Union des Villes et
Communes de Wallonie asbl

Fédération des CPAS

RECAPITULATIF DES MISSIONS ET ACTIONS CONCRETES DES TUTEURS ENERGIE

1. Genèse du projet

Plusieurs constats ont justifié la nécessité de mettre en place le dispositif des tuteurs énergie en 2008 :

- le manque de connaissances techniques des équipes sociales en CPAS permettant d'intervenir opportunément à domicile ;
- le manque de temps des travailleurs sociaux pour se consacrer à la prévention et à l'accompagnement individuel ;
- la difficile mobilisation du public ;
- le montant trop faible du subside PAPE pour engager du personnel extérieur à moyen et long terme ;
- la nécessité d'agir sur les causes de surconsommation (mauvais comportement, qualité du logement…) par un accompagnement individuel à domicile ;
- l'absence de dispositif d'aide spécifique pour les ménages précarisés au-delà de la prime Mébar.

Ainsi, en 2008, les Ministres de l'Action sociale, de l'Emploi et de l'Energie ont décidé de soutenir l'action des CPAS en matière d'accompagnement des ménages précarisés et d'amener, au sein des équipes sociales en place dans les CPAS, une expertise technique indispensable à l'accompagnement individualisé des personnes dans leur milieu de vie et en fonction de leur mode de vie.
Un appel à candidatures a été lancé en septembre 2008 pour octroyer 50 postes APE 8 points, également soutenus via un cofinancement de 10 000 euros par ETP.
En 2013, un nouvel appel à projets a permis la création de 7 postes supplémentaires.

À ce jour, le dispositif compte 54 équivalents temps plein répartis dans 62 CPAS[1]. Au fil des années, ils sont devenus des intervenants locaux reconnus et interpellés via le « bouche à oreille ». Fort d'une expertise technique acquise et/ou perfectionnée et de leur complémentarité avec le service social du CPAS, les tuteurs énergie sont les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique et hydrique et l'amélioration du bâti wallon.

2. Aptitudes des tuteurs énergie et compétences acquises au fil des années

Le tuteur[2] énergie doit disposer d'aptitudes techniques lui permettant d'identifier les problèmes de surconsommation, la défectuosité éventuelle de certains appareils, d'aider au réglage de ceux-ci, de solliciter des professionnels à bon escient, de pouvoir comprendre et contrôler un devis, de mesurer une série d'indicateurs, de comprendre les mécanismes du marché de l'énergie et des

[1] V. annexe 1 et 2 - Cartographie et liste des communes couvertes par le dispositif des tuteurs énergie.

[2] Le terme « tuteur énergie » sera utilisé dans la présente note même s'il concerne, à part presque égale (26 femmes et 33 hommes), des travailleuses et des travailleurs !

Rue de l'Etoile, 14 - B-5000 Namur
Tél. 081 24 06 11 - Fax 081 24 06 10
E-mail: federation.cpas@uvcw.be
Belfius: BE09 0910 1158 4657
BIC: GKCCBEBB
TVA: BE 0451 461 655
www.uvcw.be

mesures de protection y afférentes… Le tuteur énergie intervient dès lors en parfaite synergie avec le service social du CPAS.

Le profil des tuteurs énergie est varié. Certains sont :

- conseillers énergie/éco-conseillers/responsables énergie/conseillers en énergie (14),
- assistants sociaux (9),
- ingénieurs (5),
- architectes (2),
- électriciens (3),
- chauffagiste (1),
- gradué en construction (1),
- expert immobilier (1),
- gradué en environnement (1),
- dessinateur en bâtiment (1)…

Au fil des années, les tuteurs ont été formés et outillés via la plateforme des tuteurs énergie (qui rassemble tous les deux mois l'ensemble des tuteurs afin de diffuser une série d'informations sur diverses thématiques et d'échanger entre pairs), ainsi qu'au travers d'une série de formations organisées par la Fédération des CPAS de l'UVCW : isolation thermique des bâtiments, chauffage et eau chaude sanitaire, médiation entre locataire et propriétaire, droit au logement, pollution intérieure…

