



Radioscopie Énergie



État des lieux
de ce que les CPAS font en la matière

Sabine Wernerus, Conseillère - Janvier 2020



RADIOSCOPIE ÉNERGIE

ÉTAT DES LIEUX

DE CE QUE LES CPAS FONT

EN LA MATIÈRE



SABINE
WERNERUS

Construit autour d'un ensemble significatif de petites et grandes démarches, le travail des CPAS en matière d'accès à l'énergie et à l'eau reste malheureusement trop discret en regard de son impact. La Fédération des CPAS a souhaité mettre ces réalisations en lumière et a ainsi le plaisir de vous présenter la première édition (2019) de la Radioscopie énergie!

Introduction

La lutte contre la précarité énergétique que mènent les CPAS est une vaste tâche. Qu'il s'agisse du travail nécessaire autour de la situation d'un seul ménage ou de la quantité de dossiers traités, le travail des CPAS est colossal.

En dehors des données disponibles via les rapports d'activités imposés par les diverses administrations, le travail de l'accès à l'énergie reste invisible et méconnu. Et donc, parfois réduit à un travail mécanique voire inhumain ou trop éloigné des enjeux sociaux, climatiques et économiques que traversent pourtant la matière.

C'est pour tenter de visibiliser ce travail de l'ombre que la Fédération des CPAS, en étroite collaboration avec la Commission énergie, a souhaité rassembler un ensemble de données.

Fastidieuse collecte pour les CPAS impliqués. Nous les remercions vivement.

De nombreuses tâches se réalisent en effet au fil de la journée, des entretiens, des visites à domicile ou des échanges « entre deux portes » sans même qu'on ait conscience que cet ensemble de démarches est essentiel. Ces multiples actions contribuent à l'accès à l'énergie et à l'eau d'un grand nombre de ménages précarisés !

Bien loin de pouvoir tout énumérer (impossible pour les équipes en place), cette première Radioscopie de l'énergie nous éclaire sur l'importance du travail accompli mais également, de l'approche multifactorielle de celui-ci. De quoi tordre le cou aux idées préconçues !

Présentation de l'étude et de la méthodologie

Questionnaire et encodage

Les données ont été collectées au moyen d'un questionnaire en ligne encodé par Manon Van Moer, Collaboratrice de la Cellule sociale Énergie.

Les avantages de l'enquête en ligne sont importants en termes d'encodage des données (les données introduites sont directement stockées dans une base de données) mais également, de cohérence de ces dernières.

La collecte des informations s'est déroulée du 1^{er} février 2019 au 31 janvier 2020, après un premier test auprès des membres de la Commission énergie. Le 1^{er} avril 2019, nous avons procédé à une première collecte sur les mois de février et mars afin de vérifier la bonne compréhension des questions. Cette première analyse nous a permis de préciser quelques éléments et de supprimer trois questions.

Le questionnaire, accompagné d'un tableau Excel permettant un encodage régulier en interne, a été envoyé à tous les CPAS wallons. Nous ne parlons dès lors pas ici d'échantillon mais bien d'un recensement des pratiques de tous les CPAS. Le

territoire est celui couvert par l'ensemble des 262 CPAS wallons, germanophones compris (les questionnaires ont cependant été adressés en français à tous les CPAS, nous remercions les CPAS germanophones qui ont répondu, pour leur indulgence à ce propos).

Le formulaire, qui comptabilisait 22 questions (en dehors des questions d'identification), a été envoyé à tous nos « référents énergie ». L'accès au lien pour l'encodage final, initialement prévu fin février 2020, a été reporté au 15 juillet vu le contexte de la crise COVID.

Taux de réponse

122 CPAS wallons sur 262 ont répondu à notre questionnaire, soit un taux de réponse de 46 %. Cela témoigne de l'intérêt des CPAS pour cette étude.

Pour améliorer la qualité des chiffres, nous avons souhaité prendre en compte la non-réponse dans nos analyses. En effet, baser nos conclusions sur les seuls répondants risquerait de biaiser les résultats car ceux-ci ne tiendraient pas suffisamment compte de ce qui se passe dans les CPAS des communes qui ont peu répondu, à savoir les communes plus « petites » et « rurales » (pour caricaturer).

Correction de la non-réponse

Pour corriger la non-réponse de cette enquête nous disposons d'informations sur les CPAS qui n'ont pas répondu, grâce aux données administratives.

