

**ANALYSE 2010**

# Précarité et guidance énergétique, si cela nous concernait tous ?

---



*Publié avec le soutien de la Communauté française*

## **Précarité et guidance énergétique, si cela nous concernait tous ?**

---

Cet hiver sera peut-être aussi rude que l'année dernière. Imaginez alors que malgré le froid qui règne à l'extérieur vous vous trouviez face à un gros problème de chauffage : le livreur de mazout a pris du retard, il y a eu un problème de facturation de la part de votre fournisseur et vous refusez de le payer tant qu'il ne régularisera pas la situation, votre vieille chaudière vous lâche... Peu importe la raison qui l'explique, vous voilà, vous et votre famille, sans chauffage alors qu'il gèle dehors. Impossible, insupportable !

Et pourtant l'hiver dernier de nombreuses familles belges se sont retrouvées sans chauffage ou avec un temps de chauffe limité. Certains ont dû recourir à des solutions dangereuses pour leur santé et se sont chauffés au pétrole ou au charbon. Alors qu'on s'insurge - a raison - en entendant parler de ces sans abris qui meurent de froid dans la rue, peut on se douter que des personnes meurent également d'hypothermie dans leur propre logement ?

Mais comment est-ce possible ? La réponse est malheureusement simple. L'énergie représente un coût de plus en plus important dans le budget de nombreux ménages en Belgique, et dans l'Europe entière. Ces ménages qui ne peuvent plus honorer leurs factures se retrouvent rapidement endettés auprès de leur fournisseur, acculés, ils subissent alors les procédures de pose de compteurs à budget et/ou de limiteur de puissance. Sans argent pour approvisionner votre compteur, sans possibilité de recouvrer vos dettes auprès du fournisseur, arrive en bout de course la coupure.

### **La « précarité énergétique » en hausse.**

Ce phénomène est appelé « précarité ou pauvreté énergétique » et désigne « un foyer qui ne peut pas se permettre de se chauffer de façon adéquate à un coût raisonnable ». Ce qui apparaît encore plus étonnant c'est que ces ménages dits « précarisés » dépensent, pour leur facture énergétique, une part relative plus importante de leurs revenus que les ménages à revenus moyens ou supérieurs<sup>1</sup>. Ainsi, le montant des revenus des foyers belges influence directement la liberté de se chauffer ou non.

Cependant, l'on constate aussi que ce phénomène ne touche pas que les personnes vivant sous le seuil de pauvreté mais est en augmentation et vient frapper des ménages à bas revenus, voire avec des revenus dits moyens. A ce propos, il est intéressant de rappeler que la définition initiale anglaise de la précarité énergétique englobe tous les foyers qui consacrent plus de 10% de leurs revenus à leur facture énergétique. Et vous, faites un rapide calcul, où vous situez-vous ?

### **Des raisons diverses et complexes**

Mais nous serions inutilement réducteurs voire simplistes en prétendant que la hausse de ce phénomène est exclusivement liée à l'augmentation du coût de l'énergie et à la relative stagnation des revenus en période de crise.

---

<sup>1</sup> Selon les statistiques du SPF Economie, les ménages sous le seuil de pauvreté attribuent 7,4% de leur budget à l'énergie (1.475 euros sur un budget annuel de 20.000 euros) tandis que les ménages vivant au dessus du seuil de pauvreté n'utilisent que 5,4% de leur budget (1.820 euros sur un budget annuel de 33.700 euros).

En effet, un ensemble d'autres raisons viennent expliquer le coût souvent élevé de la facture énergétique, particulièrement chez les personnes dites précarisées. Sans vouloir être exhaustif, nous en pointerons ici trois qui nous paraissent jouer un rôle important.

