICULTÉS À UTILISER LES THERMOSTATS
- * QUESTIONS SUR LES FACTURES
- * DEMANDES POUR AMÉLIORER LE CONFORT SANS IMPACTER LE COÛT



→ VIA DES VISITES À DOMICILE & DES ANIMATIONS

→ LA VOLONTÉ ÉTAIT ÉGALEMENT DE CRÉER DES LIENS SOCIAUX LEUR EMMÉNAGEMENT AYANT EU LIEU PENDANT LE COVID, LES ACTIVITÉS ÉTAIENT À L'ARRÊT & CERTAIN·ES HABITANT·ES NE SE CONNAISSAIENT PAS

DISPOSITIFS MOBILES DANS L'ESPACE PUBLIC (STANDS) (FÉVRIER 2021 À AVRIL 2022)

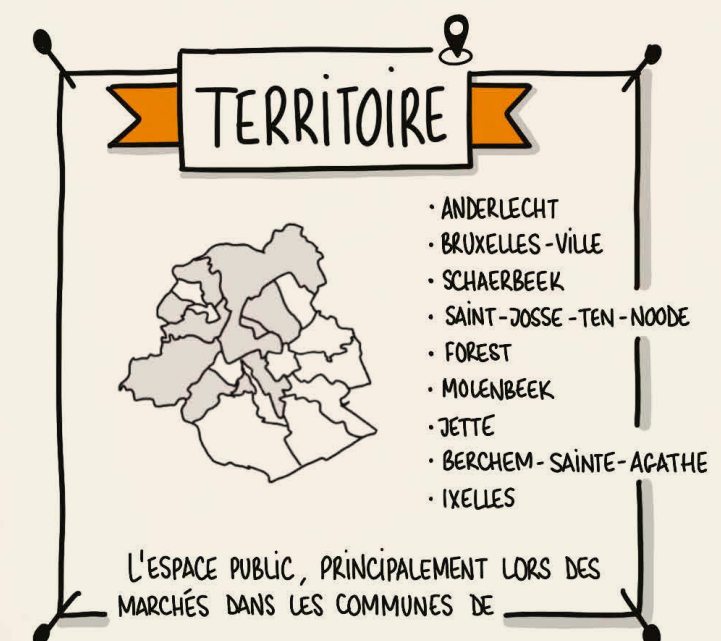
Le CASE s'est doté d'un dispositif mobile de sensibilisation aux problématiques socio-énergétiques, afin de pouvoir rencontrer les ménages au cœur de l'espace public, sans qu'ils doivent eux-mêmes pousser la porte d'un service social.

Il s'agit concrètement d'une tonnelle, de bannières, de flyers et, si l'espace le permet, de la « maison du froid », une réplique d'un appartement (canapé, table, tapis, meubles, télévision, décoration, etc.) afin d'attirer l'attention.

Sur le stand, sont présents le CPAS de la commune concernée, Infor Gaz Elec¹⁴, si possible une association active sur le territoire et le Centre d'Appui SocialEnergie.



¹⁴ Infor GazElec est le centre d'information de la Région de Bruxelles-Capitale pour les consommatrices et consommateurs d'électricité et de gaz : www.inforgazelec.be



OBJECTIFS POURSUIVIS

✓ RENFORCER L'ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU

✓ SENSIBILISER ET FAIRE CONNAÎTRE LES AIDES EXISTANTES

✓ INVESTIR L'ESPACE PUBLIC DE THÉMATIQUES EN LIEN AVEC L'ÉNERGIE

✓ INVERSER LE SENS DU DÉPLACEMENT & LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS

✓ AGIR À UN NIVEAU LOCAL

✓ RENFORCER LES PARTENARIATS

LE DISPOSITIF A L'AVANTAGE D'ÊTRE FACILEMENT ADAPTABLE EN TERMES D'OBJECTIFS, DE THÈMES ABORDÉS OU DE CONTRAINTES LOGISTIQUES

CE QUI RASSEMBLE

- ★ LE MODE D'INTERVENTION
- ★ LE TYPE D'ACTEURS PRÉSENTS SUR LES STANDS
 - ↳ CASE, CPAS, INFOR GAZ ELEC

RÔLE DU CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE

LE CASE A CONÇU LE DISPOSITIF & MIS À DISPOSITION LE MATÉRIEL

- ➔ MISE EN RÉSEAU DES ACTEURS SUR LA ZONE D'ACTION
- MISE EN LIEN AVEC LES AUTORITÉS CONCERNÉES
- TRANSPORT & MONTAGE
- PRÉSENCE SUR LES STANDS EN SOUTIEN AUX PARTENAIRES

GRANDES ÉTAPES DU PROJET

① CONCEPTION DU DISPOSITIF

② PROMOTION DU DISPOSITIF

③ PRISE DE CONTACT AVEC LES PARTENAIRES POTENTIELS

④ ADAPTATION DU DISPOSITIF EN FONCTION DE LA DEMANDE

⑤ TENUE DU STAND

⑥ ÉVALUATION

✓ 18 STANDS TENUS DANS 9 COMMUNES

RÉCOLTER LES PAROLES : MÉTHODOLOGIE

L'hypothèse de départ était que les projets à dimension collective ou communautaire pouvaient être un levier d'action sociale en matière d'accès à l'énergie. Il nous semblait important de porter un regard analytique – mais pas seulement le nôtre – sur ce que les différents projets avaient produit.

De manière plus précise, les objectifs de cette démarche étaient :

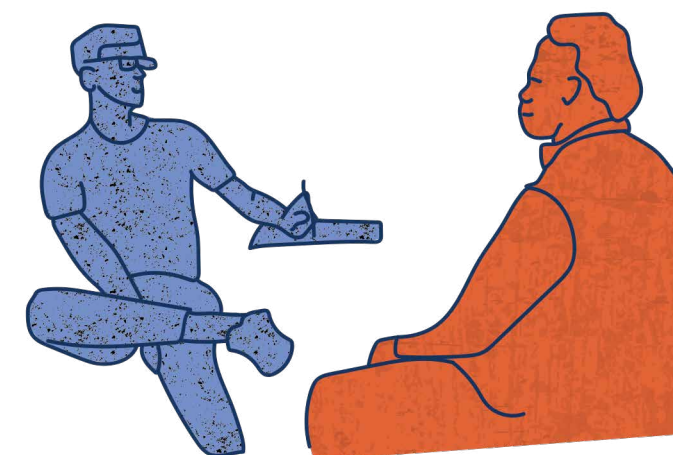
- 🕒 d'identifier les effets des projets menés
- 🕒 d'évoquer les difficultés et freins rencontrés et les bonnes pratiques
- 🕒 d'interroger le collectif comme facteur de réappropriation, d'émancipation pour les participants et participantes et de motivation pour le travailleur ou la travailleuse sociale
- 🕒 d'en savoir plus sur le regard que portent les participants et participantes sur la question de l'énergie.

Pour y parvenir, nous avons proposé aux participantes et participants et partenaires de les rencontrer individuellement après la clôture des projets. Préalablement, nous avons réalisé un canevas d'entretien (en annexe) avec l'aide de la Cellule Recherche'Action de la Fédération des Services Sociaux (FdSS).

Au total, nous avons rencontré 17 personnes :

- ★ SunSud : 4 participants et participantes – 2 partenaires
- ★ Volta-Taqa : 3 participantes et participants – 2 partenaires
- ★ Griottes : 2 participants et participantes – 2 partenaires
- ★ Stands : 2 partenaires

Les entretiens retranscrits ont, par la suite, fait l'objet d'une analyse.



SUNSUD



VOLTA-TAQA



GRIOTTES

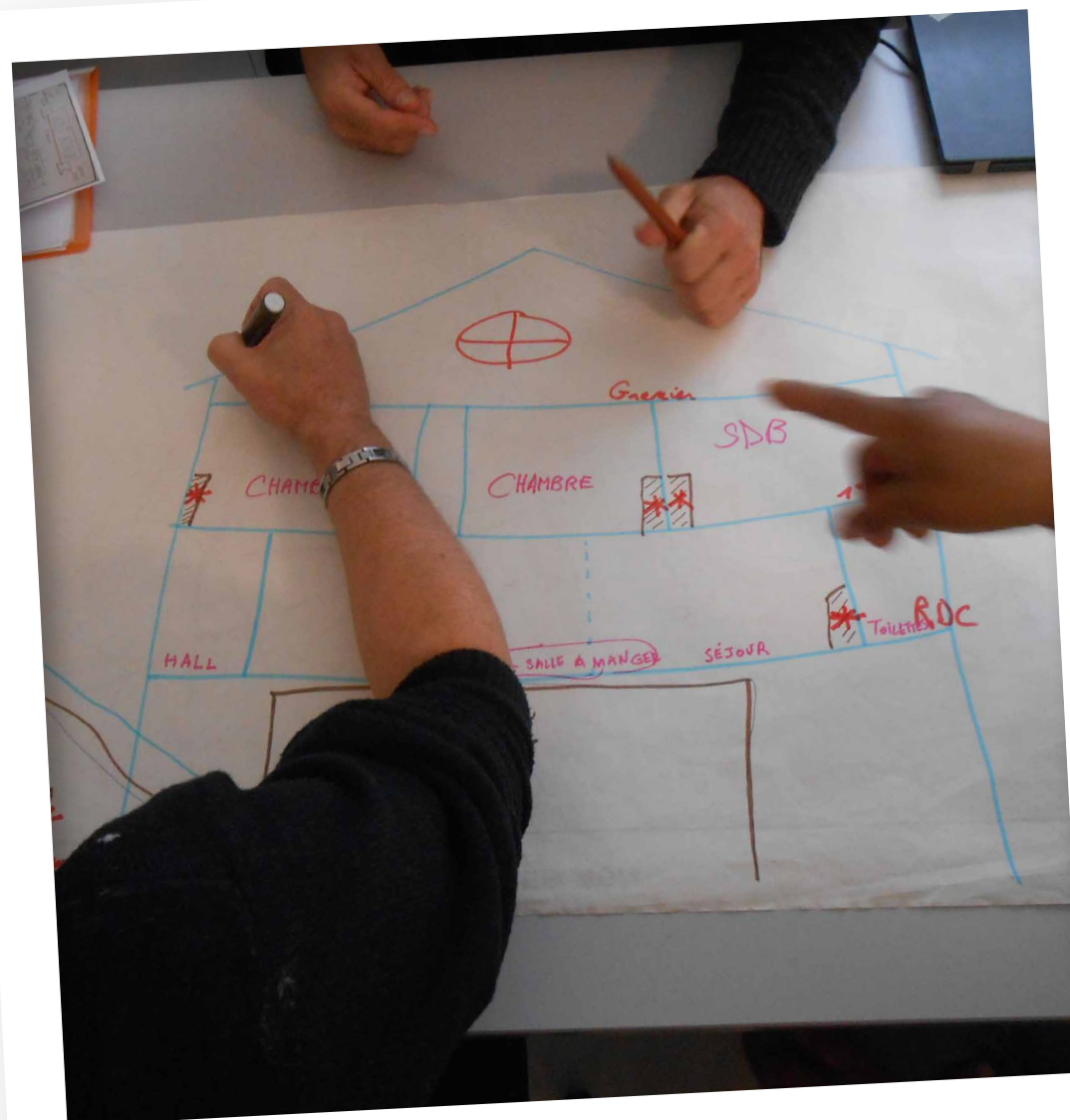


STAND

ENSEIGNEMENTS ET RECOMMANDATIONS

MOTIVATIONS À PRENDRE PART À UN PROJET COLLECTIF

Les motivations qui sous-tendent l'engagement des participants et participantes et des partenaires dans un projet collectif/communautaire sont principalement de deux ordres : la mise en mouvement ou la politisation et un intérêt pour la thématique et le contenu proposé.



La transition énergétique, ça me préoccupe

L'augmentation des prix, je trouve ça révoltant

Que va devenir mon quartier ?

J'ai envie de m'impliquer



MISE EN MOUVEMENT - POLITISATION

Lors des entretiens, les répondants et répondantes évoquent une volonté d'accroître l'influence qu'ils et elles ont sur leur environnement tant à l'échelle locale (le quartier) que globale (les enjeux économiques, sociaux et environnementaux). Pouvoir se forger une opinion sur les politiques environnementales, se tenir informés des projets de rénovation prévus dans les logements sociaux ou de l'aménagement du quartier sont des thèmes au centre de leurs préoccupations.

Développer un esprit critique par rapport aux discours politiques est également décrit comme un enjeu de démocratie. Tout comme impliquer les habitants et habitantes, tant dans la résolution des problèmes que dans la prise de décisions sur le développement urbain, apparaît comme une condition indispensable à l'exercice effectif de celle-ci.

« Je pense que vu les enjeux sociaux et écologiques qu'on a devant nous, la transition ne peut être autre que portée par la population et ça, ça veut dire pas forcément leur imposer des trucs, mais leur expliquer quels sont ces enjeux. » (Partenaire SunSud)¹⁵

« Les habitants, on est motivés et conscients qu'il y a des choses à régler qui ne se règlent pas comme ça. Et puis quand on a peu d'information, on est presque ignorants quelques fois. Peut-être qu'il y a une telle demande de nouveaux logements sociaux, peut-être le potager va disparaître, on est attentifs à tout. On ne sait pas encore. C'est pour ça qu'avec le café solidaire, on a une vue plus globale, plus d'envergure... C'est pour ça que c'est très bien de savoir où l'on en est, de questionner BinHôte aussi (SISP), de lire les journaux et de voir la demande, ... » (Participant Volta-Taqa)

Parfois, les répondants et répondantes s'expriment avec colère. Ils se disent en rupture par rapport aux politiques environnementales, sociales et économiques.