L'option que nous avons retenue est d'imputer les données manquantes, pour les variables numériques, afin d'avoir des données pour l'ensemble des CPAS, c'est-à-dire attribuer une réponse aux CPAS qui n'ont pas répondu. Pour ce faire, nous avons utilisé la technique du « hotdeck séquentiel » (méthode d'imputation aléatoire), qui consiste à attribuer à un non-répondant les réponses d'un répondant ayant des caractéristiques proches.

Les imputations ont été réalisées par Marie Castaigne, Conseillère en insertion socioprofessionnelle et en charge des statistiques à la Fédération, à partir du logiciel libre de statistiques « R »².

Présentation des résultats

Les entretiens individuels

Pour permettre la construction d'un dossier, entendre la demande de la personne, rassembler les documents utiles, contacter les parties prenantes..., les agents des services énergie privilégient l'entretien individuel (au bureau notamment). Celui-ci intervient lors de permanences ou sur rendez-vous. Certains entretiens balayent très large pour envisager la situation globale du ménage concerné. D'autres se centrent exclusivement sur les réponses à apporter à une facture en souffrance (état de la consommation, type de contrat, application du tarif social, résolution des problèmes administratifs...) dès lors que la situation globale est déjà prise en charge.

En 2019, les CPAS wallons ont tenu 73 677 entretiens individuels.

Pour détailler le travail concret des CPAS, initié ou alimenté via un entretien individuel notamment, la radioscopie a ciblé un ensemble de questions relatives aux multiples tâches utiles à l'accès à l'énergie.

C'est pour tenter de visibiliser ce travail de l'ombre que la Fédération des CPAS, en étroite collaboration avec la Commission énergie, a souhaité rassembler un ensemble de données

Transmission d'informations

Dans le cadre de leurs missions, les CPAS s'attèlent à fournir une information claire et complète aux personnes qui les sollicitent. L'entretien individuel est l'occasion rêvée pour ce faire. Néanmoins, ce type d'échanges peut avoir lieu aussi par téléphone ou « entre deux portes », s'adaptant ainsi aux réalités des ménages accompagnés.

Situation de comptes, relevé d'index, explication sur le tarif social, usage du compteur à budget et actions liées au rechargement sont autant de données nécessaires à transmettre aux personnes afin qu'elles prennent une part active dans la résolution de leurs problèmes.

En 2019, 53 115 personnes ont reçu les informations utiles à la compréhension et résolution de leur situation.

Prises de contact avec les fournisseurs commerciaux ou les distributeurs d'eau

Lorsqu'une difficulté de paiement émerge, le CPAS s'attèle à comprendre la facture problématique. Ce travail nécessite de vérifier les index, l'application du tarif social, le niveau de consommation, les éventuels problèmes au compteur, les déménagements problématiques, la conclusion d'un plan de paiement, le transfert d'un document... voire l'historique du client auprès de son fournisseur. Ces questions impliquent, la plupart du temps, une ou plusieurs prises de contact avec ce dernier.

En 2019, les CPAS wallons ont contacté 50 738 fois les fournisseurs commerciaux et/ou les distributeurs d'eau pour clarifier et tenter de solutionner les problèmes de ménages accompagnés.

En ce qui concerne le gestionnaire de réseau (GRD) ou le fournisseur social, les CPAS les ont contactés à 40 610 reprises.

Ceci totalise 91 348 prises de contact avec les fournisseurs, GRD et distributeurs d'eau en 2019.

Bien loin d'un simple coup de téléphone, ces contacts impliquent de nombreuses tâches en amont et en aval : préparation des documents, analyse, interactions avec le client concerné, transfert de documents, mails et suivi de ces initiatives.

