

# Synthèse Régionale

Rapports CPAS 2018

## **Bruxelles Environnement**

DIVISION ENERGIE, AIR, CLIMAT ET BÂTIMENTS DURABLES  
*F.ROSSILLION, S.CRAPS, N.STOCKÉ*



# INTRODUCTION

- Synthèse régionale effectuée dans le cadre de la subvention pour les missions de guidance sociale énergétique des CPAS pour l'année 2018.
- Contexte juridique des ordonnances « gaz » et « élec »
- Fonds de guidance énergétique
- Nouveau format de rapport pour l'année 2018
- Exercice nouveau et non exhaustif
- Déroulement de la journée



# SOMMAIRE

1. Compréhension des services (cellule énergie, composition,...)
2. Aperçu des aides financières (politique préventive, apurement...)
3. Application des ordonnances (limiteur de puissance, statut « client protégé », plan d'apurement raisonnable...)
4. Partenariats



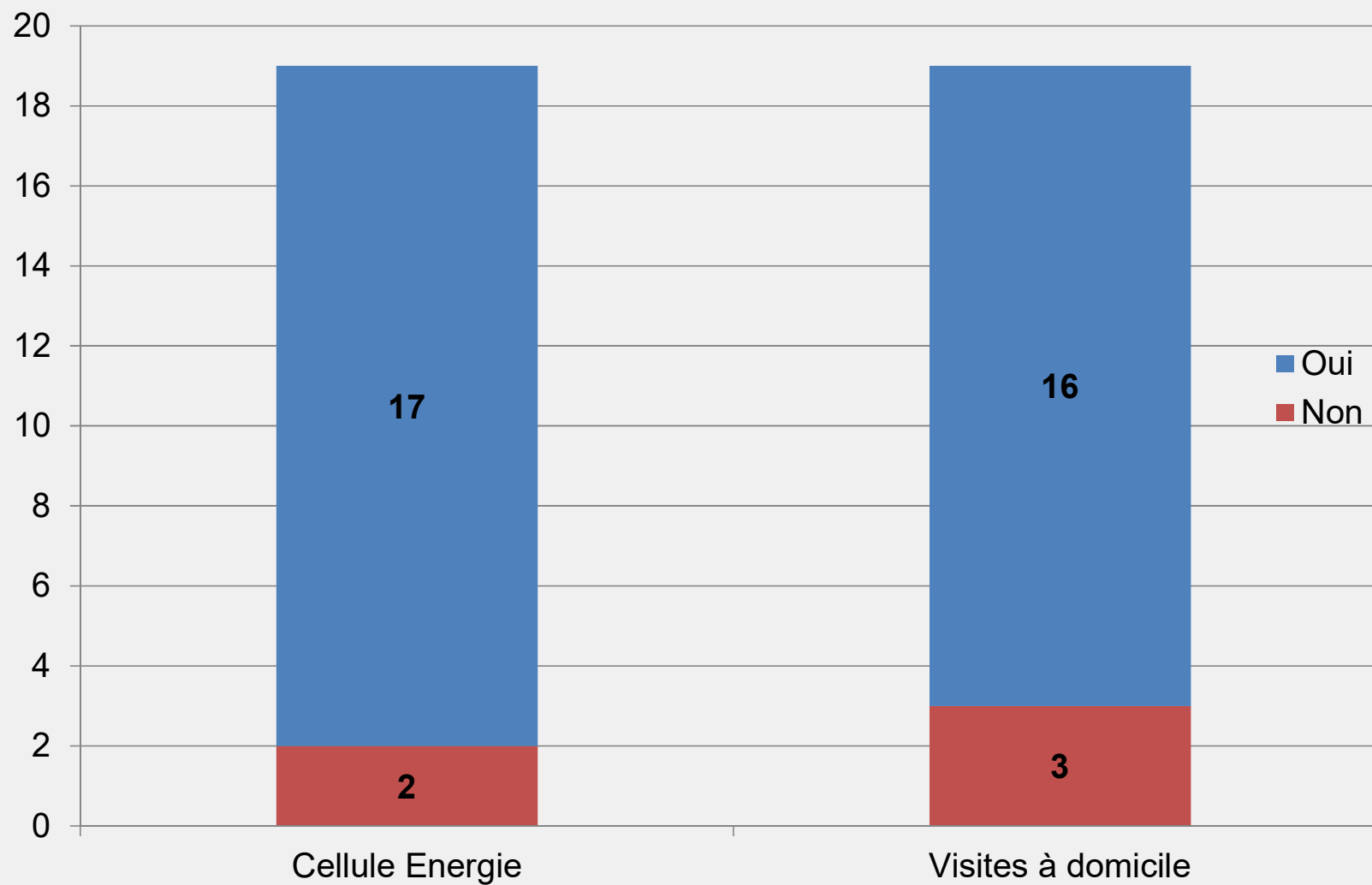
# ORIENTATION DES SERVICES

La gestion des demandes « Energie » – réception et traitement – varie d'un CPAS à l'autre. Cependant, à la lecture des rapports, différents schémas émergent selon les facteurs suivants:

- Modalité de traitement des bénéficiaires variable selon les statuts
- Acteurs différents: Service social général, service médiation des dettes, cellule énergie...
- Mode d'organisation: première ligne ou non de certains services, collaboration variable.