« Moi je suis hyper fâchée, hyper scandalisée parce qu'avec les années, on nous a appris à diminuer, à gérer, à tout le temps faire attention. À un moment, où est-ce qu'on peut arriver à faire des économies de gaz et d'électricité ? Donc là, ce n'est plus tenable. Vous voyez, là c'est vraiment dégueulasse. On a acheté des ampoules économiques. On fait attention de ne pas laisser les objets allumés, de fermer toutes les petites lumières de tous les appareils électriques. Voilà, là, c'est exagéré. Nous, les pauvres, on a appris à gérer. On diminue notre consommation. Mais le prix restait toujours le même et le prix a augmenté maintenant. Et de prendre l'argument de la guerre, non, ça c'est vraiment criminel. Moi, j'ai conscience de la problématique de l'énergie, mais les personnes qui sont plus insouciantes, elles vont se retrouver dans des trous. Elles vont être en dette pendant combien d'années vis-à-vis de ces sociétés de gaz et électricité. Je suis vraiment très en colère. » (Participant Volta-Taqa)

« J'ai l'impression que ce n'est pas assumé politiquement, en tout cas pas à Bruxelles, le fait que la transition énergétique, ce n'est pas une transition douce et continue avec le même niveau de confort et de vie d'un type de ressource d'énergie vers un autre. Ça inclut une baisse organisée, fairplay, équitable. » (Participant Volta-Taqa)

¹⁵ Les propos sont illustrés par des extraits issus des entretiens. Ceux-ci sont repris en italique. « Participant » ou « Participante » représente une personne du public visé par le projet (habitant ou habitante du quartier, de l'immeuble, ...). « Partenaire » représente un membre d'une association (ou CPAS) partenaire dans le projet.

Informier tout le monde des aides existantes est exprimé comme une condition indispensable à la concrétisation de la justice sociale. Les travailleurs et travailleuses sociales en charge des stands évoquent la nécessité d'informer, d'aller vers le public pour qu'il puisse exercer ses droits. Cette démarche fait sens par rapport aux valeurs de leur profession.

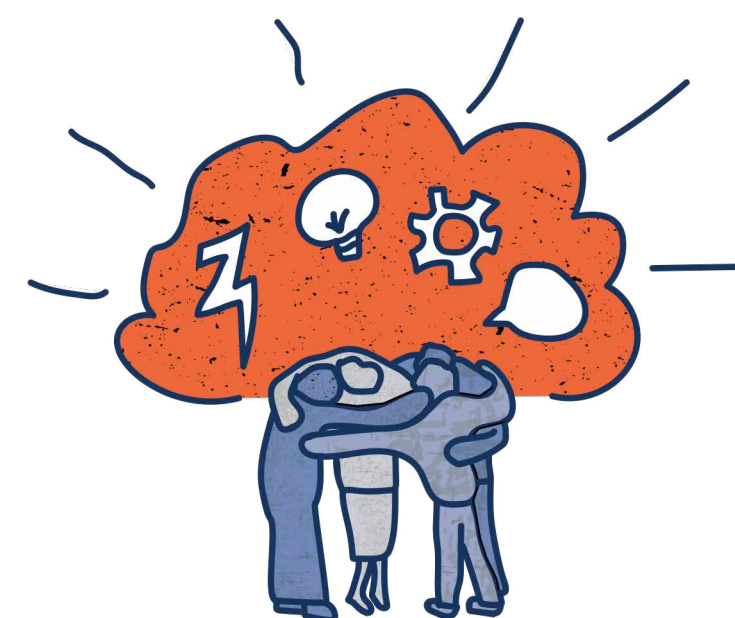
« Suite à la période COVID, on a eu vraiment une très forte baisse des demandes d'aide à l'énergie. Et du coup, on se posait la question en disant : « mais enfin, les gens continuent à recevoir des factures ». Donc il faut aller les chercher, leur expliquer qu'on est ouvert, qu'on est là, qu'on a des aides possibles. » (Partenaire Stands)

Une valeur mise en évidence est celle de la solidarité avec la conviction de la force de « l'agir ensemble ». Elle se traduit par le partage d'informations, la force du groupe pour dépasser des peurs, la volonté d'améliorer l'ambiance du quartier ou le fait de s'impliquer dans les problèmes à régler.

« Si on peut aider d'autres personnes, c'est en donnant les infos aussi qu'on a reçues. » (Participante Volta-Taqa)

La méthodologie d'animation et la gouvernance sont mises en évidence. Les modes de prise de décision, de manière démocratique et inclusive, sont pointés comme des motifs de participation.

« On fait avec les habitants ou on ne le fait pas, c'est tout. Et ils (les porteurs du projet) s'y sont beaucoup tenus. Enfin, c'était un petit peu leur principe de base. Et j'ai trouvé cette approche très intéressante. On essaye d'impliquer des populations, enfin des gens qui, a priori, ne sont pas souvent impliqués dans des enjeux de transition. » (Partenaire SunSud)



INTÉRÊT POUR LA THÉMATIQUE PARTICULIÈRE

Plusieurs personnes partagent leurs inquiétudes par rapport au changement climatique et l'importance pour elles de mener des actions concrètes, de s'engager dans la protection de l'environnement et plus précisément dans la transition énergétique.

Elles évoquent la nécessité d'investir dans une énergie propre et renouvelable mais également le changement des comportements qu'elles considèrent comme indispensable. Cette posture et cet engagement étaient déjà au centre de leurs préoccupations avant leur participation au projet.

« Moi aussi, je suis dans cette logique-là : l'énergie renouvelable, l'énergie propre etc. Voilà, c'est vraiment important, donc ce n'est pas une découverte. On a une énergie formidable, le soleil. On a de plus en plus de soleil. Il ne faut pas gaspiller cette énergie-là, la laisser partir. Il faut la récupérer, c'est vraiment ma croyance par rapport à ça. Quand ils ont proposé le projet je n'ai pas discuté, j'ai dit oui, c'est un bon projet, donc je suis là. »
(Participante SunSud)

« Je suis locataire et je me sens bien dans mon appartement. Et cette nouvelle initiative de faire le projet de l'électricité solaire, je trouve ça génial parce que je regardais quand on montrait à la télévision les panneaux solaires et je me posais toujours la question si c'est vraiment efficace et là, j'ai été éclairée. Le projet m'intéressait très fort parce que c'est de l'énergie verte. C'est plus sain et je trouvais que c'était une bonne initiative et j'ai continué pour essayer d'en apprendre un peu plus parce que c'était difficile à comprendre quand même. » (Participante SunSud)



AU CŒUR DES DISPOSITIFS, UNE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Bien que les projets et les contextes soient différents, le Centre d'Appui SocialEnergie a mis en place une méthodologie commune décrite pages 12-13. Certains éléments sont ressortis lors des entretiens.

MOBILISATION ET FACILITATEURS DE PARTICIPATION

Le fait d'être contacté par un pair (un habitant ou une habitante de l'immeuble ou du quartier qui invite à participer) **ou d'être référencé par celui ou celle-ci** (un partenaire invite à la participation sur recommandation d'un pair) **est mentionné comme un élément facilitant la mobilisation pour participer au projet.** Le sujet de l'énergie, des panneaux solaires, pouvant paraître technique ou obscur, le fait de connaître quelqu'un dans le groupe aurait tendance à rassurer ou motiver à la participation.

Le « recrutement » des participants et participantes constitue une étape cruciale, documentée par ailleurs dans les enquêtes de terrain s'intéressant à la participation habitante. Plusieurs discours et méthodes existent. Parmi celles-ci, on retrouve notamment l'idée de passer par des « relais territoriaux, qui soient suffisamment proches des habitants »¹⁶. Carrel montre également que les « discours de conviction » quant à la légitimité de l'expertise des habitants et habitantes sont un des moyens utilisés pour susciter l'envie de participer.

« Donc, c'est C, qui est dans le quartier Volta, qui m'a invité à l'atelier énergie. Donc je trouvais ça intéressant. J'ai été. »
(Participante Volta-Taqa)

« Sinon le groupe a évolué, je crois, en fonction de l'affinité de personnes. Grâce à une personne qui propose à une autre, etc. Un peu de bouche à l'oreille mais aussi les personnes qui nous ont rejoint petit à petit sont des personnes qui ont envie de faire bouger les choses. » (Partenaire Volta-Taqa)

Les participants et participantes qui continuent à prendre part activement au groupe ou au projet soulignent qu'il est important que les moments collectifs soient rappelés de manière personnelle : message, passage d'un voisin, coup de téléphone, ... Sans cela, les personnes semblent dire que leur investissement serait moindre en raison de l'agenda chargé ou simplement le fait qu'il ne s'agisse pas d'une priorité ou qu'elles auraient oublié les rendez-vous. Cette fonction est parfois assumée par les participants ou participantes qui s'informent les uns les autres de l'agenda et du contenu des réunions.

Les partenaires mentionnent l'importance du temps et des moyens dépensés pour entrer en contact avec les participants et participantes, et ensuite les « fidéliser ». Cela passe par la tenue de stands dans l'espace public, l'élaboration d'affiches, la prise de contact par téléphone ou par sms. Selon leur analyse, le contexte particulier de la pandémie et de la restriction des contacts a été un obstacle de plus dans un processus de tissage de liens déjà difficile au départ.



¹⁶ CARREL M., 2013, *Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, ENS Éditions.

CONVIVIALITÉ

Tant les participants et participantes que les partenaires soulignent l'importance de trouver un lieu qui rassemble dans le quartier. Le manque d'un tel lieu ou la complexité des démarches pour le sécuriser sont cités comme des facteurs freinant la mise en place de la dynamique de groupe.

La convivialité est en revanche mise en avant comme un élément primordial afin de fédérer. Cela comprend le fait d'être bien accueilli ou accueillie, de pouvoir boire du café ensemble ou partager des repas. Soigner l'accueil des participantes et participants est également un facteur déterminant dans l'établissement de la relation de confiance. C'est un socle de base sur lequel reposera ensuite la cohésion du groupe. Pour les partenaires, le fait de partager de la nourriture a également permis de se rencontrer malgré certaines restrictions liées à la pandémie.



« J'ai continué parce que je trouve le projet très chouette, on est très bien accueillis, on est respectés chacun parce que je ne suis quand même pas la plus jeune. Mais je trouve que c'est très bien, on peut donner ses idées à propos de l'énergie. Surtout l'accueil et le respect de chacun, chaque personne qui est là, peut donner son idée et on écoute, ça je trouve que c'est vraiment super. (...) Ce qu'on voudrait rajouter c'est un moment de rencontre pour prendre un repas ou des choses comme ça, plus de convivialité. »
(Participante Volta-Taqa)

« On a bu un café S. et moi à la porte de Hal et alors elle m'a expliqué le projet et elle m'a montré la feuille avec les panneaux solaires et les appartements qui seront destinés aux projets. [...] Donc c'est comme ça que j'ai commencé. Donc moi j'avais été Rue Emile Feron, il y avait une petite expo avec tout le plan de Saint-Gilles et S. était là et elle nous a expliqué et c'est après qu'on a bu un café ensemble et qu'elle a lancé le projet. » (Participant SunSud)

Ce constat est transversal dans les projets participatifs/communautaires : il faut que le projet ait du sens et qu'il y ait du plaisir. Le plaisir passe par le partage de la nourriture. Ces conditions d'accueil doivent être soignées. C'est le postulat d'autres dispositifs communautaires tels que les BRI-Co (outil d'intervention sociale de quartier, bas seuil et accueillant mis en place par la FdSS¹⁷) : « *Le repas offert relève d'une forme de contrepartie à la participation* »¹⁸. À propos de l'importance du lieu : « *Le BRI-Co vient mettre en lumière le manque de lieux informels dédiés aux habitants et habitantes, à l'image des « tiers-lieux » où s'organisent la vie d'un territoire donné, via la construction de liens de solidarité, l'échange de savoirs et de savoir-faire jusqu'à la création de formes d'organisation collective autour de la gestion des communs* (Idelon, 2022) ».¹⁹

17 www.fdss.be/fr/hors-les-murs/bri-co/

18 VLEMINCKX J. et al., *Action communautaire à l'échelle des quartiers*, Cahiers de la Recherch'Action, Octobre 2023, p. 29 : www.fdss.be/wp-content/uploads/23-69-A5_Cahier_Recherchaction15_04.pdf

19 *Idem.*

SUPPORT ET OUTILS ADAPTÉS

Dans les différents projets, des moments de rencontre sous forme d'ateliers ont été mis en place. Les intervenants et intervenantes ont particulièrement réfléchi quant à la forme des informations à transmettre. Les participantes et participants ont apprécié le mode de communication visuelle et le fait de pouvoir pratiquer et manipuler des objets.

« Il y avait des ateliers pratiques, par exemple pour faire une dynamo, pour mettre des choses en place. Là, c'est vraiment des choses qui sont intéressantes, pour s'instruire, réfléchir, découvrir. »
(Participante Volta-Taqa)

Les visites de lieux institutionnels ou dans le quartier ont été particulièrement utiles aux participants et participantes car elles leur ont permis de mettre des visages sur des noms qu'ils et elles connaissaient, de démystifier certains acteurs.

Un discours méfiant subsiste d'ailleurs quant aux personnes qui n'ont pas été rencontrées directement.



POSTURES DES INTERVENANTS ET INTERVENANTES PROFESSIONNELLES

Le langage utilisé par les partenaires était accessible, ce qui a favorisé le sentiment d'en apprendre beaucoup sur un sujet a priori trop complexe. Les participantes et participants ont apprécié que les intervenants et intervenantes ne se positionnent pas en tant qu'experts. Le trait de caractère le plus souvent évoqué pour parler des animateurs et animatrices est la gentillesse (ou sympathie).