3. Missions

Bien au-delà des missions confiées à l'entame du dispositif, les tuteurs énergie réalisent concrètement de nombreuses tâches. Celles-ci s'opèrent en fonction des besoins de l'équipe sociale (prise de contact avec les ménages repris sur les listings des débiteurs défaillants en énergie et en eau, analyse d'une surconsommation constatée ou intervention pour apporter un confort de vie là où certains ménages semblent en totale privation…), des réalités des ménages concernés mais également en fonction de la manière la plus appropriée de gagner la confiance des personnes et entamer avec elles un suivi sur le moyen et long terme, si nécessaire.

Le tuteur énergie réalise ses interventions autour de plusieurs axes, à savoir :

1° Informer le tout public et, spécifiquement, le public CPAS, en cohérence avec les actions du service social

En 2017, plus de 8 000 ménages ont participé à une séance d'information, une journée énergie ou une animation collective organisée par les CPAS. Ces moments, au-delà de l'information diffusée, permettent un premier contact du public en difficulté avec les services du CPAS. Lorsque ces initiatives se déroulent à destination du tout public voire en dehors des locaux du CPAS, elles offrent une occasion non stigmatisante de connaître les aides disponibles et d'envisager d'y recourir.

Les tuteurs énergie, lorsqu'ils sont présents, prennent régulièrement ce type d'initiatives avec l'aide potentielle d'une association spécialisée sur la thématique développée. Cette prise de contact privilégiée débouche, si nécessaire, sur un accompagnement individualisé.

2° Informer et agir sur les dispositifs existants et les processus administratifs

De nombreux ménages éprouvent de réelles difficultés à comprendre le marché de l'énergie, les mécanismes de protection, l'usage du compteur à budget, la procédure de changement de fournisseur, le transfert vers le fournisseur social, l'impact d'un démarchage abusif, la demande d'un plan de paiement… Toutes ces difficultés, gérées *a priori* par le service social du CPAS, sont parfois prises en charge par le tuteur énergie qui rencontre les personnes à leur domicile pour leur proposer ses services et conseils. Aider une personne à comprendre sa facture ou à communiquer ses index

au fournisseur permet souvent, par la suite, d'initier des démarches plus intrusives comme l'analyse des consommations, la révision des habitudes ou encore la modification des installations.

En 2017, **14 112 ménages** ont bénéficié d'une ou plusieurs interventions individuelles de la part du CPAS qu'il s'agisse d'un entretien au bureau ou d'une visite à domicile.

3° Poser un diagnostic, l'expliquer, émettre des recommandations, relayer et responsabiliser les bénéficiaires

Pour pouvoir réaliser ce diagnostic, le tuteur doit se rendre au domicile du ménage concerné et gagner sa confiance pour qu'il accepte, le cas échéant, de modifier son espace personnel et ses habitudes de vie.
En 2017, **5 719 ménages** ont fait l'objet d'un suivi individuel à domicile, c'est-à-dire un suivi sur le moyen et long terme permettant d'identifier les éventuelles surconsommations ou, *a contrario*, les privations et inconforts subis. Les tuteurs veillent à mesurer les consommations au fil des mois via les relevés d'index en énergie et en eau. Cette vérification permet l'identification de problèmes non détectés ou survenus en cours de suivi, l'état des logements habités par les personnes précarisées étant souvent vétuste et mal entretenu.

Le travail s'élabore ainsi tant d'un point de vue technique, administratif que comportemental. Cette approche multidimensionnelle est une caractéristique spécifique du dispositif des tuteurs énergie.