Demandes d'intervention via le Fonds mazout

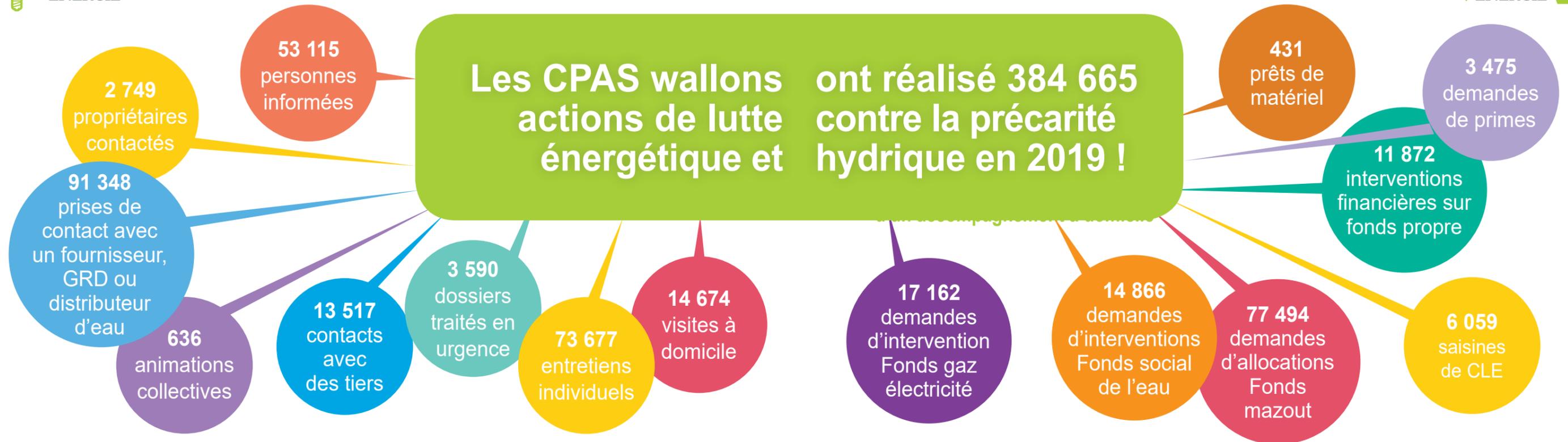
Le Fonds social mazout s'appuie principalement sur la Loi-programme du 22 décembre 2008³ et l'Arrêté royal du 27 mars 2009⁴.

¹ Bénéficiant d'une relecture attentive de Chantal Duret, Présidente de la Commission énergie.

² <https://www.r-project.org/>

³ <https://www.fondschauffage.be/images/DOCS/legislation/LOI2008-12-22FR.pdf>

⁴ <https://www.fondschauffage.be/images/DOCS/legislation/AR2009-03-27FR.pdf>



Grâce à lui, les bénéficiaires de l'intervention majorée, les personnes à faibles revenus et les personnes surendettées peuvent solliciter leur CPAS afin d'obtenir une intervention partielle dans le paiement de leur facture de chauffage au mazout (le gasoil de chauffage, le pétrole lampant (type c) et le gaz propane en vrac).

Pour concrétiser la demande, le CPAS rassemble les documents utiles, procède à son enquête sociale, analyse la demande en comité ou en conseil de l'action sociale, octroie l'aide et transmet la liste des bénéficiaires de l'allocation chauffage au SPP IS. Après contrôle, ce dernier rembourse les montants dûment attribués aux CPAS concernés.

En 2019, les chiffres collectés via notre Radioscopie énergie totalisent 77 494 demandes d'allocations mazout.

D'après les informations obtenues du SPP IS, les CPAS ont été remboursés pour 50 229 interventions financières. Il s'avère ainsi qu'un différentiel existe entre les dossiers préparés par les agents des CPAS et ceux qui sont effectivement remboursés par le SPP IS. Ces dossiers, refusés (la personne n'entre pas dans les conditions d'octroi, le délai de 60 jours à dater de la livraison n'a pas été respecté, le plafond a déjà été atteint pour l'année en cours...), financés sur fonds propres ou ayant donné lieu à d'autres aides, ont néanmoins été préparés et alimentés par les CPAS.

Demandes d'intervention curatives et préventives via le Fonds gaz électricité

C'est par la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies que les CPAS s'impliquent dans le cadre du Fonds gaz électricité⁵.

Leur travail est très vaste dans ce dispositif. Ils assurent l'accompagnement, la guidance sociale et budgétaire des ménages qui ont notamment

des difficultés à régler leurs factures de gaz et d'électricité. Par cet accompagnement, ils assurent la négociation de plans de paiement avec les fournisseurs, la mise en place d'une guidance budgétaire et l'octroi, après enquête sociale, d'une aide sociale financière sur facture aux personnes dont la situation de difficulté de paiement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

Outre ces interventions curatives, les CPAS développent une politique sociale préventive visant à améliorer les installations des personnes ciblées et, dans la majorité des cas, à réduire les consommations d'énergie. En fonction de leur analyse de la situation (via la facture et l'accompagnement à domicile lorsque c'est possible...), les CPAS interviennent tantôt pour l'entretien d'une chaudière, le remplacement d'appareils vétustes, la réalisation d'un diagnostic énergétique personnalisé, l'isolation d'une paroi, le remplacement de châssis...