Dans une recherche action participative sur l'accès à une alimentation de qualité pour tous (Solenprim 2019), les intervenants et intervenantes des différents projets évoquent une autre manière de faire du travail social en s'inscrivant dans une démarche de co-création avec les bénéficiaires. Pour y parvenir, ils et elles mettent en évidence l'importance de « soigner les seuils inhérents aux dispositifs participatifs », en particulier pour les publics les plus éloignés des espaces d'expression publique. « Ce n'est pourtant pas parce qu'on met en coprésence des participants qu'ils vont de facto pouvoir ou vouloir exprimer ce qui leur importe. Participer demande de pouvoir mettre en forme « des contributions (ce que l'on a à dire ou à faire valoir) afin de le rendre compatible avec ce que le dispositif est prêt à recevoir » (Charles, 2016, pp. 37-38) ».²⁰

« La compétence des formateurs, la méthodologie des formateurs, vraiment très, très professionnel. Impeccable la méthodologie. Et le document remis oui, les informations données. La bienveillance, vraiment professionnel, rien à dire. Les personnes étaient vraiment chaleureuses, accueillantes. » (Participante SunSud)

Le rôle des partenaires est envisagé par les participants et participantes comme celui de médiateur ou de médiatrice, tant au niveau du contenu (vulgarisation et transmission d'un savoir qui leur est inaccessible) que du groupe. Les participantes et participants leur attribuent en effet un rôle de régulation des relations quand celles-ci tendent à se détériorer ou qu'un membre du groupe est jugé en tant que « perturbateur » de la dynamique de groupe.

Tant les participants et participantes que les partenaires se questionnent sur ce qu'il advient du « rôle » assumé par les partenaires dès lors que ceux-ci sont amenés à quitter le groupe. Les participantes et participants mentionnent l'importance du temps investi pour animer le groupe. Ne pas avoir la disponibilité nécessaire pourrait être un facteur qui risque de mener à ce que le groupe cesse d'exister.

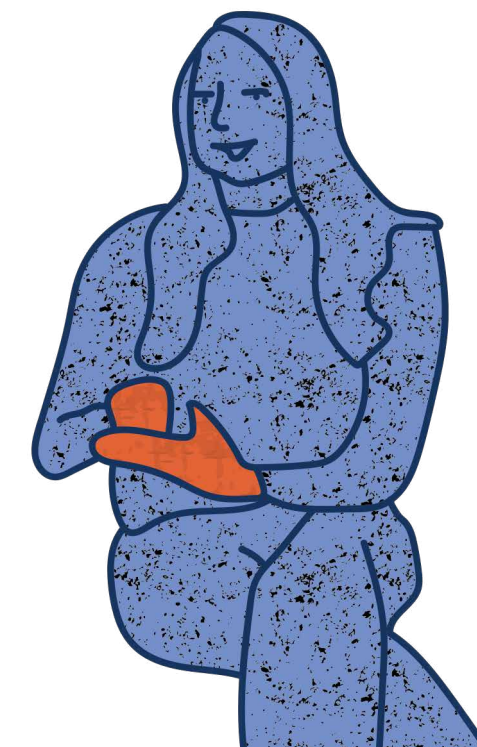
ATTITUDES ET RÔLES DES PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES

Certaines participantes ou participants sont perçus comme aidant à établir la dynamique de groupe, parce qu'ils et elles mettent leurs connaissances préalables au service du groupe, parce que ces personnes ont l'habitude du travail en collectif ou parce qu'elles sont simplement perçues comme plus expertes sur les matières traitées. Certains et certaines investissent une énergie particulière à mobiliser les autres en leur rappelant les moments de rencontre ou en réexpliquant quelques contenus évoqués lors des ateliers.

« Alors, j'ai été surpris positivement par... la diversité des compétences et des connaissances au sein de notre groupe. Il y en a beaucoup, en fait. Alors, c'est peut-être le propre des gens qui se mobilisent, mais je ne sais pas... On a par exemple une personne qui est une ouvrière de métier à la retraite mais elle a beaucoup milité au sein des Équipes Populaires et donc elle a un bagage en fait, intellectuel, militant, citoyen, qui est incroyable. Donc il y a plusieurs personnes comme ça, qui sont vraiment des personnes ressources pour nous. » (Partenaire Volta-Taqa)

D'autres participants ou participantes sont au contraire identifiés comme des personnes qui entravent la mise en place d'une dynamique de groupe. Leur attitude hostile ou leur manque de proactivité sont une source d'anxiété pour d'autres membres du groupe ou pour les partenaires-animateurs. Dans ces cas, le groupe se repose sur les compétences de médiation de la personne qui anime l'atelier.

« Je ne sais pas si je peux le dire mais X et Y se lançaient un peu des piques, comme on dit. Donc ça, j'avais un peu peur que le groupe s'arrête avec une des deux qui arrêteraient parce qu'elles sont très intéressées toutes les deux et ont des fois un avis qui diverge. Et ça me mettait un peu mal à l'aise et j'avais peur... que le groupe soit inquieté par leurs divergences. J'avais peur qu'il y en ait qui partent. » (Participante SunSud)



20 DAMHUIS L. et al., SOLENPRIM – L'accès à l'alimentation de qualité pour tous ? Articles et outils, Avril 2019, page 3/10 : www.fdss.be/wp-content/uploads/23-12-Solenprim-portfolio-def.pdf

LA GOUVERNANCE AU SEIN DU GROUPE

Le mode de gouvernance est mis en évidence par les partenaires comme par les participantes et participants. Ils évoquent la manière dont les décisions sont prises, comment les idées de chacun et chacune sont accueillies et prises en compte ou encore comment évoluent positivement les relations entre les participants et participantes.

Le postulat pris au départ de ce mode de fonctionnement « démocratique » est pour certains et certaines le moteur de la participation, voire une condition préalable à l'engagement.

L'horizontalité est également évoquée. Même si des rôles sont définis pour faciliter le processus (animation, délégué, ...), ils ne sont pas vécus comme la mise en place d'une forme de hiérarchie induisant un rapport de pouvoir. Les qualités de certains ou certaines sont reconnues et rendent légitime l'attribution de « ces rôles ».

Enfin, le groupe est vécu comme un vecteur de renforcement personnel. Il permet de se dépasser, de dépasser ses craintes, ...

« Ça m'a fait du bien qu'on soit soudés pour un projet et qu'on soit plusieurs ensemble parce qu'alors on a une force. Il y en a une qui sait parler et l'autre accrocher les gens. Oui, je me sentais bien parce qu'on était en groupe, on n'était pas tout seul à faire le projet. (...) »

Ce qui me rassurait, c'est qu'on écrivait sur le tableau, ça, ça me rassurait. Et aussi, c'est en parlant que les autres comprenaient bien et demandaient des explications, comprenaient bien, en parlaient donc ça devenait plus crédible pour moi. C'est-à-dire que je comprenais un peu mieux parce qu'elles comprenaient pour moi. Mais sinon, tout était bien expliqué mais alors je m'accrochais un peu à ce que les autres avaient compris. » (Participante SunSud)

« Tout le monde a pu faire un petit peu, quoi. Alors on prenait des avis de tout le monde, c'est un travail de tout le monde, quoi. Donc chacun avec sa responsabilité. » (Participante SunSud)

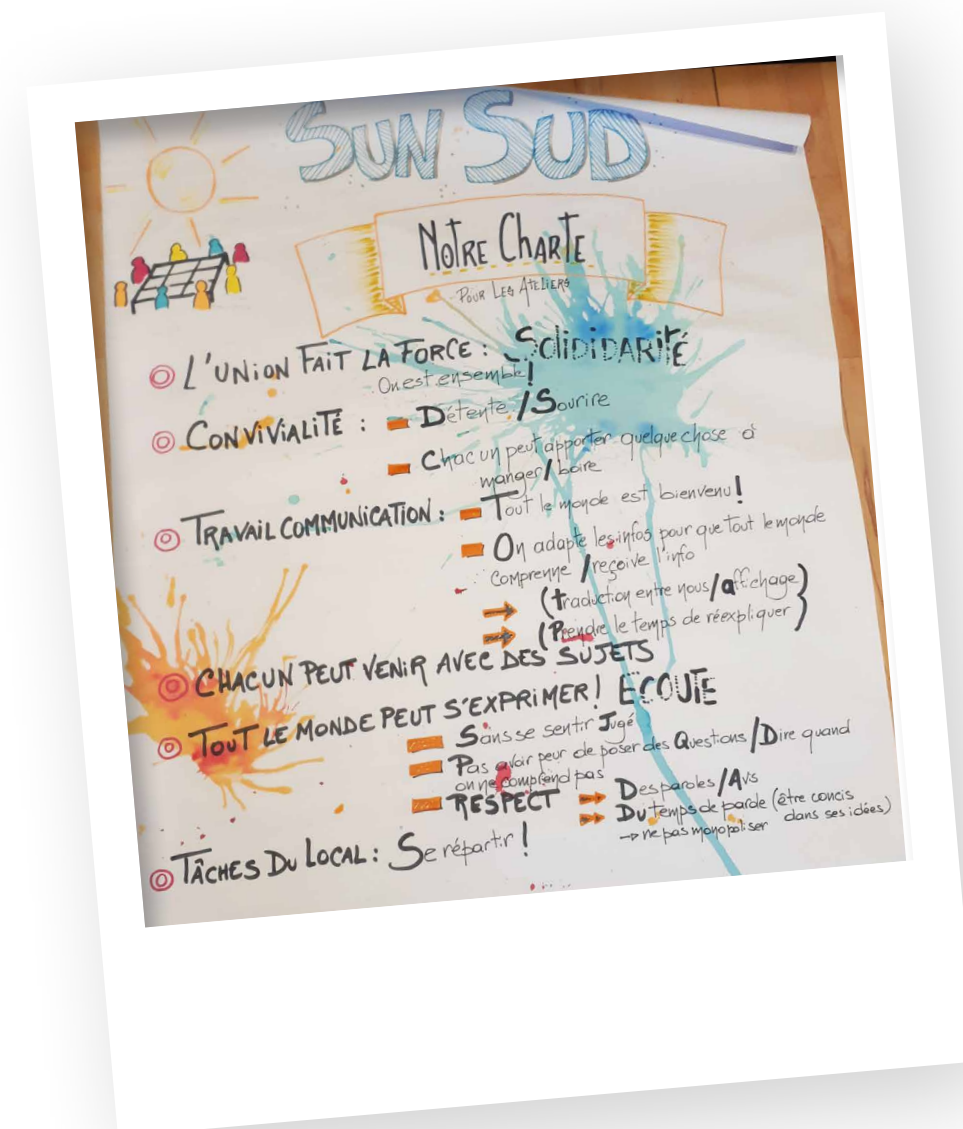
Les répondantes et répondants évoquent également les difficultés parfois rencontrées, comme le manque de clarté dans les critères d'accueil de nouveaux membres au sein du groupe et la manière de les intégrer.

« Je crois qu'on n'a pas été suffisamment clair nous-mêmes avec le processus d'inclusion et d'exclusion et enfin les critères en fait, hein, de savoir qui on accepte dans le groupe, qui on n'accepte pas. Ça, on le fait petit à petit, qui prend ce rôle-là, pour accueillir les nouveaux, les briefer mais aucune procédure de sortie pour des personnes qui freinent trop. Et ça, je crois que ça me manque. Mais donc, effectivement, on n'a pas tout défini, quelle était notre membrane. » (Partenaire Volta-Taqa)

Ils et elles évoquent une certaine confusion dans le rôle des associations intervenant dans le projet. Ils n'étaient pas assez clairement définis. La difficulté d'intégrer de nouveaux participantes ou participants au groupe est mise en évidence.

Pour les intervenantes et intervenants, lorsque le rythme du projet était imposé par la source de financement, ce fût parfois source de tension. Dans Volta-Taqa par exemple, les panneaux photovoltaïques n'ont finalement pas pu être installés, ce qui a accru la difficulté de garder un groupe mobilisé.

« Il y a d'autres problèmes qui jouent, mais disons que ça ne génère pas des tensions insurmontables, ce sont parfois des partenaires qui ne sont pas contents. Enfin, des explorateurs ou des chercheurs qui ne sont pas contents parce que ça ne va pas assez vite mais ça ne génère pas des tensions très fortes tandis que, entre partenariats financiers qui ont des comptes à rendre, etc., il y a parfois des tensions qui sont vraiment dures. » (Partenaire Volta-Taqa)



IMPACTS SUR L'ACCÈS À L'ÉNERGIE

CONNAISSANCES CONCRÈTES

Les participants et participantes des trois projets mentionnent des connaissances concrètes acquises lors des ateliers. Ces rencontres ont permis d'accroître différentes compétences. Les personnes citent en exemple le réglage du thermostat, l'utilisation des lampes et le choix des ampoules, la consommation des appareils électro-ménagers, le fonctionnement d'un wattmètre...

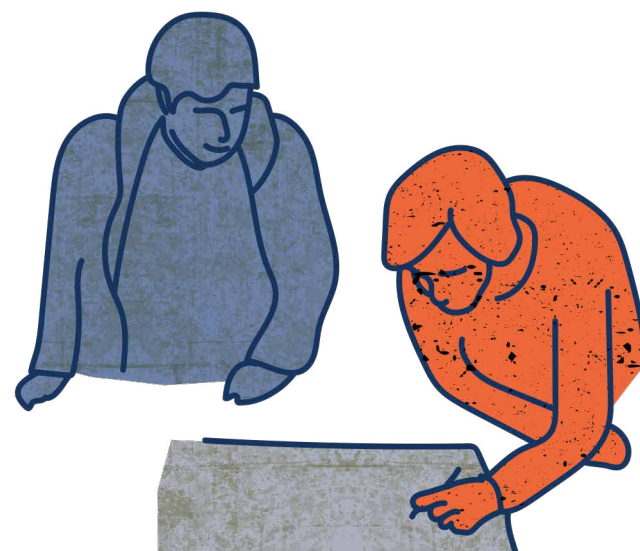
« Ce que j'ai appris : les coûts des lampes et comment attacher des lampes à l'appareil, comment fonctionne l'électricité, ce qui consomme le plus et ce qui consomme le moins. Bon, tout ça était bien fait. » (Participante SunSud)

Ils et elles évoquent également une meilleure connaissance du fonctionnement du marché de l'énergie, de ses sources de production ou encore des enjeux de la transition énergétique.