Tout d'abord, on remarque que ce phénomène s'il existait déjà auparavant s'est intensifié depuis la libéralisation du marché de l'énergie. La multiplication du nombre d'acteurs en présence (gestionnaires des réseaux et de transport, fournisseurs d'électricité/et ou de gaz, responsable de comptage, etc.) et la complexification des lois et procédures ont modifié les rapports entre consommateurs et producteurs. Les foyers belges se sont ainsi retrouvés confrontés à de nouvelles difficultés : des factures souvent illisibles, le manque de transparence de la part de certains fournisseurs, des contrats incompréhensibles, des erreurs de facturation (gestion informatique), des comparaisons difficiles entre les différents fournisseurs, etc. Ces obstacles ont frappé de plein fouet les ménages dits précarisés et ceux-ci ont poussé en masse la porte de leur C.P.A.S. afin d'obtenir un soutien dans la négociation avec leur fournisseur d'énergie (qu'il s'agisse de plan d'apurement dans la majorité des cas mais aussi d'aide à la compréhension de tous ces documents et de plaintes à adresser pour des erreurs).

Autre problème et non des moindres, le constat de vétusté des logements en Belgique. De nombreux rapports et articles mettent au cœur de la réduction de notre empreinte écologique la rénovation du parc immobilier belge. Cette analyse nous paraît extrêmement cohérente et, au regard de l'état moyen des immeubles belges que l'on pourrait qualifier de vieillissants, mal isolés et présentant d'autres soucis divers (humidité, moisissure, etc.), nous la soutenons activement<sup>2</sup>. Là encore, force est de constater que les personnes précarisées sont les plus mal loties. Il n'y a pas de secret, les loyers les plus bas du marché cachent rarement des palais. Ne parlons pas des logements dits sociaux qui, loin de montrer l'exemple qu'on en attend, se révèlent pour la plupart des passoires énergétiques. Savez-vous qu'il est demandé à des locataires sociaux d'aérer leur appartement toute l'année afin que les tâches de moisissures apparentes sur les murs ne grandissent pas ? Dans ce contexte, on peut aisément voir à quel point la qualité du logement a une influence déterminante sur la consommation d'énergie pratiquée par ses occupants. Face au défi énergétique, il est donc important de reconnaître que nous ne partons pas tous avec les mêmes armes.

Finalement, si de nombreuses primes ont été créées ces dernières années pour améliorer les performances énergétiques des logements et encourager une utilisation rationnelle de l'énergie (dite URE), on remarque que ce sont principalement les classes moyennes et supérieures qui en bénéficient<sup>3</sup>. Le manque d'informations, la complexité des démarches à effectuer et surtout l'investissement de départ découragent les ménages à bas revenus.

Nous pourrions également citer la problématique locataire/propriétaire : un locataire va rarement réaliser des travaux de rénovation lui-même dans un bien qui ne lui appartient pas si le propriétaire n'intervient pas (il faut déjà qu'il donne son accord) ou s'il n'a pas la possibilité d'obtenir rapidement un retour sur investissement.

---

<sup>2</sup> Lisez également à ce propos notre analyse : « Faire de l'accès durable à l'énergie un projet social et collectif » de Laure Malchair.

<sup>3</sup> Des statistiques de la Région de Bruxelles-Capitale démontrent que les 3 communes aux revenus moyens les plus élevés de Bruxelles ont eu le plus grand pourcentage de primes accordées par habitant alors que les 3 communes aux revenus moyens les plus faibles ont eu le plus faible pourcentage.

Face à l'ensemble de ces constats, le gouvernement belge a décidé d'accorder une attention particulière aux ménages touchés par la précarité énergétique en affirmant que ce public-cible devait être soutenu par des mesures curatives et/ou préventives. Des politiques sociales de l'énergie ont ainsi été mises en place par l'Etat Fédéral, les Régions et les pouvoirs locaux. Nous avons décidé d'en examiner une à la loupe : la guidance sociale énergétique.