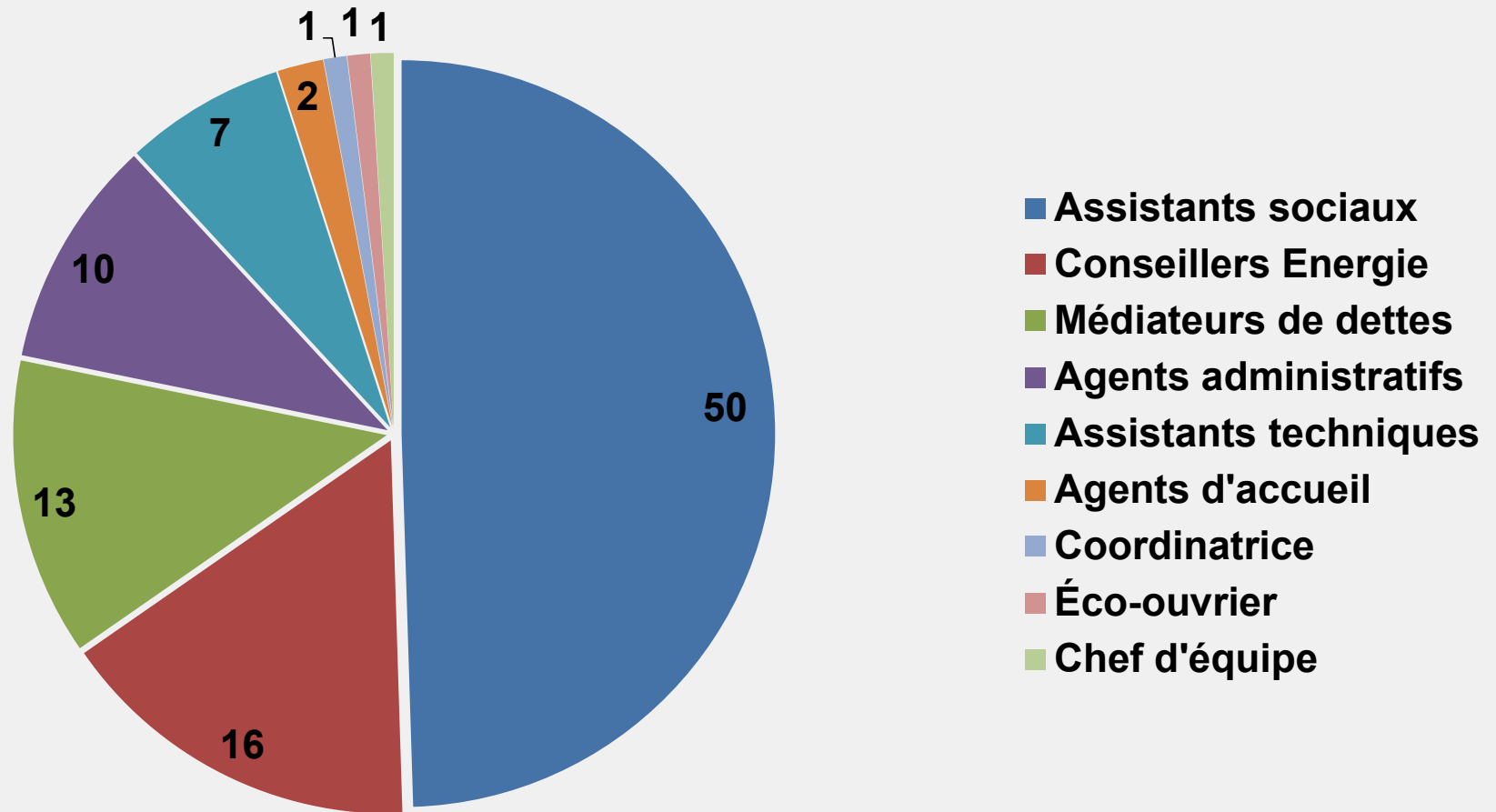


# « CELLULE ÉNERGIE »



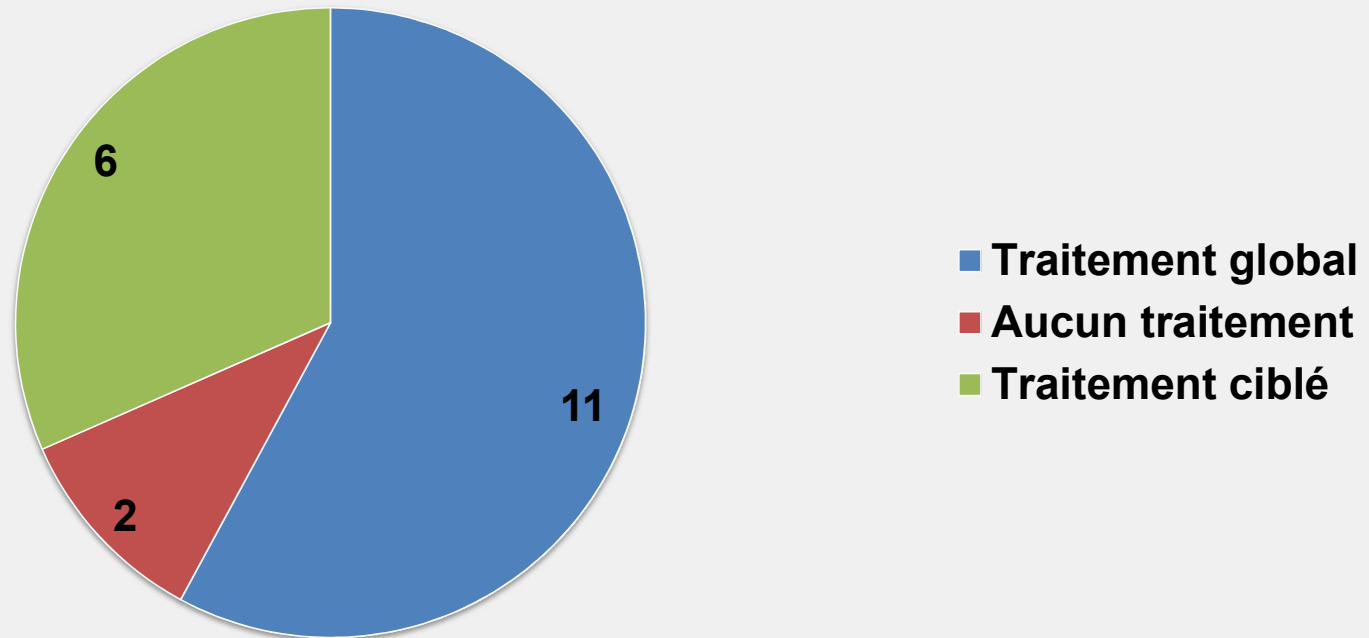


# COMPOSITION DES « CELLULES ÉNERGIE »





# LISTES ÉNERGIE



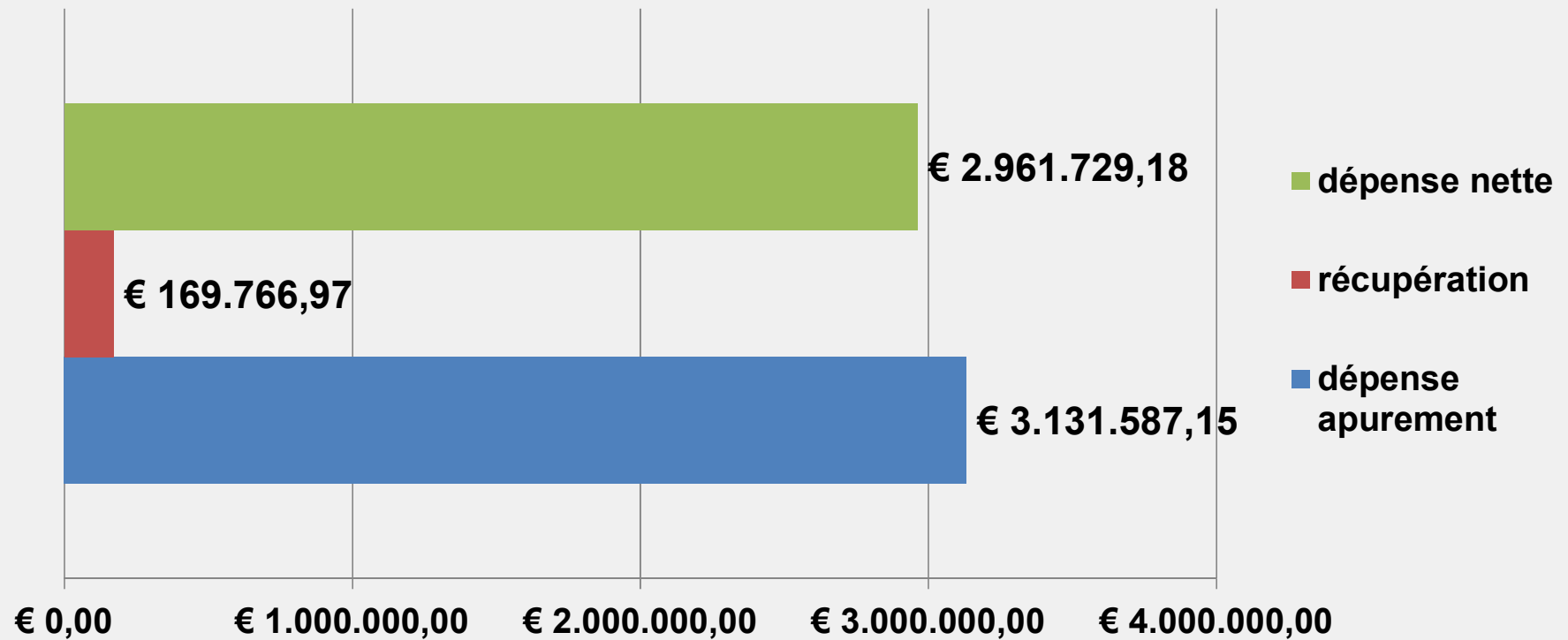
- 11 CPAS traitent l'entièreté des listes énergie;
- 2 CPAS n'accordent pas de suite à ces listes énergie
- 6 CPAS adoptent un traitement ciblé;

.



# ANALYSE DES AIDES FINANCIÈRES – EN APUREMENT ET PRÉVENTIVES

*Récapitulatif des dépenses en apurement de dettes et/ou de prises en charge de factures*