Les aides sociales (comme le tarif social) et les rôles et compétences des services sociaux sont mieux identifiés et mobilisés.

La mise en place de stands sur le marché, en particulier en période de hausse des prix, a provoqué la rencontre d'un public qui ne s'identifiait pas comme bénéficiaire potentiel des mesures mises en place par le gouvernement. Une de ces aides, l'extension du tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée, était l'un des meilleurs remparts pour faire face à l'envolée des prix. Bien que relayée dans les médias, cette mesure restait peu connue. Une présence active dans l'espace public a contribué à la faire connaître. Il en est de même concernant la possibilité de solliciter une aide financière et/ou un accompagnement social auprès du CPAS lorsqu'on ne perçoit pas le Revenu d'Intégration Sociale.

« Ils (les travailleurs sociaux) ont été vraiment très satisfaits de pouvoir aller vers le public. On se rend compte qu'il y a plein de gens qui ne sont pas au courant qu'ils peuvent accéder aux aides sociales. Souvent, les gens nous disent : « non, nous on est propriétaires, donc ça ne va pas aller ». Bah si, ça va aller, potentiellement, ça pourrait. « Oh non, moi je suis pensionnée, je ne suis pas au CPAS, je suis pensionnée donc je ne peux pas venir demander » et du coup, on les informe. Ça permet vraiment de diffuser l'information la plus juste possible sur le fait de pouvoir accéder aux aides. » (Partenaire Stands)



Non-recours aux droits

Le « non-recours aux droits » concerne toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre. Cette approche a été élargie par l'Observatoire de la Santé et du Social²¹ à la notion de sous-protection sociale : « *Par sous-protection sociale, il faut entendre toute situation dans laquelle se trouve une personne qui – pour quelque raison que ce soit – ne tire pas profit de l'offre publique de droits et services qu'elle pourrait réclamer* ».

Le non-recours peut prendre différentes formes. Pour les distinguer, l'Observatoire propose la typologie suivante :

- * La non-connaissance : le droit n'est pas connu de la personne
- * La non-demande : le droit est connu mais non demandé par la personne
- * Le non-accès : le droit est connu et demandé mais non perçu par la personne
- * La non-proposition : lorsqu'un intervenant social ne propose pas un droit à une personne éligible au droit
- * L'exclusion du droit : lorsqu'il y a un processus d'exclusion des droits sociaux.

En 2020, un groupe de travail organisé par le CASE a étudié de manière plus spécifique le non-recours aux droits en matière d'énergie²². Les conclusions évoquaient l'importance de diversifier les approches pour répondre aux problématiques rencontrées. Elles soulignaient entre autres l'importance de soigner l'information, de multiplier les supports de diffusion, de soigner l'accueil et le lien avec le public ou encore d'inverser le sens du déplacement.

Les projets collectifs permettent aux participants d'accéder d'une autre manière aux informations nécessaires et de mobiliser les services adéquats. Ils contribuent à répondre à la « non-connaissance » et la « non-demande ».

TRANSMISSION DES CONNAISSANCES À D'AUTRES

Les connaissances et compétences acquises atteignent des personnes extérieures aux projets comme la famille, les amis et les voisins avec le souhait de leur faire bénéficier aussi d'économies éventuelles.

« J'aime bien l'idée de relais d'info entre eux parce que je trouve que c'est la meilleure manière de faire. Il y a 4, 5 personnes qui ont vraiment assimilé ce qu'on leur a dit et qui le répercutent comme ça » (Partenaire Griottes)

Il en est de même pour les visiteurs et visiteuses aux stands, qui se font le relais des informations transmises (accès au tarif social, rôle et aides du CPAS, ...)

21 Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, 2017, Bruxelles, Commission communautaire commune : www.vivalis.brussels/sites/default/files/2023-12/5.17.1.%20rapport-thema-2016.pdf

22 Centre d'Appui SocialEnergie, *(Re)cours toujours... Comprendre et combattre le non-recours pour lutter contre la précarité énergétique et hydrique*, 2020, p. 32 : www.socialenergie.be/wp-content/uploads/20002-CASE-socialenergie-news2_06.pdf

« Parce que sur certaines zones d'Anderlecht, on a vu que le bouche à oreilles a fonctionné. Pour prendre exemple sur la place du Conseil, les personnes qui étaient aussi au CPAS venaient, expliquaient un peu les infos et dès qu'ils retournaient chez eux, ils faisaient tourner les infos » (Partenaire Stands)

ECONOMIES RÉALISÉES

Les participants et participantes évoquent avoir modifié leurs habitudes et/ou leurs équipements dans l'espoir de réaliser des économies.

Les répondantes et répondants citent par exemple, pour le partage d'énergie, le fait d'adapter leur consommation à la production d'énergie. Ils et elles portent une attention à ne pas laisser des appareils en veille, surveillent les éventuelles surconsommations d'appareils défectueux ou encore choisissent des ampoules performantes et adaptées. Ces éléments sont surtout mis en évidence par les participantes et participants au projet SunSud.

« Ce que j'ai modifié, c'est d'éteindre la multiprise, ce que je ne faisais pas avant. Oui, modifier, c'est quand je fais mon percolateur, le café, pour mettre dans mon thermos, donc je le fais au moment du soleil et alors je le mets dans le thermos et il reste chaud. » (Participante SunSud)

« L'électricité est un bon prétexte, on va dire, pour sensibiliser les gens sur : qu'est-ce qui fait votre consommation d'électricité. Comment est-ce qu'on peut essayer de la diminuer ? Quel changement de comportement ça demande d'avoir des panneaux solaires ? Du coup, il faut déplacer certaines activités au milieu de la journée ou juste quand il fait beau plutôt que de les faire la nuit au soir, ce qui, ce qui est un petit peu, ce qui est parfois en contradiction avec ce qu'on leur disait avant, genre, faites une machine la nuit. Après c'était clair que leur facture d'énergie, elle est aussi diminuée. » (Partenaire SunSud)

Concernant le projet Griottes, c'est surtout l'utilisation du thermostat qui est soulignée. En ayant compris son fonctionnement, les participants et participantes peuvent régler la température de leur logement en fonction de leurs besoins, de l'occupation etc. L'intervenante des Griottes déclare être moins sollicitée pour des problèmes de chauffage.

« En tout cas, je n'avais plus des personnes qui venaient me parler de leur thermostat, et on a réglé un problème majeur de bruit au niveau de la ventilation et tout ça, ça a été révélé par vos ateliers. On a pu faire quelque chose grâce à ça. Vous identifiez le problème. Il y a eu un vrai suivi après, qui a abouti à des solutions. » (Partenaire Griottes)



DES EFFETS AU-DELÀ DE LA QUESTION ÉNERGÉTIQUE

Au-delà d'être des leviers d'action sociale en matière d'accès à l'énergie, les participants, participantes et partenaires mettent en évidence d'autres impacts.

RENFORCEMENT DU POUVOIR D'AGIR

La **méthodologie** utilisée lors des ateliers invite les participantes et participants à prendre une **part active** dans la suite du projet, à partager leurs avis, à prendre des responsabilités. Un soin particulier est apporté à la gouvernance, qui favorise la prise de décision collective.

« Le projet a permis vraiment de créer une mobilisation, une dynamique de groupe autour de la question de l'énergie, qui nous amène maintenant à réfléchir à développer des projets concrets, énergétiques en utilisant la nouvelle ordonnance sur les communautés d'énergie. » (Partenaire Volta-Taqa)

Pour les participantes et participants, le renforcement du pouvoir d'agir se concrétise par le fait de **dépasser ses peurs**, d'**oser solliciter des services** et d'**endosser des responsabilités** à certains moments : gérer les réseaux sociaux, reformuler pour d'autres participants ou participantes, réfléchir à rendre le groupe autonome.

« C'est vraiment lorsqu'on va sur place, qu'on connaît la personne, que moi j'ai moins peur d'y aller. Dans le groupe, il y avait quand même plusieurs personnes âgées. Y aller ensemble, visiter Infor GazElec, qu'il y ait une personne qui nous reçoit... Le jour où on a besoin de quelque chose, on se dit : « Ah bah oui, j'ai déjà été là ». » (Participante Volta-Taqa)

« Je sais bien expliquer, j'ai quand même une facilité pour expliquer plus aux gens et pour leur faire comprendre donc certaines personnes disent « ah ben tu vas chez C. ». » (Participante SunSud)

Le constat est partagé par les intervenants et intervenantes, qui ont pu observer des **changements dans l'attitude des participants et participantes**. Petit à petit, les personnes se sont approprié le projet avec un certain sentiment de fierté. Le groupe a facilité la mise en évidence de compétences, des ressources de chacun. Ils et elles ont acquis un savoir spécifique.

« Ils se sont tellement approprié le projet que finalement, c'est quelque chose de motivant pour eux et du coup, ils vont inciter les autres. Enfin, il y a vraiment une relation qui se crée entre eux. Se réapproprier ou s'approprier d'une autre manière le projet. » (Partenaire Volta-Taqa)

COHÉSION SOCIALE

Appropriation du quartier

Les projets mis en place ont permis une meilleure appropriation du quartier et de son environnement. Ils facilitent l'accès à certaines infrastructures ou services.

« Non, déjà franchement, ça a été une belle découverte d'avoir découvert l'association des jardins, le restaurant du CPAS et puis, alors visite du quartier avec un des membres du groupe mais c'était vraiment très sympathique » (Participante Volta-Taqa)

En plus de mieux connaître leur quartier, ils et elles évoquent une **implication nouvelle dans celui-ci**, comme la participation à une fête de quartier, l'investissement dans un potager collectif ou dans le café solidaire.

Il est intéressant de souligner que cet impact est surtout relevé par les participants et participantes au projet Volta-Taqa dont le périmètre s'étend sur un quartier (et pas uniquement sur un immeuble) et qui rassemble des locataires d'une SISP, de logements privés et une propriétaire occupante.

La rencontre de certains acteurs, comme des représentants de la SISP ou d'autres associations, a facilité la compréhension mutuelle, généré des rapports de collaboration et un respect mutuel. A contrario, il demeure de la méfiance à l'égard de certains acteurs institutionnels présents dans le quartier qui ne se sont pas impliqués dans le projet.

« La directrice (de la SISP) est venue et elle a expliqué qu'effectivement, elle voulait que les habitants rentrent dans le projet et là, ça a démystifié. Il y a eu la confiance qu'en fait, ils (les habitants) peuvent effectivement proposer un projet et qu'il y a de bonnes chances qu'il soit accepté. » (Participante Volta-Taqa)

« Il y a de nouveau un partenariat qui est magnifique avec le Foyer du Sud. Ils sont géniaux. Et donc là, ils donnent le temps de mettre en place une structure de gouvernance qui est réfléchie avec les habitants pour qu'ils puissent continuer à jouer un rôle à long terme. » (Partenaire SunSud)

La mise en place des stands est un moyen de communiquer de l'information mais également de **retisser des liens de confiance** entre les citoyens, les citoyennes et le CPAS, par exemple. « **Aller-vers, inverser le sens du déplacement** » est une méthode qui a déjà été éprouvée et plébiscitée par de nombreux intervenants sociaux. Elle était aussi mise en évidence par le groupe de travail sur le non-recours aux droits en matière d'énergie. Le GT encourageait à mener des actions « inhabituelles » (comme des journées de l'énergie) et/ou sortir des murs de l'institution.²³

« Tu veux être derrière un bureau, certes. Mais **aller à la rencontre des personnes, des usagers, c'est aussi notre boulot**. Notre travail, les difficultés qu'on a rencontrées avec le covid, on les expliquait au public qui venait au stand. Et en expliquant en vrai, des fois les personnes comprennent. Dans les stands, il y avait des gens qui venaient : « oui mais ils (les services du CPAS) ne répondent pas aux messages, ni aux mails ». Nous on essaie vraiment d'expliquer que nous aussi, on est débordés. On a des délais, etc. On a énormément de demandes, donc, en tant que travailleur social. » (Partenaire Stands)

De nouveaux liens qui perdurent

Un des effets pointés dans l'ensemble des projets est l'**émergence de nouvelles relations dans le voisinage**. Elles se manifestent par des salutations, des rencontres dans les espaces communs, de nouvelles habitudes ou encore de l'entraide en cas de besoin.

« Après, dans les participants, il y a ce petit groupe qui reste soudé depuis lors. Ce petit trio, qui reste ensemble, ils font du scrabble, ils font des tas de choses ensemble. » (Partenaire Griottes)

« S'il y a quelque chose qui touche par exemple le quartier, qui touche vraiment l'immeuble, le contact est facile, on est là. Les voisins, on est ensemble, etcetera, c'est vraiment important. » (Participant SunSud)

« Moi, j'ai dit que c'était vraiment un projet qui va un petit peu ouvrir les portes aux voisins. Avant, on était des voisins « Bonjour, au revoir », voilà, ça se limite là, l'interaction. Avec ce projet, tu es avec d'autres personnes que tes voisins, on discute et on se connaît. (...) On se connaît donc la relation change. Moi je trouve que c'est important. **C'était vraiment quelque chose qui a amélioré la relation entre voisins**. » (Participante SunSud)

Même si la dynamique des stands est plus ponctuelle, une modification des liens sociaux est aussi présente.