## **La Guidance Sociale Énergétique ou GSE**

C'est la fameuse loi dite Vande Lanotte du 4 septembre 2002 qui, en tenant compte de la mission générale d'aide sociale conférée aux CPAS, va leur attribuer des compétences spécifiques dans le domaine de l'énergie (négociation de plan d'apurement, guidance budgétaire spécifique, aide financière pour les personnes se retrouvant dans l'incapacité de payer leur facture de gaz et/ou d'électricité, octroi des allocations du fonds social mazout, intervention dans l'acquisition du tarif social, du statut de client protégé, collaboration avec l'entité locale pour l'utilisation du FRCE<sup>4</sup>). Un financement annuel est prévu, il est fixé en fonction du nombre de personnes bénéficiaires de ces services par CPAS. Ces financements sont accordés tant pour des mesures curatives (ex : aide dans le paiement des factures, médiation de dettes) que pour des mesures préventives. Ces fameuses mesures préventives sont globalement reprises sous le vocable : guidance sociale énergétique ou en énergie (GSE). Les CPAS qui souhaitent faire de la GSE doivent introduire un plan avant le 15 mars de chaque année, ce plan couvrira une période de deux ans. Une fois les fonds octroyés, ils mettent en place une « cellule énergie », parfois avec à sa tête un responsable spécifique que l'on qualifie de « tuteur énergie ».

La guidance sociale énergétique a été définie comme un « ensemble d'actions qui visent à aider une population fragilisée à faire des économies d'énergie (sans diminuer le confort) et ainsi l'amener à réduire sa facture énergétique.». Il s'agit d'informer les personnes sur l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE), la maîtrise des consommations et les aides financières existantes. Concrètement, les CPAS disposent d'une relative liberté dans la mise en œuvre de cette guidance. On constate que sur le terrain, ils axent principalement leurs actions sur l'organisation de séances de formation (en petits groupes de volontaires), la réalisation d'outils de sensibilisation (fiches conseils personnalisées, farde de suivi des index de consommation, affiches et jeux, ...) le recours à des experts pour faire une visite à domicile et identifier les postes les plus énergivores (parfois des auditeurs mais bien souvent d'autres professionnels du secteur plus disponibles). Certains CPAS vont plus loin, ainsi celui de Molenbeek-Saint-Jean qui organise avec des associations locales de véritable journée de sensibilisation pour l'ensemble des molenbeekois, le CPAS de Herstal qui a réalisé de petits films d'animation et un jeu (devenu une référence pour d'autre CPAS), le centre de référence du Hainaut qui a créé une mallette pédagogique, des aimants pour le frigo et des autocollants, une pièce de théâtre a été réalisée à Brunehaut, etc.

A côté de ces mesures d'information et de sensibilisation, les CPAS peuvent également intervenir dans le préfinancement de certains investissements qui visent à réduire la facture énergétique. Ainsi l'achat d'électroménager plus performant d'un point de vue énergétique (AA, A+).

---

<sup>4</sup> Fonds de réduction du coût global de l'énergie, il intervient dans le financement de mesures structurelles d'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) dans le logement de personnes précarisées.

## **Les CPAS, acteurs de première ligne, qu'en pensent-ils ?**

Si on constate un certain engouement pour ces projets de GSE, tant de la part des CPAS qui sont de plus en plus nombreux à déposer des plans que de la part de certaines autorités en la matière qui constate l'efficacité et la nécessité de telles mesures, certaines faiblesses sont pointées du doigt par les acteurs de terrain.

Tout d'abord le personnel nécessaire pour ce travail est largement insuffisant, il faut s'imaginer que chaque ménage suivi doit pouvoir bénéficier de visites personnalisées à domicile se chiffrant entre 5 à 10 par an, voire parfois plus afin que le processus de sensibilisation et de formation atteigne vraiment son but. Multiplier ce chiffre par le nombre moyen annuel de ménages à guider par an (en moyenne pour l'instant on parle de +/- 50 ménages par an en fonction du personnel mis à disposition par le CPAS), on obtient assez vite le chiffre de plus de 350 visites annuelles, presque une par jour ! Certaines cellules énergie ne disposent que d'un temps plein qui certes, pourra éventuellement former d'autres membres du personnel mais, souvent ils ne seront que deux pour effectuer ces visites. Or, le nombre de ménages rentrant dans les conditions de cette guidance sont en constante augmentation et à côté de ces visites, il reste encore l'ensemble des autres tâches à accomplir...