4° Accompagner les publics fragilisés dans leurs démarches en vue de réaliser des petits ou gros travaux économiseurs d'énergie

Intervenir dans un logement nécessite la mise en œuvre d'une succession d'étapes administratives, techniques et d'une savante activation des fonds disponibles pour les publics concernés. Le PAPE, la prime Mébar, l'Ecopack, le Fonds gaz électricité, le Fonds social de l'eau, le Fonds des améliorations techniques…[3] sont autant de dispositifs qu'il convient de solliciter pour amener le chauffage dans une habitation, réparer une fuite d'eau, enrayer les problèmes d'humidité, mettre une installation électrique en conformité, isoler, remplacer l'équipement électroménager…

Aussi, la concrétisation de travaux implique de faire appel à des professionnels, d'analyser les devis, de négocier les meilleures conditions et de suivre les travaux.

Sans l'accompagnement gratuit du CPAS et précisément du service social combiné au tuteur énergie, ces travaux ne peuvent être menés à bien. Les personnes fragilisées cumulent la plupart du temps une série de problèmes (santé, famille, finance, décrochage…), si bien qu'elles ne sont pas enclines à considérer le confort énergétique ou la salubrité de leur logement comme prioritaires. C'est bien au travers d'un accompagnement multi-dimensionnel que des aménagements peuvent se réaliser.

5° Négocier avec les propriétaires

Majoritairement locataires, les personnes en situation de pauvreté disposent de peu de marge de manœuvre pour modifier leur cadre de vie. Dans certaines villes, la pression immobilière est telle que même les logements « passoires énergétiques » voire insalubres - sans certificat PEB ni permis de location - trouvent des candidats à la location. Au-delà des mesures de contrôle voire des mesures coercitives à l'égard du propriétaire attendues sur le terrain, les tuteurs énergie s'impliquent dans le rétablissement d'un contact avec le propriétaire, voire la médiation en cas de conflit avec son locataire. Les objectifs de cette médiation sont multiples ; éviter une procédure en justice, inciter le propriétaire à envisager des travaux dans l'intérêt des deux parties, veiller au respect des engagements de chacun…

[3] V. lexique p. 6.

4. Les chiffres du dispositif

Même si certaines tâches s'avèrent impossible à quantifier (négociation d'un plan de paiement, changement de fournisseur, interventions d'urgence pour éviter une coupure, mode d'emploi du compteur à budget…), les tuteurs énergie ont été invités à collecter une série de données au travers du rapport d'activités annuel qu'ils partagent avec le dispositif PAPE.

En voici une sélection :

En 2017, 5 719 ménages ont bénéficié d'un suivi à domicile.

Parmi ces ménages :
- 1 260 présentaient de graves problèmes d'isolation dans leur logement,
- 978 connaissaient des problèmes d'humidité,
- 472 étaient confrontés à une fuite d'eau,
- 456 avaient un système électrique non conforme,
- 287 vivaient dans un logement insalubre,
- 222 étaient privés d'accès à leur compteur,
- 196 habitaient dans un logement présentant un danger pour ses occupants,
- 73 se débrouillaient sans cheminée, ou une cheminée non conforme,
- 72 ne disposaient pas d'eau chaude,
- …

Au niveau de l'analyse du problème identifié, les ménages ont bénéficié :

- d'une analyse de leur logement par le tuteur énergie (3 265),
- d'un accompagnement au relevé des consommations (2 672),
- d'une analyse par un agent du CPAS (1 979),
- d'une analyse par une structure habilitée (287),
- d'un audit PAE[4] (41),
- …

Au niveau de l'intervention réalisée, le professionnel impliqué était :

- le tuteur énergie pour 3 501 ménages,
- un chauffagiste pour 365 ménages,
- un service du CPAS pour 266 ménages,
- un service communal pour 197 ménages,
- un service d'insertion socio-professionnel (EFT, IDESS[5]…) pour 193 ménages,
- un électricien pour 145 ménages,
- un plombier pour 46 ménages,
- …

L'intervention a consisté en :

- un accompagnement à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) pour 3 271 ménages,
- une ou des prises de contact avec le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) ou le fournisseur pour 2 978 ménages,
- une explication sur le fonctionnement du marché pour 2 683 ménages,
- des investissements légers pour 2 026 ménages,
- l'installation du petit matériel économiseur d'énergie pour 1 924 ménages,
- un travail d'isolation pour 1 900 ménages,

[4] V. Lexique p. 6.
[5] Idem

- une analyse approfondie du logement pour 1 475 ménages,
- l'installation d'un chauffage adéquat pour 297 ménages,
- le remplacement du système de chauffage pour 212 ménages,
- la mise en conformité d'une installation électrique pour 36 ménages.