Les travailleurs et travailleuses sociales parlent du renforcement du sentiment d'appartenance à la commune, d'être en lien et de partager des préoccupations communes avec les habitants et habitantes. La rencontre, dans ce contexte, de citoyens et citoyennes qui peuvent être en rupture avec le CPAS génère des échanges et une meilleure compréhension des situations vécues par chacune et chacun. Inverser le sens de la relation favorise une forme de reprise de confiance et apporte une réponse concrète à différentes formes de non-recours aux droits (la non-connaissance, la non-demande et la non-réception).

« On a été vraiment ravis de pouvoir rencontrer les gens et en tout cas, on pense que ce sont des choses qu'il faut répéter et qu'il ne faut pas lâcher. Puis **en termes de relation avec le public, c'est encore différent que de les recevoir dans les locaux**. Il y a toujours le fait de ne pas se sentir à l'aise d'être dans un bureau, de ne pas être à l'aise de venir demander de l'aide au CPAS, etc. C'est encore toute une autre relation avec le public. Et du coup, bah aller vers eux, c'est vraiment chouette, vraiment chouette. » (Partenaire Stands)

« Parce que vraiment les personnes quand elles venaient, c'était par rapport à leurs problèmes, ce n'est pas évident d'en parler. On leur a donné des infos, certains sont repartis avec des réponses, ce qui est pas mal. **Ça rapproche aussi les personnes, on fait tous partie de la commune, d'autres personnes viennent.** » (Partenaire Stands)



23 Centre d'Appui SocialEnergie, (Re)cours toujours... Comprendre et combattre le non-recours pour lutter contre la précarité énergétique et Hydrique, Mars 2020, p. 32 : www.socialenergie.be/wp-content/uploads/20002-CASE-socialenergie-news2_06.pdf

CHANGEMENT DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Les intervenantes et intervenants évoquent des changements dans leurs pratiques professionnelles depuis leur implication dans les projets collectifs.

Ce changement porte sur la **manière d'expliquer les différents thèmes** en lien avec l'énergie et l'utilisation des outils d'animation. Ils font davantage attention à utiliser des éléments visuels et à susciter les interactions.

« Le fait d'avoir quelques outils et d'avoir plus de pratique, ça m'a changé un peu ma perception et ma façon de faire. » (Partenaire Volta-Taqa)

« Apprendre à travailler avec des outils plus visuels. Travailler de manière plus interactive pour aborder des sujets compliqués, d'avoir une certaine structure, mais aussi une flexibilité dans ce qu'on essaie d'atteindre dans un atelier » (Partenaire Volta-Taqa)

Pour Volta-Taqa et SunSud, ils et elles soulignent une meilleure collaboration avec la SISF des territoires concernés. Le projet a permis de mieux identifier les rôles des différents services de la société de logement social et les interlocuteurs auxquels s'adresser (service social, service technique, comptabilité, ...). Il a contribué à (re)créer un climat de confiance réciproque facilitant les collaborations et, de ce fait, la résolution de problèmes rencontrés par les habitants et habitantes.



DES ENJEUX ÉNERGÉTIQUES QUI DÉPASSENT LA PARTICIPATION AUX PROJETS

Lors des entretiens, l'accès à l'énergie est également questionné au-delà du travail réalisé au travers des projets.

HAUSSE DES PRIX

Les entretiens ont été réalisés entre mai et septembre 2022. À cette période, les prix de l'énergie avaient déjà fortement augmenté. Bien que certaines personnes bénéficient du tarif social, de nombreuses autres ont exprimé leur **crainte par rapport à cette hausse des prix, que ce soit pour elles-mêmes ou pour leurs proches**.

Les répondants et répondantes expriment ressentir de la colère, de l'incompréhension et de la défiance par rapport au marché, aux décisions prises par l'Etat ou encore sur les causes mises en avant pour expliquer la hausse des prix.

Les participants et participantes ont adopté de nouveaux gestes de privation. Parfois, ces gestes étaient déjà bien ancrés depuis longtemps mais leur effet est mis à mal par la hausse des prix.

« Avant c'étaient des lampes normales, elles sont moins économiques. Maintenant, il faut faire attention. Si on ne fait pas ça, on n'obtient rien et on ne sait pas faire face dans des autres moments, plus durs. » (Participante SunSud)

« On sort d'une pièce, on ferme la lumière. Non pas par soucis de l'environnement mais par économie. C'est comme ça, tu te laves à l'évier, ... Maintenant je prends ma douche tous les jours mais je récupère de l'eau dans 2 seaux et je n'utilise plus ma chasse d'eau par exemple. J'ai une grande chance et c'est que je ne suis pas frileux. Donc un pull en plus et c'est très bien. Je ne dépasse jamais les 18 et demi, 19 degrés en hiver, en été, je ne m'en préoccupe pas. » (Participant Griottes)



QUESTION ENVIRONNEMENTALE

Les répondants et répondantes évoquent les **enjeux environnementaux**, le réchauffement climatique, la dégradation de l'état général de la Terre et la nécessité d'y faire face.

« C'est triste parce que qu'est-ce qu'on va léguer ? On ne lègue rien que du caca, un gros paquet. Et là, je ne veux pas en être responsable non plus. *A mon petit niveau, très humblement, parce que c'est une montagne à déplacer.* » (Participant Griottes)

« *Je me suis dit : «tiens, s'il y a moyen d'améliorer et de consommer moins, c'est une bonne idée» mais ce qui me déterminait, c'étaient les panneaux solaires, allez on va profiter de la nature.* » (Participante SunSud)

Ils et elles évoquent les énergies renouvelables comme une réponse à cette problématique.

« Je ne peux pas te donner le pourcentage mais quand même, l'énergie qu'on utilise maintenant, à part l'énergie nucléaire, c'est l'énergie de la combustion. Donc voilà, on dépend d'autres choses. Et maintenant, ce qui se passe dans le monde entier, on joue avec les prix. *Les politiques jouent avec les prix et c'est nous qui payons.* Si on a une possibilité d'être vraiment 100% dépendant de cette énergie-là (solaire). Et de diminuer un petit peu la pollution, de diminuer un petit peu la dépendance. Et aussi la facture qui devient de plus en plus chère. S'il y a une énergie quelque part qui est gratuite, et propre... » (Participante SunSud)

Les limites et questionnements posés par l'utilisation des énergies renouvelables sont aussi mises en avant.

« Je pense qu'un des aspects qui porte sur l'énergie et qu'on ne met pas assez en avant, c'est le nécessaire besoin de diminuer notre consommation d'énergie. Le discours dominant, me semble-t-il en tout cas, c'est : on va continuer à consommer de la même manière, mais des énergies renouvelables, des voitures électriques, des pompes à chaleur mais sinon la vie va rester pareille. *Et ça ne me semble pas juste, ça ne me semble pas vrai et ça ne me semble pas ce qu'il faut faire.* »

« Bon on va voir pour les panneaux photovoltaïques mais si on y réfléchit bien, il faut voir les conséquences aussi de ça, parce que dans les panneaux, il y a aussi les métaux, il y a l'avant, le pendant et puis après l'usage, il y a les conséquences de ça, la production de tous ces... Comme les batteries, il y a les métaux, le lithium, le truc, qui sont là et qui viennent d'ailleurs. » (Participant Volta-Taqa)

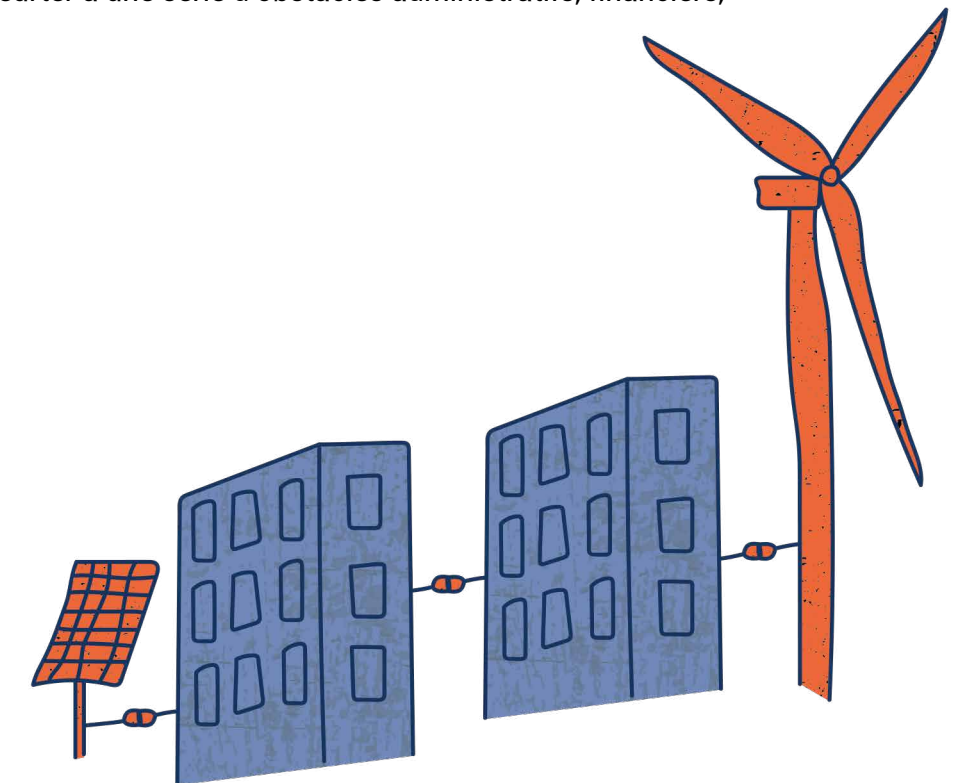
MODIFIER LE SYSTÈME ÉNERGÉTIQUE

Les personnes évoquent être en **désaccord avec le système existant** d'approvisionnement, de distribution et de facturation. Elles dénoncent les impacts environnementaux, les profits réalisés, la hausse des prix, ...

« *Pour arriver à ce qu'on puisse se passer des distributeurs d'énergie, parce que ça coûte cher et que tout le monde puisse partager.* » (Participante Volta-Taqa)

« J'ai un regard assez révolté là-dessus. Ça ne va pas s'arranger, qu'on s'est fait entubés avec la libéralisation du marché et que les premières conséquences de tout ça, ben, c'est pour les gens précarisés. Bien que maintenant, j'ai envie de dire même pour la classe moyenne. *Non seulement c'est cher mais en plus, c'est compliqué, quoi. Les gens s'y retrouvent pas.* Je me demande si ce n'est pas volontairement compliqué, il y a de la spéculation. C'est comme avec la nourriture et donc oui j'ai un regard de quelqu'un d'assez fâché là-dessus. » (Partenaire Griottes)

Ils et elles mettent en avant la **nécessité de mettre en place des alternatives** et d'**envisager la transition énergétique de manière inclusive**. Les solutions plébiscitées, dans le cadre des politiques publiques, semblent hors de portée des personnes en situation de précarité et reposer sur la mise en œuvre individuelle. Dans le parc locatif privé, une des principales mesures est l'octroi de primes permettant la réalisation de travaux ou l'acquisition d'équipements améliorant la performance énergétique du logement. Ces primes sont principalement accordées à des propriétaires occupants, faute de demandes de propriétaires bailleurs et principalement dans les quartiers les plus aisés de la ville²⁴. Si des initiatives de rénovation groupée ou par quartier existent, elles demeurent encore marginales et peuvent se heurter à une série d'obstacles administratifs, financiers, logistiques, etc.



24 Bruxelles Environnement, Primes Energie et RENOLOTION, rapport annuel statistiques, 2023 : https://document.environnement.brussels/opac_css/elecfile/DOCU_Rapport23_FR.pdf

Dans les SISP, les locataires sont tributaires des investissements réalisés par les opérateurs publics. Or, des mesures telles qu'isoler son logement, changer ses châssis, produire son électricité impactent de manière directe la facture d'énergie et son empreinte environnementale.

« Ce qui nous semblait tellement aberrant pour le contexte urbain, c'était un peu la tendance du chacun pour soi. T'as ton toit, tu mets des panneaux, voilà. Voilà la transition énergétique, mais en ville, ça ne tient juste pas la route. Objectivement, dans la structure formelle d'une ville, il n'y a déjà pas assez de toit pour chaque logement. Il y a tellement de locataires et si un building met de l'ombre sur ton toit, ben voilà. Ce modèle, ça ne marche pas en ville. » (Partenaire SunSud)

« Avec tout ce qui se passe et il faut que chacun fasse un effort, quoi. Pour que tout le monde puisse en profiter, que le surplus d'électricité ne retourne pas chez Engie parce que Engie il en fait ce qu'il en veut, quoi. » (Participante SunSud)

« Que ça puisse rebondir sur le partage des panneaux photovoltaïques, parce qu'ici, il y en a au-dessus. Le voisin en a mis et il me dit qu'il a trop d'électricité, il est propriétaire du dernier étage mais c'est lui qui a payé ça tout seul. C'est dommage, on ne sait pas grouper. » (Participante Volta-Taqa)

Les communautés d'énergie apportent des perspectives perçues comme positives, collectives et inclusives. Elles sont également mises en avant comme moyen de résilience pour faire face à la précarité énergétique. Elles génèrent des solidarités.