En 2019, les CPAS wallons comptabilisent 17 162 demandes d'interventions financières via le Fonds gaz électricité.

Pour information, le SPP IS comptabilisait 10 296 dossiers acceptés tant en termes curatif que préventif. Ce différentiel par rapport aux données administratives est normal puisque la radioscopie visait justement à collecter toutes les actions des CPAS, en ce compris, celles ayant donné lieu ou non à l'intervention d'un fonds dédié.

Aussi, au niveau du Fonds gaz électricité, il s'avère que pour un même dossier, le CPAS concrétise parfois plusieurs demandes. Il y a aussi les cas de refus : la personne ne présente pas de difficulté de paiement face à ses factures d'énergie, elle n'a pas transmis les documents nécessaires afin de réaliser l'enquête sociale, une autre solution a été trouvée (la facture a été payée par un proche, le compte « règlement collectif de dettes » permet le paiement de la facture, une erreur a été décelée et la facture a été rectifiée en faveur du client...), un problème de gestion est mis en avant et une médiation de dettes ou une gestion budgétaire est préconisée avant une intervention financière, le CPAS n'est pas compétent car la personne ne réside plus sur son territoire...

Quoi qu'il en soit, pour chaque demande, le CPAS réalise un travail d'analyse, de compilation de documents, d'enquête et de transcription administrative important.

Demandes d'intervention via le Fonds social de l'eau

Pour venir en aide aux ménages en difficulté de paiement de leurs factures d'eau, les CPAS disposent d'un droit de tirage au sein du Fonds social de l'eau. Concrètement, après analyse de la demande de la personne, enquête sociale et passage en comité spécial ou en conseil de l'action sociale, le CPAS peut intervenir dans le paiement de la facture. Il active ainsi un droit de tirage sur une enveloppe qui lui est attribuée annuellement et qui reste entre les mains des distributeurs d'eau.

Les montants octroyés aux CPAS sont calculés en fonction du nombre de consommateurs en difficulté de paiement, du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale et du nombre de compteurs d'eau sur la commune. Bien entendu, tous les CPAS ne disposent pas de moyens équivalents pour intervenir. Les plus petits sont ainsi souvent démunis face aux grosses factures qui peuvent se présenter en cas de fuite ou défaut des installations...

En dehors du travail curatif, les CPAS agissent également à titre préventif. Dès lors qu'ils le peuvent (en fonction des ressources humaines en place dont la présence d'un tuteur énergie), ils accompagnent les ménages à leur domicile en tentant d'identifier les sources de surconsommation éventuelles (ou les privations) et initient les démarches utiles à l'amélioration des installations. Dès lors qu'ils trouvent un professionnel habilité, ils activent le Fonds des Améliorations techniques (FAT) permettant le financement de certains aménagements (appareils de réduction de consommation, recherche de fuites...).

En 2019, les CPAS déclarent avoir sollicités 14 866 demandes d'intervention sur le Fonds social de l'eau.

La Société publique de Gestion de l'Eau (SPGE), chargée d'encadrer administrativement le dispositif via notamment la compilation du rapport d'activités annuel, comptabilise 9 600 dossiers acceptés sur le droit de tirage. Cela signifie que, parmi les dossiers non comptabilisés,

certains ont permis l'activation du FAT, d'autres n'ont pu être acceptés (facture établie sur base d'index estimés, la personne n'apporte pas l'ensemble des documents utiles à l'analyse de sa demande, renvoi vers la méditation de dettes, Fonds social de l'eau épuisé, plafond annuel du bénéficiaire atteint...) ou ont donné lieu à d'autres aides plus larges ou plus structurelles en dehors dudit Fonds.

Visites à domicile

La lutte pour un accès à l'énergie et à l'eau est pleinement efficace lorsqu'elle s'insère dans le cadre d'un accompagnement à domicile. Dès lors que la confiance s'installe avec le ménage concerné, il est effectivement riche et instructif de prendre le temps de cerner les réalités matérielles, les contraintes et le niveau de « confort » des personnes à leur domicile. Outre les éventuelles sources de surconsommation, les agents en visite constatent aussi régulièrement de graves privations voire des situations dangereuses pour la santé et l'intégrité physique des habitants concernés.