5. Les économies d'énergie réalisées

Nombres de CPAS qui ont récoltés les données	Nombres de bénéficiaires dont les données ont été récoltées	Consommation totale avant intervention	Consommation totale après intervention	Consommation totale avant intervention	Consommation totale après intervention	Consommation totale avant intervention	Consommation totale après intervention	Consommation totale avant intervention	Consommation totale après intervention	Consommation totale avant intervention	Consommation totale après intervention	Consommation totale avant intervention	Consommation totale après intervention	Consommation totale avant intervention	Consommation totale après intervention
14	67	426.706,2	296.037,6	51.860,7	42.222,0	24.750,0	16.283,0	2.250,0	1.300,0	12.750,0	13.575,0	0,0	4,0	445,0	0,0
Réduction globable en %		30,62%		18,6%		34,2%		42,2%		-6,5%		-400,0%		100,0%	
	Nombres de ménage	67	67	25	25	9	9	1	1	2	4	0	1	5	0
		Electricité		Gaz		Mazout		Charbon		Pellet		Bois		Pétrole	
Economie d'énergie		130.668,54	kwh/an	9.638,63	m³/an	8.467,00	litres/an	950,00	kg/an	-825	kg/an	-4,00	stères/an	445	litres/an
Economie d'argent		33974	€/an	5301	€/an	5504	€/an	380	€/an	-248	€/an	-260	€/an	668	€/an
Economie d'énergie par ménage		1950	kwh/an	386	m³/an	941	litres/an	950	kg/an	-413	kg/an	-4	stères/an	89	litres/an
Economie d'argent par ménage		507	€/an	212	€/an	612	€/an	380	€/an	-62	€/an	-260	€/an	134	€/an
		Economie sur les 67 ménages													
Economie d'argent total - chgt énergie		**45319**	**€/an**												
Economie d'argent par ménage		**676**	**€/an**	sans prendre en considération l'économie réalisée par le changement de contrat d'énergie, application du tarif social, …											

Lexique

PAPE : Plans d'action préventive en matière d'énergie.

Les Plans d'Action Préventive en matière d'énergie (PAPE) permettent aux CPAS impliqués d'accompagner les ménages en difficulté dans l'amélioration de leur gestion énergétique en vue de mieux maîtriser leur consommation, augmenter leur confort et réduire leur facture d'énergie. Les PAPE permettent aussi l'organisation de séances d'information ou d'ateliers de formation à l'attention du public concerné.

Mébar : dans le cadre de l'opération Mébar, la Région wallonne accorde une subvention aux ménages à revenu modeste pour la réalisation, dans leur logement, de travaux qui vont leur permettre d'utiliser plus rationnellement l'énergie.

Ecopack : prêt à taux 0 % proposé par la Société wallonne de Crédit social (SWCS) et le Fonds du logement des familles nombreuses (FLW) pour effectuer des travaux économiseurs d'énergie.

Fonds gaz électricité : fonds fédéral qui finance en partie les CPAS pour leur travail d'accompagnement des personnes les plus démunies en leur accordant, un accompagnement, une aide sociale financière et/ou la mise en œuvre de mesures préventives.

Fonds social de l'eau : le fonds social de l'eau est un mécanisme financier, reposant sur la participation des CPAS, des distributeurs d'eau et de la SPGE. Il s'applique à l'ensemble de la Région wallonne, à l'exclusion des communes de la Communauté germanophone. Il permet d'intervenir dans le paiement des factures d'eau des consommateurs en difficulté de paiement. Il peut également, sous certaines conditions, être utilisé pour l'amélioration technique des installations.

Audit PAE : audit énergétique ou « Procédure d'Avis Energétique ».

Idess : Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale.

EFT : entreprise de formation par le travail.