« Mais pour Volta-Taqa, rien que le fait que les gens se rencontrent, il y a une forme de solidarité qui peut beaucoup plus facilement émerger parce qu'ils deviennent un groupe. Il y a cet aspect-là puis, la constitution d'une communauté d'énergie. En soi, ce n'est pas forcément le cas, mais ça peut être un outil de lutte contre la précarité énergétique si on la pense dans ce sens-là. On n'y est pas encore, mais on va vers ça et on compte bien constituer une communauté d'énergie légalement²⁵. » (Partenaire Volta-Taqa)

« Je pense qu'il y a vraiment un champ à travailler, qui peut être significatif pour l'ensemble de la ville, la région bruxelloise. Je crois très fort qu'on n'a pas encore fini le travail, dans le sens où si on loupe cette nécessité de transition énergétique, à utiliser comme vecteur pour augmenter d'une manière ou d'une autre l'inclusion de public fragile et d'empowerment, enfin tous ces termes qui sont un peu bateaux. Mais franchement, ces projets peuvent marcher, même s'ils sont encore un peu embryonnaires pour certains. » (Partenaire SunSud)

Complexité du système – manque d'information

Les répondants et répondantes pointent la complexité du système composé de **plusieurs acteurs**, de **différents niveaux de pouvoirs** et la **dilution des responsabilités**. Sont également mis en évidence le manque d'information et la difficulté d'activer les aides disponibles.

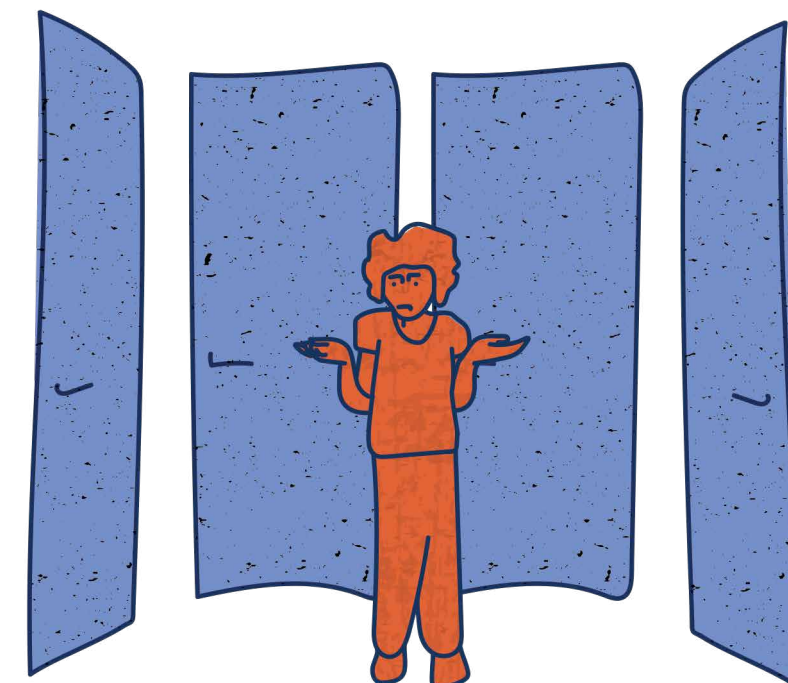
L'énergie est présentée comme un droit fondamental qu'il faut garantir et préserver.

« Il y a toutes ces différences de compétences. Tous ces niveaux de pouvoirs qui, de toute façon, se regardent déjà pas mal, se passent la patate chaude. Mais alors là, vu que c'est une question qui n'est pas très claire, c'est très compliqué. » (Partenaire SunSud)

« Je trouve que c'est très compliqué alors que c'est quelque chose de fondamental d'avoir accès à l'énergie, comme le chauffage et la lumière et l'eau. Donc c'est fondamental et tout est complexe. Tout est complexe de savoir quel est le meilleur opérateur. Tout est cher. » (Partenaire Griottes)

« On pourrait peut-être vivre sans électricité mais sans eau et sans chauffage ? Sans eau, laisse tomber. Ce n'est pas possible donc que ça devienne si cher et si inaccessible, c'est un scandale. Et quand je vois toutes les démarches que les gens doivent faire, et encore, c'est G. (l'AS des Griottes) qui a fait tous les contrats pour tout le monde. Mais quand tu veux téléphoner à Lampiris ou à Mega, ... Avoir quelqu'un au bout du fil, d'expliquer les choses, de bien capter, enfin ... moi ça va. Mais il y a certains dans le bâtiment, là ce n'est juste pas possible. Tu ne parles pas bien français ? Il y en a qui ne parlent pas français du tout, d'ailleurs. Et tu fais quoi ? Il y a une perte d'énergie pour avoir ses droits. Et encore, tu paies trop cher, ça prend un temps fou. Un tarif social, ça ne devrait même pas se demander. Ça devrait se faire de manière automatique, quoi. » (Partenaire Griottes)

Remarquons que **peu de participants et de participantes évoquent des dimensions relatives à leur logement, son état et ses équipements**. Par exemple, l'isolation, le chauffage etc. Les seuls éléments évoqués sont les « petits gestes » d'utilisation rationnelle de l'énergie ou l'adaptation de la consommation à la production solaire.



25 Sous-entendu : bénéficiant d'un statut juridique et d'une autorisation de la part de Brugel.

LES PROJETS APRÈS LE TRAVAIL DE GROUPE

Aujourd'hui, les projets ont évolué de différentes manières.

SunSud, premier projet de partage d'énergie dans un immeuble de logements sociaux bruxellois, **continue d'exister et a été cité en exemple à de nombreuses reprises**. Les participants et participantes ont poursuivi leurs échanges pour affiner la gouvernance et construire les bases permettant la pérennisation du projet.

Nous avons rencontré une participante un an après notre entretien. Celle-ci nous évoquait les **difficultés à conserver une dynamique de groupe dans le temps**, malgré les ateliers qui continuent à être organisés. Elle constate un essoufflement des participants et participantes pour différentes raisons (manque de temps, autres priorités, ...) et une difficulté à intégrer de nouveaux membres²⁶. Le "noyau actif" se compose de 6 personnes. **Les liens et les solidarités perdurent en dehors du projet**. Les voisins continuent à se parler, s'entraider. Quant à elle, elle reste investie et convaincue par le projet. Elle a changé durablement ses habitudes, notamment en adaptant sa consommation à la production solaire.

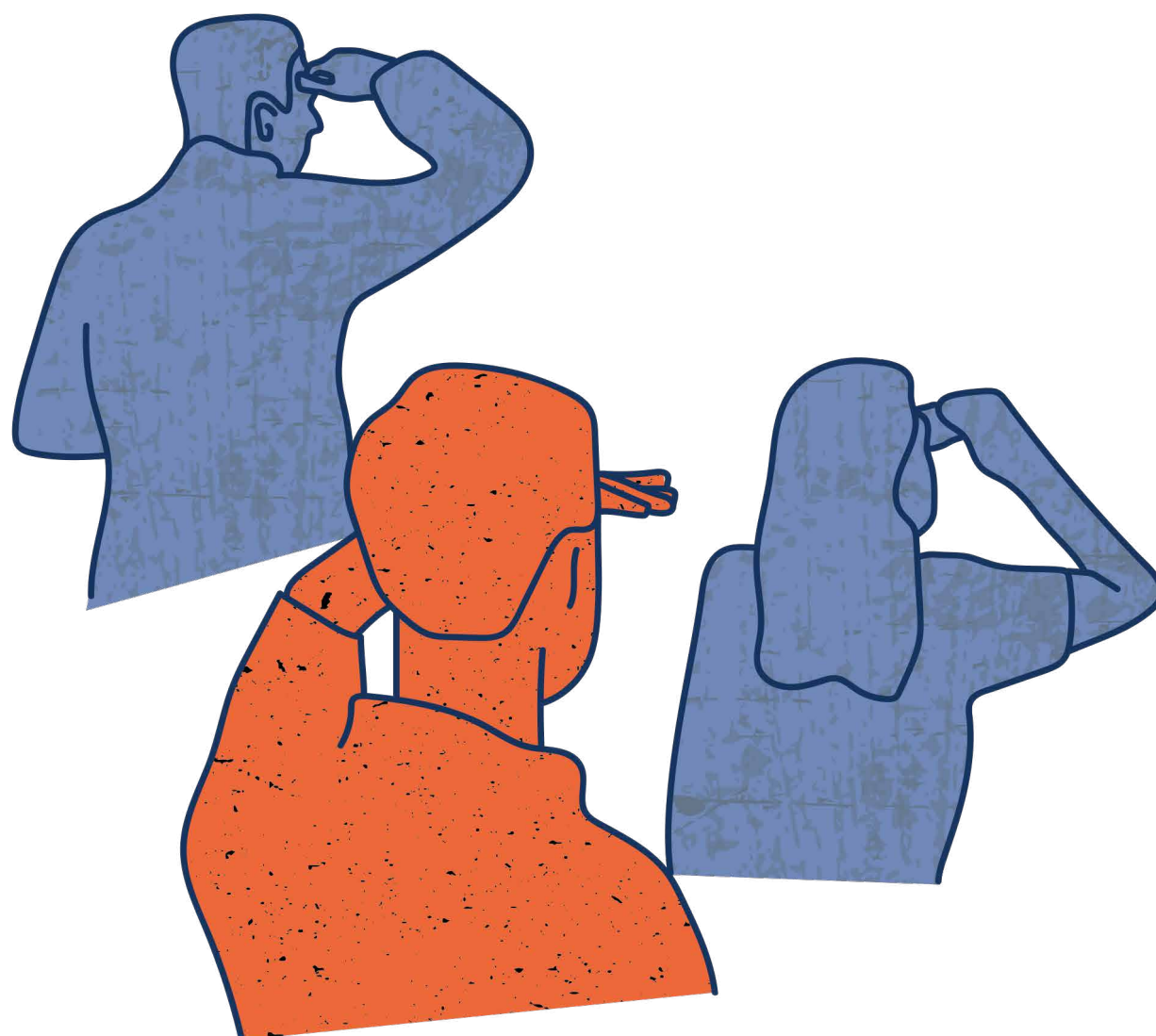
En termes d'impacts, le modèle a permis de **protéger ses participants et participantes lors de la hausse des prix de l'énergie**. Pendant le montage du projet, les membres de SunSud ont décidé d'attribuer prioritairement l'énergie produite aux communs, au bénéfice de l'ensemble des locataires, et de répartir l'excédent entre eux pour leur consommation privative. Pour l'année 2022, la production des panneaux a couvert 40% de la consommation des communs²⁷. Cela représente une économie de 40€/an pour chaque locataire. Les membres de SunSud ont bénéficié en plus d'une économie moyenne de 15% de leur facture d'énergie²⁸.

Le groupe Volta-Taqa s'est dissout progressivement. Le projet de recherche financé par Innoviris a pris fin. Ensuite, les partenaires nouvellement chargés de la pérennisation n'ont pas réussi à maintenir la cohésion du groupe. Certains membres continuent à se voir de manière informelle. Les liens et les solidarités perdurent en dehors du projet. La SISF n'a finalement pas (encore) procédé au placement des panneaux solaires qui auraient permis de recharger les vélos cargos partagés. **Le manque de concrétisation a probablement contribué à l'essoufflement du projet**.

26 CARREL (2013) pointe, parmi les conditions de félicité de la participation dans les quartiers d'habitat social, celle de sa nécessaire inscription dans la durée. Or, les processus délibératifs qu'exige une participation qui ne se résume pas à l'injonction participative (ou alibi), sont exigeants et « peuvent parfois paraître ennuyeux et bureaucratiques », p. 227.

27 L'énergie produite par les panneaux se consomme en temps réel. La RBC n'a pas adopté un système de comptage qui tiendrait compte d'un « compteur qui tourne à l'envers ».

28 foyerdusud.be/sunsud_vlogaert/sunsud_vlo_production/



Les Griottes ont par la suite fait l'objet d'un accompagnement énergétique plus long, mené par une association locale, Renovas²⁹. Celle-ci a proposé aux habitants et habitantes de s'inscrire durant 2 ans dans un projet d'accompagnement à "l'usage d'un bâtiment à haute performance énergétique".³⁰ L'objectif est d'avoir une meilleure maîtrise de l'ensemble du bâtiment et de ses équipements.

Enfin, **certains CPAS ont poursuivi l'organisation de stands dans l'espace public**, convaincus de la nécessité de rencontrer les citoyennes et citoyens autrement et de faire connaître les dispositifs d'aides et d'accompagnement.

CONCLUSION

Il apparaît à priori logique que la **dimension collective** d'un travail et d'une lutte avec des locataires peut être une **réponse aux différents facteurs de la précarité énergétique** :

- * le partage ou la communauté d'énergie permettent de bénéficier d'un **bon prix** mais aussi d'apprendre des techniques de **diminution de la consommation**
- * être ensemble est un bon **rempart contre le non-recours aux droits sociaux**
- * être ensemble permet de créer **un rapport de force favorable à l'égard du bailleur et d'obtenir des travaux de rénovation énergétique**.

Ce sentiment est-il conforté par la pratique ? Quelle est la portée des approches collectives axées sur la thématique énergétique en termes d'accès aux droits et aides sociales, de réduction de la précarité énergétique ? Quels en sont les effets ? Une recherche exploratoire, de l'ampleur relative de celle que nous avons menée, ne peut apporter des réponses tranchées, universelles et intemporelles à de telles questions.

Au fil de l'analyse des entretiens réalisés, nous avons néanmoins pu dégager des éléments de réponse, des tendances et des observations que les travailleurs et travailleuses sociales (spécialistes de la matière de l'énergie, ou non) et les pouvoirs publics pourraient utilement mobiliser dans leurs pratiques.

Avant même de poser la question des effets du travail collectif en matière d'énergie, l'un des enseignements majeurs de notre recherche concerne **l'importance de la méthodologie adoptée** par les intervenants et intervenantes afin de mener à bien leur projet. Les modes de mobilisation et de création du groupe, la posture d'animation, la gouvernance, lorsqu'ils sont pensés sur un mode « démocratique », c'est-à-dire valorisant la participation et les savoirs de toutes et tous, sont des vecteurs de succès des projets.