Grâce au travail des tuteurs énergie (seuls 62 CPAS disposent de ces agents techniques reliés au service social du CPAS) et des agents œuvrant dans le cadre des Plans d'Actions Préventives en matière d'Énergie (PAPE), nous récoltons chaque année un ensemble d'observations étayant la gravité de la situation sur le terrain.

Effectivement et pour exemple, sur 5 354 ménages accompagnés à domicile, en 2019, dans le cadre des deux dispositifs précités⁶, 649 présentent un problème important d'humidité, 1 067 une isolation gravement insuffisante, 276 un problème d'insalubrité, 400 un système électrique non conforme, 478 des fuites d'eau, 159 un danger pour les occupants (intoxication CO, menace d'effondrement...), 1 182 une absence d'accès aux compteurs, 167 constats d'absence de système de chauffage...

Ainsi, bien loin d'une simple formalité, l'accompagnement à domicile est un levier incontournable pour venir en aide durablement aux ménages en situation de précarité énergétique.

⁵ http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2002090454&table_name=loi#--:text=4%20SEPTEMBRE%202002...aux%20personnes%20les%20plus%20d%C3%A9munies.

⁶ Fédération des CPAS wallons, Rapport d'activités PAPE/Tuteur énergie 2019.

**En 2019, 14 674 visites à domicile ont été réalisées par les CPAS wallons.**

Celles-ci sont, en fonction des besoins et de l'état du suivi, espacées (lorsque le travail est « terminé », les agents planifient parfois une visite annuelle pour rester connectés aux ménages et à leurs nouveaux besoins éventuels) ou plutôt rapprochées (en début de suivi ou lorsque des démarches sont entreprises vis-à-vis du propriétaire, de professionnels habilités...).

Chaque visite réclame un travail préparatoire (au-delà des aspects administratifs internes, mise en contact avec le bénéficiaire, échanges divers et création d'une relation de confiance...) et un suivi, sans compter sur les temps de déplacement et l'achat de matériel éventuel via la réalisation d'un marché public (dès lors que des fournitures sont installées).

Contacts avec des tiers

Régler la situation administrative et technique des citoyens en difficulté requiert l'intervention d'un ensemble d'acteurs. Lorsque le ménage est endetté, il s'agit de collaborer avec le service de médiation de dettes et/ou l'avocat, en cas de RCD, auxquels il faut parfois ajouter l'administrateur de biens, lorsque le bénéficiaire n'est plus capable de le faire. Les services de médiation de l'énergie sont sollicités en cas de conflit irrésolu avec un fournisseur. Il y a aussi les divers techniciens utiles (plombiers, chauffagistes, électriciens, SAMI, conseiller énergie...) sans compter sur les contacts internes avec les autres services du CPAS (non repris dans cette compilation).

En 2019, les CPAS déclarent avoir pris contact à 13 517 reprises avec ces acteurs incontournables.

13 517 prises de contact signifient la préparation, le suivi de ces interactions et l'accompagnement lors des éventuelles visites, nécessitant à la fois du temps mais également une structuration de l'information.

Interventions sur fonds propres

Au-delà de l'activation des différents fonds disponibles pour venir en aide au public en difficulté, les CPAS octroient un ensemble d'aides sur fonds propres. C'est le cas lorsque la personne ne répond pas aux critères du fonds concerné, lorsque le fonds approprié est insuffisant ou l'aide possible insuffisante en regard aux besoins du ménage : aide à l'achat de mazout (l'intervention du Fonds mazout est très partielle), de pellets, de charbon, gaz en bonbonne, installation d'améliorations au domicile (le fonds PAPE est par exemple trop limité pour permettre des aménagements structurels)...

En 2019, les CPAS wallons ont octroyé 11 872 interventions financières sur fonds propres.**Dossiers traités en urgence**

Malgré l'attention portée à la résolution globale de la situation des ménages et à l'anticipation des besoins futurs, il arrive que des personnes se présentent en urgence suite à une menace de coupure, une coupure, une impossibilité de recharger le compteur à budget, une panne, une cuve à mazout vide...

Face à ces situations, les CPAS activent les procédures d'urgence définies en interne pour octroyer rapidement l'aide nécessaire.

En 2019, les CPAS sont intervenus en urgence pour 3 590 dossiers.**Préparation de dossiers sollicitant une prime**

L'accès aux primes est souvent réduit pour les ménages en difficulté. Inéligibilité aux aides, complexité des démarches administratives sont autant de raisons pour lesquelles les ménages échappent à ces aides pourtant essentielles.