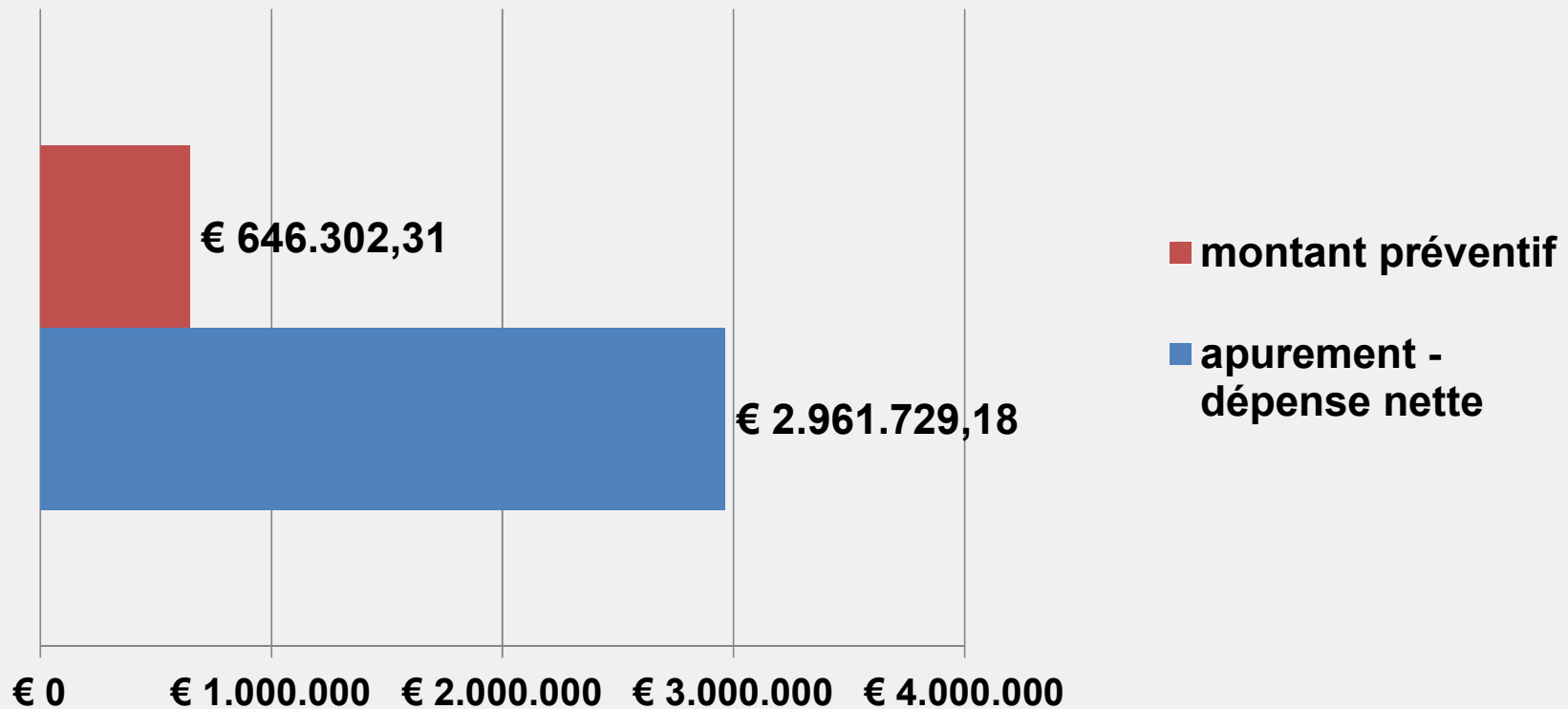






# ANALYSE DES AIDES FINANCIÈRES – EN APUREMENT ET PRÉVENTIVES

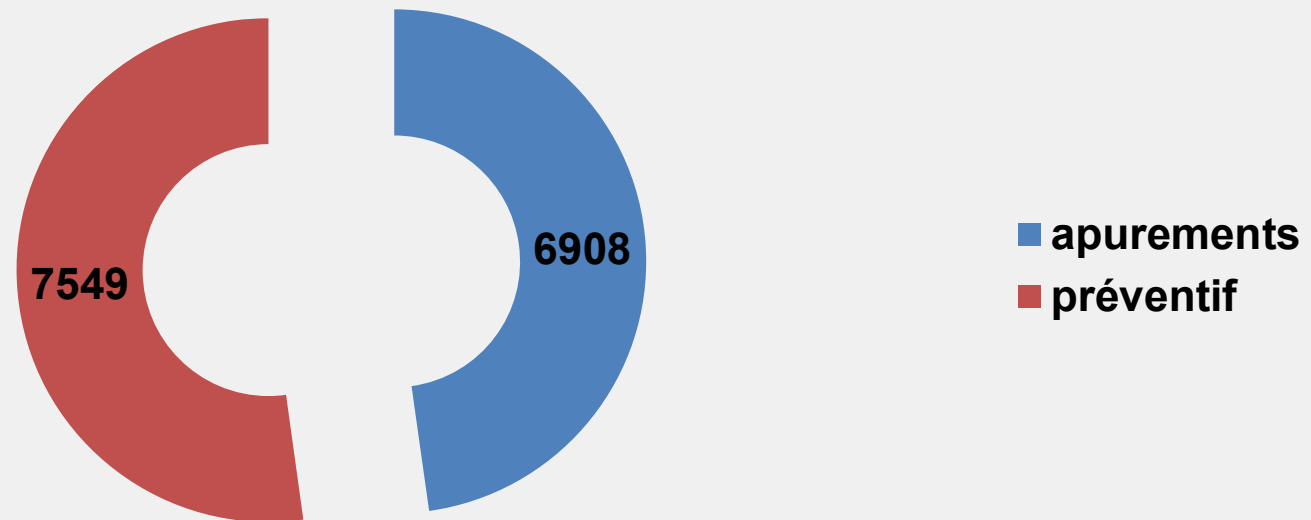
*Proportion dépenses préventives/apurements*





# ANALYSE DES AIDES FINANCIÈRES – EN APUREMENT ET PRÉVENTIVES

*Proportion ménages aidés – apurement/préventif*





# AUTRES AIDES ET ACTIONS

- La compréhension/explication de factures ;
- La réalisation d'audits énergétiques à domicile ;
- L'organisation d'évènements thématiques sur l'énergie ;
- Sensibilisation/conseils quant à l'utilisation rationnelle de l'énergie ;
- Accompagnement relatif à la fourniture d'énergie (meilleur prix, décompte, changement etc.).