Des entretiens, ressortent également comme facteur facilitant l'adhésion au projet, **l'accueil soigné de chacun et chacune**, ce qui comprend l'attitude constructive, la disponibilité des partenaires et des autres participants et participantes, mais également le cadre logistique (un lieu chaleureux où se rassembler, des outils de communication et d'animation de qualité, ...). L'existence de moments conviviaux est pointée comme élément permettant de fédérer le groupe et de faciliter les échanges. Le principal frein à la participation est l'exigence de ce type de projets en termes de temps et d'énergie (voyez plus loin dans cette conclusion).

L'un des effets les plus marquants de ces expériences collectives est probablement **l'impact de projets estampillés « énergie » sur la cohésion sociale et le renforcement du pouvoir d'agir**. L'impact dépasse de loin le cadre de l'énergie. Certains et certaines pourraient dès lors conclure que la thématique énergétique est un prétexte comme un autre pour le travail social collectif. Nous soulignons pourtant en introduction que l'isolement social pouvait être retenu comme cause et conséquence de la précarité énergétique. Nous formulons donc à la suite de cette recherche l'hypothèse que, **développés dans des conditions ad hoc, les projets de travail collectif et communautaire en énergie contribuent à lutter contre la précarité énergétique**.

29 www.renovas.be

30 reseauhabitat.be/accompagnement-a-lusage-des-bhpe/

Ils agissent comme tisseurs de lien, peuvent renforcer la confiance en soi et dans le groupe des participants et participantes, et leur permettent de comprendre (mieux) les problématiques énergétiques auxquelles ils et elles sont confrontées.

Les projets menés ont permis aux habitants et habitantes de mieux connaître le territoire sur lequel ils et elles vivent, les relais sociaux qui s'y trouvent et de démystifier certaines institutions jouant un rôle dans les situations de précarité énergétique vécues. Aller à la rencontre du public, sans attendre qu'il formule une demande, et collaborer entre acteurs sur un même territoire paraissent également être des opportunités intéressantes en termes de lutte contre le non-recours.

Concernant l'accès à l'énergie, les résultats soulignent la **complémentarité entre le travail social individuel et collectif**.

Le travail par ateliers, en groupe avec des pairs, permet de faire émerger des questions et situations qui ne peuvent parfois pas être exprimées par la personne seule face à un interlocuteur social, parfois perçu comme trop institutionnel ou « déshumanisé ». La solidarité créée au sein du groupe semble permettre à chacun et chacune de trouver sa place, un rôle construit ensemble, en fonction des expériences et connaissances en présence.

De ce travail collectif peut cependant naître un besoin de suivi individuel, pour approfondir au niveau d'un ménage des questions évoquées en groupe. En outre, le travail social collectif en énergie ne pourrait se substituer aux mesures sociales de portée générale mais qui sont appliquées à l'échelon individuel. En démontrant, s'il le faut, les préoccupations des participants et participantes concernant la complexité du marché, la crise des prix, l'inquiétude face aux consommations importantes. Vu sous cet angle, le travail collectif autour de l'énergie permet de formaliser leurs difficultés face à l'énergie et lutte donc contre le non-recours, tandis que le travail individuel permettra de s'assurer que l'ensemble des leviers de l'aide sociale ont été activés, et de replacer la personne dans un contexte social plus général, l'énergie n'étant probablement que l'une des facettes des difficultés auxquelles elle fait face.

Les avantages pointés ci-avant demandent pourtant à être nuancés sur deux plans.

En premier lieu, si la méthode semble être efficace, elle est **exigeante en termes d'investissements en temps et en énergie**, tant pour les intervenants et intervenantes que pour les participants et participantes aux différents projets. Mettre en place une telle méthodologie³¹ demande de la part du porteur de projet une phase de mobilisation forte mais également un suivi constant avec des balises claires, afin que la participation reste optimale sans que la dynamique ne s'essouffle.

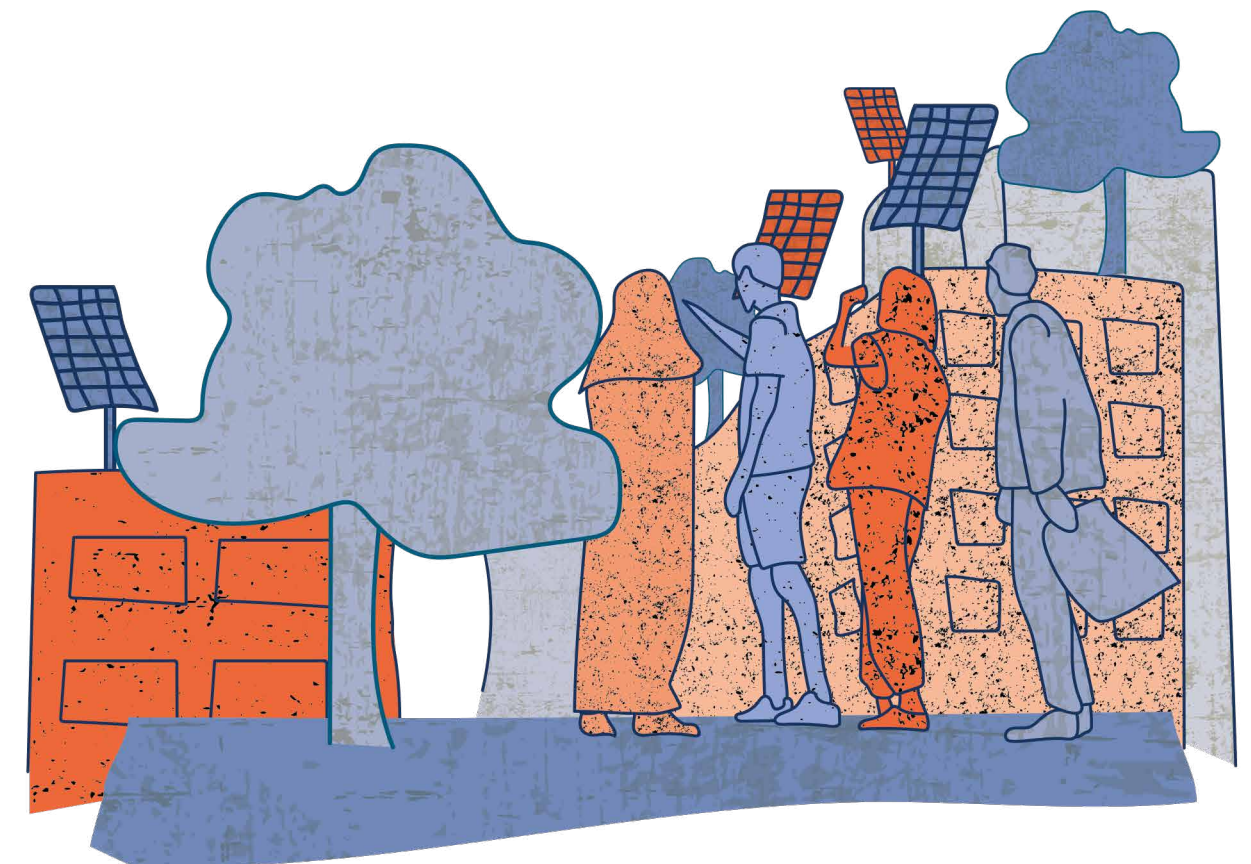
Il en ressort également la nécessité de formaliser les rôles de chacun et chacune dans une convention établie au préalable. Les intervenants et intervenantes se lançant dans ces projets devraient être formés, soutenus et conscients des investissements consentis. Dans le cas contraire, des mobilisations collectives autour de l'énergie peuvent s'avérer source de frustration pour les participants et participantes et ajouter à la charge mentale/sociale déjà importante des personnes mobilisées.

Enfin, il transparaît des entretiens réalisés que le système énergétique tel qu'il est conçu en Belgique, perçu comme plutôt structurellement défavorable à l'accès à l'énergie des ménages, demande à être interrogé et amélioré en parallèle du travail effectué avec les ménages. Ce n'est qu'à cette condition que la lutte contre la précarité énergétique menée au travers des projets collectifs pourra pleinement sortir ses effets.

31 Fondée sur les savoirs égaux des participantes et participants et dont les réalisations émergeront du groupe.

Deuxièmement, il est interpellant de constater que **les problématiques liées au logement ont été peu évoquées par les personnes interrogées**. La thématique n'a d'ailleurs pas émergé dans notre analyse des entretiens. La qualité du logement et des installations est pourtant fondamentalement liée aux problèmes de précarité énergétique. Nous nous interrogeons dès lors : le travail collectif ayant comme point de départ l'énergie, ne permet-il pas de traiter les problématiques liées au logement ? De prime abord, cela peut étonner car si certains défauts de qualité sont de manière évidente propres à un logement particulier, certaines autres difficultés peuvent être partagées à l'échelle d'un immeuble ou d'un quartier. Aborder de manière collective ces problématiques, et éventuellement les amorces de solution (réparation ou projet de rénovation) semble approprié. Nous ne pouvons pas, à ce stade, fournir d'explications concernant ces résultats. Il pourrait être intéressant d'approfondir cette question dans d'autres projets, en adaptant la méthodologie de mise en place de ceux-ci ou en portant une attention particulière aux questions relatives au logement dans l'analyse a posteriori de leurs effets.

Les clés de lecture que nous mettons ici en avant peuvent dès lors nourrir le travailleur ou la travailleuse qui décide de mettre en place un projet collectif autour de l'accès à l'énergie, de repenser une méthodologie d'animation de groupes déjà formés ou de questionner le rapport des usagers et usagères avec l'accès à l'énergie. Quant aux pouvoirs publics, nous espérons qu'ils trouvent, à la lecture des enseignements de cette recherche, des indices quant aux réalités et possibilités des projets collectifs qu'ils souhaiteraient soutenir, lancer ou évaluer.



APPROCHE CRÉE

APPROCHE COLLECTIVE

DE RÉAPPROPRIATION

DE L'ÉNERGIE ET DE L'EAU

Un des axes de travail du Centre d'Appui SocialEnergie est l'innovation et l'expérimentation de projets permettant l'accès à l'énergie et l'eau. Cette mission s'appelle l'« approche CREE » (Approche Collective de Réappropriation de l'Énergie et de l'Eau).

L'objectif est de permettre la création d'espaces collectifs et communs pour penser, comprendre et répondre ensemble aux problématiques vécues individuellement en matière d'énergie et d'eau.

Cette approche :

- ★ CRÉE des dynamiques avec les citoyens et les acteurs partenaires
- ★ CRÉE des outils pour comprendre et agir
- ★ CRÉE des moments d'information et d'échanges conviviaux
- ★ CRÉE des espaces d'expérimentation et de réflexion.

Les projets présentés dans cette publication sont les pionniers de la mission. Depuis, d'autres ont vu le jour et sont parfois encore en cours de réalisation.

GROUPE DE LOCATAIRES D'EN BORD DE SOIGNES (SISP)

Ce projet, mené en partenariat avec les Equipes Populaires et le dispositif BRI-Co, a vu le jour à la suite de demandes de plusieurs locataires de la SISP « En Bord de Soignes ». Des permanences régulières et la mise en place d'un BRI-Co pendant 2 jours consécutifs ont permis de dégager les points de priorité :

- ★ La communication difficile avec la SISP
- ★ L'incompréhension des décomptes de charges
- ★ La communication difficile avec le service technique de la SISP
- ★ Les problèmes de voisinage et le sentiment d'insécurité.

Progressivement, **une mobilisation collective s'est mise en place de manière plus organisée**. Les locataires ont sollicité une première rencontre avec la direction de la SISP et les responsables de différents services. Celle-ci a permis d'expliquer les difficultés rencontrées par les locataires et d'échanger les points de vue.

Un travail plus approfondi sur l'analyse des décomptes de charges a été réalisé. Les locataires ont été accompagnés lors de leurs rendez-vous auprès du service comptabilité.

Cette démarche a permis de mieux comprendre les sommes réclamées. Cependant, des désaccords persistaient sur les montants, le mode de répartition et la justification des dépenses. Plusieurs moments collectifs ont été consacrés à investiguer les différentes procédures légales pour faire valoir leurs droits. Un nouveau courrier collectif a été envoyé, reprenant les points de désaccord et les suggestions. Celui-ci a fait l'objet d'une analyse approfondie par le CA de la SISF, qui y a répondu de manière constructive.

À ce jour, le processus de négociation est encore en cours.

QUERELLE

Il s'agit d'un **projet initié par un travailleur RAQ (Relais Action de Quartier³²) de la FdSS, au sein d'une SISF** (Le Logement bruxellois – Quartier Querelle). Les habitants d'un même immeuble, comptant une centaine de locataires, ont connu de gros soucis d'approvisionnement en eau chaude. Le problème a été réglé mais avait duré des mois. Les locataires avaient la sensation de ne pas être entendus par la SISF et voulaient faire valoir leurs droits et faire reconnaître les préjudices subis (par exemple, inconfort et coût de devoir aller se laver à l'extérieur).

Les accompagnatrices énergie, conseillers techniques et conseillères juridiques du CASE ont aidé à constituer un dossier permettant d'aller vers la SISF et d'obtenir des réponses et une réparation financière.

Il a ainsi été obtenu pour l'ensemble des locataires et pas seulement ceux qui participaient aux réunions une compensation financière sur le décompte qui sera établi pour 2023³³.

STOP LOGEMENTS PASSOIRES

« Stop Logements Passoires » est un projet visant **l'amélioration du logement de locataires du parc privé en situation de pauvreté et/ou de précarité, par une approche collective et d'innovation sociale**.

Il part d'un constat : les ménages pauvres et/ou en situation de précarité occupent des logements qui ne répondent pas toujours aux normes de salubrité et qui échappent aux politiques publiques d'amélioration du bâti et de rénovation énergétique.