C'est ainsi qu'en 2019, les CPAS sont intervenus pour solliciter une prime dans 3 475 dossiers.

Il peut s'agir de l'une des diverses primes « énergie » ou encore la prime Mebar.

D'après le Service public de Wallonie (SPW), en 2019, les CPAS ont notamment introduit 1 767 dossiers dans le cadre de la prime Mebar.

Prises de contact avec les propriétaires

La plupart des ménages sollicitant les CPAS sont locataires de leur logement. Aussi, compte tenu de leurs ressources limitées et de la qualité des logements auxquels ils ont accès, ces derniers disposent de marges de manœuvre très réduites pour améliorer leurs conditions d'habitat et leur accès aux ressources vitales que sont l'énergie et l'eau.

Ainsi, pour tenter de résoudre certains problèmes ou rétablir un dialogue difficile, les CPAS s'impliquent, lorsque le ménage y consent (de nombreux ménages refusent cette intervention par crainte des retours négatifs et discriminants du propriétaire, voire d'être expulsés de leur logement), dans la relation au propriétaire du logement.

D'après le rapport d'activités PAPE/Tuteur énergie 2019, sur 360 démarches entreprises et suivies vis-à-vis de propriétaires, 224 situations se sont améliorées pour le locataire. Ce travail délicat, nécessitant le développement d'une stratégie constructive de la part du CPAS vis-à-vis des parties, porte donc ses fruits. Il faut néanmoins pour ce faire que le CPAS ait la possibilité d'investir ces situations sur le « moyen/long » terme.

En 2019, les CPAS wallons ont pris contact avec 2 749 propriétaires.**Organisation de séances d'information/sensibilisation/animation/formation**

La lutte pour un accès durable à l'énergie implique parfois de nombreux changements dans la vie des personnes concernées. Bien loin d'arriver avec des solutions « clé sur porte » auprès des ménages, les CPAS optent pour un accompagnement sur le moyen/long terme permettant de cerner les réalités de ceux-ci (beaucoup de personnes sont littéralement dépassées par de nombreux problèmes en dehors de l'accès à l'énergie, envahies d'angoisses et esseulées dans leurs combats), de décortiquer un par un les éléments ayant conduit à la situation problématique et envisager les améliorations potentielles dans le logement.

Ces démarches, utiles mais intrusives, nécessitent une prise de contact puis l'installation d'une relation de confiance entre l'agent du CPAS et la personne accompagnée. C'est pour tenter d'entrer en contact avec le public concerné que les CPAS lancent de nombreuses initiatives : journée de l'énergie, soirées théâtrales, présence sur le marché hebdomadaire, animations d'ateliers...

En 2019, les CPAS déclarent avoir réalisé 636 animations collectives.

D'après le rapport d'activités PAPE/Tuteur énergie, 215 séances d'information ont permis d'accueillir 4 952 personnes.

La lutte contre le non-recours aux droits est un enjeu pour lequel les CPAS imaginent de nombreuses stratégies. L'organisation d'événements collectifs fait partie de celles-ci.

Prêt de matériel

Parmi les aides mises à disposition des ménages qui sollicitent le CPAS, ce dernier peut, si possible pour lui, prêter du matériel. C'est le cas lorsque le ménage intègre un logement dépourvu de système de chauffage, lorsqu'un électroménager tombe en panne ou que la cuve à mazout est vide...

Les CPAS ont ainsi prêté du matériel aux ménages à 431 reprises en 2019.

Pour chaque prêt, le CPAS s'assure du bon usage du matériel (attention portée aux dangers éventuels d'une mauvaise utilisation ou d'une mauvaise installation) et de la pertinence du matériel choisi.

Données utiles hors radioscopie**Organisation, gestion et suivi des Commissions locales pour l'Énergie (CLE)**

Les décrets gaz et électricité imposent la création et l'organisation de CLE dans chaque CPAS wallon. Cette mesure vise à aider les clients protégés fournis par le gestionnaire de réseau de bénéficiaire d'un accompagnement spécifique dans certaines situations.