# APPLICATION DES ORDONNANCES

- Les ordonnances électricité et gaz:

- Un dispositif connu et apprécié



- Un outil parmi d'autres



- Préoccupation transversale: maintenir la continuité de l'alimentation





# APPLICATION DES ORDONNANCES

- Conclusion d'un contrat : ~~choisir~~ trouver un fournisseur
- Limiteur de puissance : des consommations illimitées
- Statut de « Client protégé » : utile et utilisé mais risqué
- Plan d'apurement : parfois raisonnable, souvent non négociable
- Période hivernal: une trêve respectée
- Résolution de contrat : priorité au maintien de l'alimentation



# QUEL TRAVAIL SOCIAL ?

- Le CPAS comme « intermédiaire institutionnel »
- Accompagnement global et personnalisé
- Le travailleur social: « conseiller stratégique en continuité de l'alimentation »
  - Rechercher des solutions
  - Débroussailler
  - Etablir des stratégies
  - Déchiffrer
  - Garder des traces
  - Rappeler
  - ...





# QUALITÉ DES COLLABORATIONS

- Usagers : des situations complexes
- Fournisseurs commerciaux : des relations contrastées
- Les huissiers et sociétés de recouvrement : votre bête noire
- Fournisseur de dernier ressort : un interlocuteur fiable
- Juges de paix : à chacun son canton
- Brugel : No comment

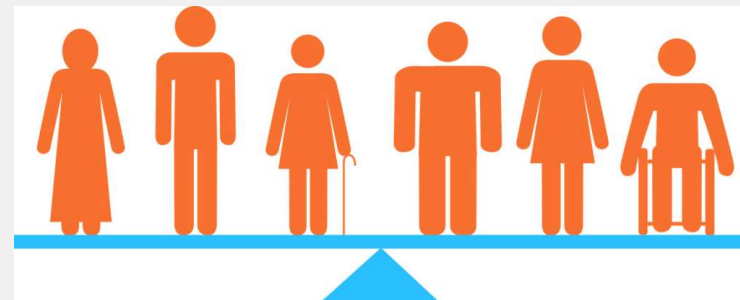


# QUELS ENJEUX ?

- Articulation, complémentarité des outils



- Diversité, disparité, hétérogénéité des pratiques: quelle « protection régionale »?







# PARTENARIATS

| Partenaire                   | Connaissent et collaborent | Connaissent et ne collaborent pas | Ne connaissent pas | Sans réponse |
|------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------|--------------|
| Primes Énergie               | 9                          | 10                                | /                  | /            |
| Réseau Vigilance             | 17                         | 2                                 | /                  | /            |
| Centre d'Appui SocialÉnergie | 14                         | 5                                 | /                  | /            |
| Infor Gaz Elec               | 16                         | 3                                 | /                  | /            |
| Animations Énergie           | 8                          | 7                                 | 3                  | 1            |



# PARTENARIATS ET PROJETS

- Collaboration avec les services du Médiateur Fédéral et/ou avec Brugel dans le cadre de plaintes relatives à la protection des consommateurs ;
- Collaboration avec « EcoConso » dans la mise en place d'ateliers énergie ;
- Collaboration avec un chauffagiste agréé ;
- Collaboration avec « Habitat et Rénovation » ;
- Collaboration avec le « SETIS » pour des traductions autres que le néerlandais ;
- Collaboration avec la Fédération des CPAS.



# CONCLUSION

- Partage et envoi de la synthèse
- Des questions?
- Retour sur la présentation?
- Appréciations des outils et dispositions législatives?
- Envie de partager de bonnes pratiques ou expériences ?

Bref, vous avez la parole !

photo: Y. Clavie et Architectes : Cepezed/Samyn and Partners



**bruxelles  
environnement**  
.brussels 

**02 775 75 75 · WWW.ENVIRONNEMENT.BRUSSELS**