La Région bruxelloise, soumise aux exigences européennes, a lancé la stratégie RENOLUTION afin de rénover un bâti bruxellois vieillissant et de mauvaise qualité. Les primes RENOLUTION font partie des mesures mises en place par la Région. Elles permettent aux propriétaires d'être remboursés en partie des frais liés à des travaux de rénovation.

Malheureusement, elles ne sont pas accessibles équitablement à toutes et tous les bruxellois. Ce sont surtout les propriétaires occupants qui rentrent des demandes de primes à la rénovation. Or, à Bruxelles, 61% des logements sont occupés par des locataires³⁴.

Aussi, depuis de nombreuses années, les associations de terrain alarment sur la situation bruxelloise en termes d'accès au logement. Les ménages pauvres (31 % de la population

³² <https://www.fdss.be/fr/hors-les-murs/relais-action-quartier/>

³³ Pour plus d'informations <https://www.pave-marolles.be/le-groupe-logement-querelle-en-quete-deau-chaude-et-de-respect/>

³⁴ Ibid.

bruxelloise vit sous le seuil de pauvreté³⁵) rencontrent de plus en plus de difficultés à se loger dignement. En effet, entre 2010 et 2020, les loyers ont augmenté de 20% à Bruxelles, hors indexation³⁶. Les locataires doivent dédier une part importante de leurs revenus à leur loyer.

Bien que le nombre de demandes de primes par des propriétaires bailleurs augmente, cette augmentation n'est pas suffisante au vu de la proportion de biens en location à Bruxelles. Ce phénomène s'explique par le manque d'accès à l'information, la peur des travaux, le manque de moyens financiers, la lourdeur administrative, l'obligation de mise en conformité urbanistique des logements, etc. Et il s'explique également par le fait que les propriétaires n'identifient pas le bénéfice immédiat des rénovations. Le « split incentive » ou non-alignement des intérêts explique que les logements issus du marché locatif privé sont globalement de moins bonne qualité que les logements occupés directement par les propriétaires³⁷.

Les locataires en situation de précarité bénéficient donc beaucoup moins des mesures de rénovation énergétique. De plus, lorsqu'il y a rénovation, ils encourent des risques en termes d'accès au logement via l'augmentation des loyers et la rénoviction, éviction d'un locataire à l'occasion de travaux de rénovation³⁸.

Par ailleurs, dans le cadre de leurs missions, les travailleurs et travailleuses sociales constatent depuis des années que les locataires rencontrent des difficultés à faire appliquer leur droit à un logement décent, principalement par manque d'information ou par craintes de représailles.

« Stop logements passoires » a pour objectif principal la rénovation énergétique des logements du parc privé via la mobilisation et l'organisation collective des locataires de ces logements. Une attention prioritaire est apportée à l'amélioration du confort et de la salubrité du logement. Cet objectif est poursuivi en permettant de rééquilibrer le rapport de force entre le locataire et son propriétaire bailleur, en accompagnant ces deux acteurs, et en s'assurant que chaque ménage puisse faire respecter son droit à un logement décent à coût abordable.

Ce projet a été co-construit dans le cadre d'un groupe de travail (GT) rassemblant plusieurs acteurs sociaux des secteurs énergie et logement et piloté par l'équipe du Centre d'Appui SocialEnergie. Plusieurs rencontres ont permis de dresser un bilan commun et de construire une méthodologie inspirée de celle proposée par Alliance Citoyenne dans le cadre de leur projet « Territoire Zéro Logement Passoire »³⁹.

Celle-ci repose sur une série d'étapes qui devraient conduire à l'amélioration des logements présents sur un territoire précis.

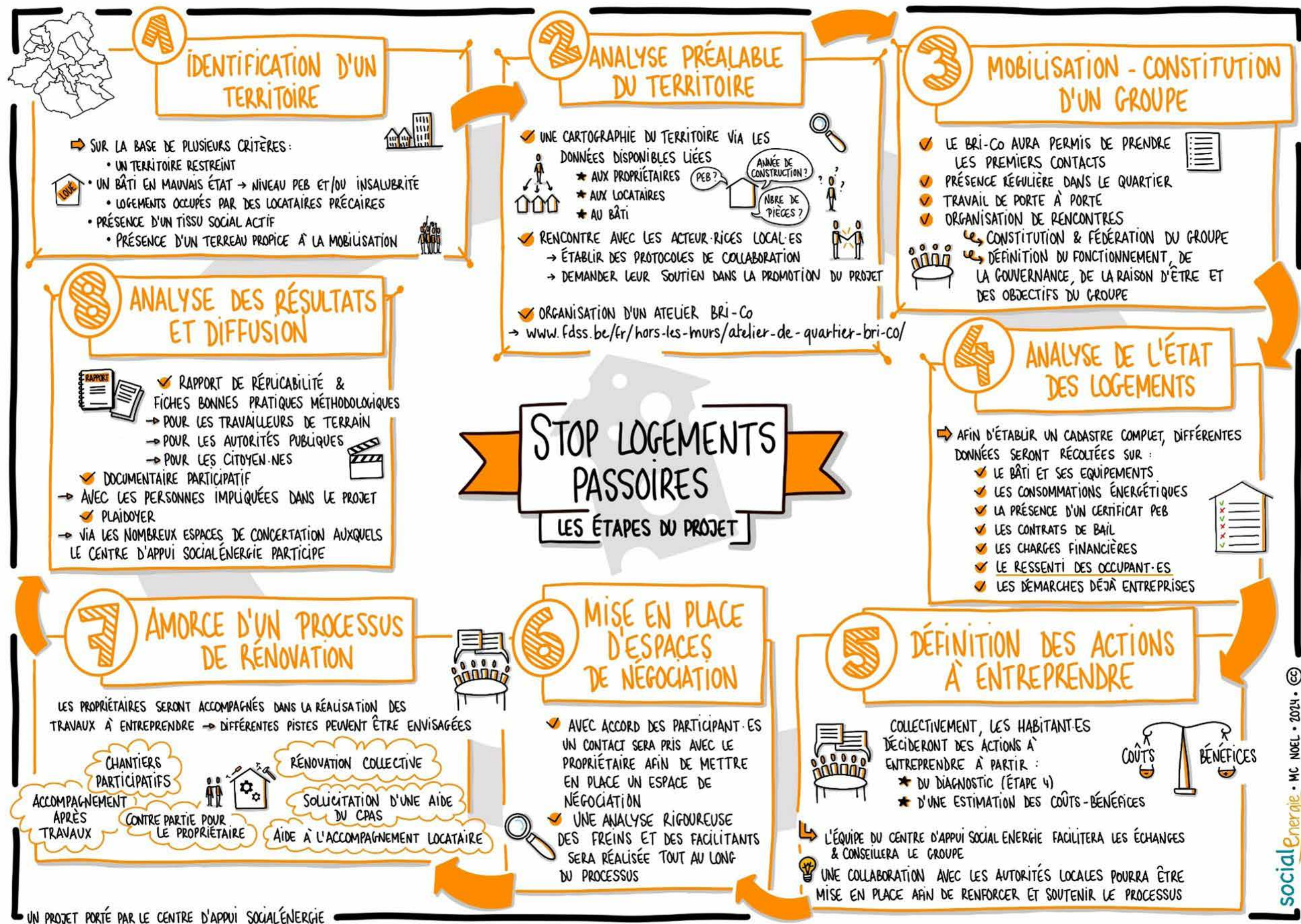
³⁵ Observatoire de la santé et du social, *Baromètre social 2020*, Commission Communautaire Commune, p. 25.

³⁶ PERILLEUX, H. (s. d.), *En finir avec la grille des loyers . . . et la rente locative !*, Observatoire Belge des Inégalités. https://inegalites.be/En-finir-avec-la-grille-des-loyers?lang=fr&var_ajax_redir=1

³⁷ MARECHAL K., MEYER S., 'Split incentive(s)' et rénovation énergétique des logements, 2016, CEB Policy Paper.

³⁸ Inter-Environnement Bruxelles, *Pour une rénovation ambitieuse du bâti bruxellois... avec un encadrement des loyers !*, 2024, <https://www.ieb.be/Pour-une-renovation-ambitieuse-du-bati-bruxellois-avec-un-encadrement-des-loyers>

³⁹ « TeZeLoPa vise à accompagner des groupes d'habitants et habitantes locataires pour obtenir des travaux sur leurs logements. L'équipe réalise des pré-audits énergétiques et accompagne les habitants et habitantes pour se structurer en syndicats d'habitants afin de porter leur parole vers les bons acteurs et d'activer des leviers pour faire sortir leurs propriétaires de la « réno-procrastination ». www.precarite-energie.org/territoire-zero-logement-passoire-tezelopa-comment-la-mobilisation-des-locataires-peut-faire-sortir-de-la-reno-procrastination/



En intervenant auprès de locataires de logements privés en situation de pauvreté et/ou de précarité et de leurs propriétaires bailleurs, le projet vise à pallier à deux freins principaux à la rénovation énergétique à Bruxelles : la moindre proportion de rénovations effectuées par des propriétaires bailleurs et le manque de protection et d'accompagnement des locataires du privé. L'accompagnement des locataires par un écosystème d'acteurs mobilisés permettrait de faciliter les processus de rénovation et d'endiguer le phénomène de réno-procrastination.

En plus de permettre d'équilibrer le rapport de force dans le but d'accélérer les processus de rénovation par leur propriétaire, collectiviser les demandes des locataires leur permettra de devenir acteurs et actrices du changement et de s'approprier leur logement. En effet, les différentes expériences en travail collectif avec des publics précarisés, présentées entre autres dans cette publication, ont déjà mis en évidence « l'empowerment » généré par ce type de projet.

Pour mener à bien « Stop Logements Passoires » et mobiliser les acteurs nécessaires au projet, plusieurs demandes de financement ont été introduites. À ce jour, elles n'ont pas abouti. De ce fait, bien que prêt à être opérationnalisé, ce projet n'a pu démarrer de manière effective sur un premier territoire. Cependant, toutes les ressources peuvent être mise à disposition d'un acteur qui voudrait s'emparer du projet.

Ce processus de cocréation a renforcé les collaborations avec d'autres acteurs et actrices du logement et a contribué à accroître notre expertise dans différents domaines. Dans nos accompagnements⁴⁰, nous restons vigilants et vigilantes quant aux possibilités de collectiviser certaines problématiques rencontrées par les personnes qui s'adressent à nous.

La présentation complète du projet, les documents ressources et les PV du GT sont disponibles ici : www.socialenergie.be/fr/stop-logements-passoires

⁴⁰ L'accompagnement est une autre mission du CASE qui consiste à accompagner les travailleuses et travailleurs sociaux et leur public dans la résolution de problèmes concrets en lien avec l'accès à l'énergie et l'eau. Par exemple : identifier les causes d'une surconsommation, analyser et parfois contester un décompte de charges, réaliser une visite à domicile et interpellier le propriétaire sur les manquements aux normes, etc.

ANNEXES

CANEVAS D'ENTRETIENS POUR LES PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES

Est-ce que vous pouvez vous présenter en 2 mots ?

Comment est-ce que vous avez été amené à venir aux ateliers ?

Comment est-ce que vous avez été amené à rester ou pas aux ateliers ?

Avez-vous parlé de votre expérience vécue avec d'autres autour de vous ?

Est-ce que la question de l'énergie vous préoccupe ? Et comment ?

Est-ce que l'énergie est ou a été un problème ? Depuis quand ?

Est-ce qu'il y a eu des changements suite aux ateliers ? Est-ce que vous en avez tiré bénéfice ?

- » Sur le plan de l'énergie : consommation ou quartier (entraide, partage)
- » Sur le plan de la sociabilité/relationnel (rencontres, entraide, partage, cohésion sociale)
- » Sur le plan personnel (estime personnelle, acquisition de savoirs, utilité, etc.)

Eventuelles reformulations :

- » Est-ce que votre regard a changé sur le quartier, les acteurs / associations locales ?
- » Comment vous êtes-vous senti dans le groupe ?
- » ...

Quelles sont les améliorations à envisager ?

CANEVAS D'ENTRETIENS POUR LES PARTENAIRES

Qu'est-ce qui vous a poussé à mettre un tel projet en place ? Quel était votre souhait premier ?

Est-ce qu'en cours de route votre regard a changé ? À quels niveaux ? Comment avez-vous pu vous adapter ?

Le projet a-t-il eu un impact sur votre manière de travailler ?

Avez-vous remarqué des changements sur le public/ les participants et participantes ?

Pensez-vous que cela a contribué à la lutte contre la précarité énergétique ?

Est-ce que vous réutiliseriez la méthodologie/ les outils ?

Qu'est-ce qui a été facile/ difficile ? Évident/ compliqué ? Qu'est ce qui a constitué des obstacles/des leviers ?

Quel regard portez-vous sur la question de l'énergie en général ? Quelles recommandations voudriez-vous apporter ?



SUNSUD



VOLTA-TAQA



GRIOTTES



STAND



**Le Centre d'Appui SocialÉnergie (CASE) est un service régional
de soutien aux travailleurs et travailleuses sociales
de la Région de Bruxelles-Capitale.**

Le CASE soutient les travailleuses et travailleurs sociaux bruxellois sur toutes les questions socio-énergétique et socio-hydrigue quelle qu'en soit la nature : sociale, administrative, juridique, comportementale ou autre.

Dans ce cadre, le CASE offre différents services dont une permanence téléphonique, le site www.socialenergie.be, des formations gratuites et des accompagnements personnalisés.

Nous défendons la vision d'un accès à l'énergie et à l'eau comme besoin et droit fondamental, qu'il faut garantir pour toutes et tous.

Nous produisons, en ce sens, un certain nombre d'analyses et de recommandations.

www.socialenergie.be
02 526 03 00
socialenergie@fdss.be