Concrètement, ces CLE se composent d'un représentant désigné par le conseil de l'action sociale, qui assurera le rôle de Président de la commission ; d'un représentant assurant la guidance sociale énergétique au sein du CPAS et d'un représentant du GRD auquel le client est connecté. Le client est, quant à lui, invité à se présenter à la réunion de la CLE. Il peut s'y faire assister ou représenter. C'est l'occasion pour lui d'exposer sa situation, de solliciter une aide, d'échanger avec le CPAS et le GRD et/ou de recevoir un ensemble d'informations utiles.

La CLE se réunit dans plusieurs cas de figure :

- lorsque le client protégé bénéficie de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de plus de six mois en électricité (CLE FMG) ;
- lorsqu'il ne parvient plus à charger son compteur à budget gaz pendant la période hivernale (CLE aide hivernale) ;
- lorsqu'il n'est plus couvert par une attestation de client protégé et qu'il n'a pas signé de nouveau contrat avec un fournisseur commercial (CLE « perte de statut ») ;
- lorsqu'il s'oppose à une décision de la CLE.

Pour chaque réunion de la CLE, le CPAS prend préalablement contact avec la personne pour préparer son dossier ou mettre celui-ci en ordre afin d'éviter la réunion. Plus de la moitié des CLE « perte de protection » sont ainsi annulées suite aux actions des CPAS qui récupèrent l'attestation utile et la transmettent au GRD ou, si la personne n'est plus protégée, accompagnent le ménage dans la recherche et la signature d'un nouveau contrat de fourniture.

Cette prise de contact permet la préparation des documents et la récolte des informations utiles aux échanges qui interviendront en CLE. L'assistant social profite de ce contact pour préparer la personne et rassurer celle-ci quant aux objectifs de la CLE et à l'intérêt que représente cette rencontre.

Ces réunions impliquent bien entendu également un suivi tant administratif que d'accompagnement de la part du CPAS.

D'après les chiffres collectés par la CWaPE⁷, les CPAS ont organisé et suivi 658 CLE « FMG », 1 204 CLE « aide hivernale » et 4 197 CLE « perte de statut ».

Ainsi, en 2019, les CPAS wallons ont organisé et suivi 6 059 Commissions Locales pour l'Énergie.

Pour rappel, ce travail nécessaire mais colossal, réalisé à la demande de la Région wallonne n'est assortie d'aucun financement ni en termes de ressources humaines que de support administratif. D'après nos calculs, l'organisation et le suivi d'une CLE coûte pourtant près de 300 euros aux CPAS.

Conclusion

D'après le baromètre de la Fondation Roi Baudouin, 27,6 % des ménages wallons se trouvent en situation de précarité énergétique⁸.

Les CPAS wallons ont réalisé 384 565 actions de lutte contre la précarité énergétique et hydrique en 2019 !

C'est-à-dire que plus d'un ménage sur quatre se voit privé de l'accès aux biens de première nécessité que sont l'énergie et l'eau.

Dans ce contexte alarmant, le travail de l'accès à l'énergie est primordial. Comme nous venons de le voir, les CPAS s'y attèlent avec force.

Tant en termes quantitatifs, avec près de 385 000 actions en 2019, qu'en termes qualitatifs, en développant une palette d'initiatives bien plus étoffée que la simple aide financière ponctuelle, les CPAS sont un outil performant et rôdé à la lutte contre la précarité énergétique.

Cette expertise, développée au fil des années en matière d'accès à l'énergie et à l'eau, assortie d'aides plus larges et structurelles, fait du CPAS un acteur local incontournable pour les citoyens en difficulté.

Soutenus structurellement, en termes de ressources humaines notamment, les CPAS pourraient intervenir massivement en amont et en aval des difficultés de la population.

Gageons ainsi que cette première Radioscopie de l'énergie permettra notamment d'alimenter les gouvernements qui cherchent à réduire significativement le nombre de ménages privés d'un accès durable à l'énergie et à l'eau.

Quoi qu'il en soit, la Cellule sociale énergie tient à remercier vivement tous les agents des CPAS impliqués dans cette collecte fastidieuse, les membres de la Commission énergie pour leur assistance à la construction et à l'analyse de l'enquête, ainsi que Marie Castaigne et Manon Van Moer qui ont contribué largement à la compilation statistique. ■

⁷ CWaPE, Rapport annuel spécifique concernant l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau 2019, 31.12.2019, pp 76-81, on line : file:///C:/Users/swe/Downloads/Rapport-annuel-specifique-2019-concernant%20(3).pdf

⁸ Fondation Roi Baudouin, Baromètres de la précarité énergétique et hydrique 2020, p. 58, on line : https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/20200323NT