Autre souci, si les ménages bénéficiaires augmentent, encore faut-il qu'ils acceptent de participer à ces guidances. Bien souvent il est nécessaire de faire quelques premières visites simplement pour mettre les personnes en confiance et les convaincre de l'utilité qu'ils vont pouvoir retirer d'un tel engagement. Car, oui il est important de ne pas occulter que cela leur demandera un véritable investissement et que sans leur participation active, le projet ne pourra obtenir aucun résultat. Vous accepteriez-vous de recevoir la visite régulière d'un membre du CPAS dans votre salon, de lui permettre de visiter dans les moindres détails chacune de vos pièces, d'éplucher vos factures et vos comportements, de vous prodiguer des conseils, voire parfois de déménager complètement votre habitation sans avoir une carotte ?

Et si la carotte de la diminution de la facture est parfois bien présente, certaines habitations nécessitent de véritables travaux de rénovation qui vont au-delà des petits gestes que le CPAS peut soutenir. Ces investissements matériels devraient pouvoir bénéficier de l'aide de préfinancement des CPAS, du FRCE, du fonds social énergie, ou encore de la prime Mebar. Cependant, des obstacles demeurent dans l'utilisation de ces moyens.

Finalement, on se rend compte que chaque CPAS participant déploie individuellement une énergie considérable à réinventer, recréer des outils de sensibilisation qui pourtant existe déjà ailleurs. Le personnel doit également se former lui-même à une nouvelle expertise, un véritable nouveau métier. Du jour au lendemain un médiateur de dettes peut-être parachuté tuteur énergie et dans la plupart des cas devra se former de manière autodidacte dans un minimum de temps.

## **Et moi qui ne fait pas partie du public cible, est-ce que la guidance énergétique me concerne ?**

Tout ça est bien joli me direz vous mais moi qui n'ai jamais poussé la porte de mon CPAS en quoi cela me concerne ?

Sachez d'abord que le CPAS de votre commune peut éventuellement, avec l'entité locale, vous aider à obtenir un crédit via le FRCE<sup>5</sup>. Si le taux sera un peu moins intéressant que pour le public cible il reste quand même plus que concurrentiel sur le marché (entre 0% à 2%).

Ensuite, il nous paraît très important de parler des mesures qui sont mises en place pour, à la fois participer à une meilleure consommation de l'énergie et pour lutter contre la précarité énergétique. Ces deux combats ne sont pas que l'affaire de l'Etat et des ménages ciblés mais bien notre affaire à tous. Ne regardons pas avec condescendance cette « guidance » car entre nous, est-ce que vous n'éprouvez pas non plus des difficultés à lire la facture de votre fournisseur, à mettre en place un minimum de petits trucs à faible coût pour mieux isoler votre habitation, est-ce que vous avez pris pleine conscience de votre consommation et de votre part de gaspillage ?

L'état belge est en train de former les personnes les plus fragilisées de notre société à une utilisation rationnelle de l'énergie, nous ne pouvons rester absents de ce mouvement, sourds à ces efforts. A notre tour de les porter, d'y participer, chacun à notre manière : pousser la porte d'un guichet énergie pour obtenir des informations adéquates, soutenir les initiatives de rénovation de logements (sociaux et autres), rééquilibrer les rapports avec nos fournisseurs énergétiques en ayant une meilleure connaissance de nos droits et en demandant activement leur défense, demander à une association spécialisée de venir former votre personnel aux bons gestes, etc. Et puis, si vous vous sentez encore plus de solidarité en cette année européenne de lutte contre la pauvreté, montez au créneau en accompagnant ces associations qui revendiquent que le droit à un logement décent et le droit à l'énergie pour tous soient inscrits dans la constitution comme les éléments fondamentaux d'une vie conforme à la dignité humaine<sup>6</sup>.

Je soulignerai finalement l'utilité collective de telles mesures, en vous rappelant que concrètement chaque compteur à budget placé<sup>7</sup> est payé par la collectivité et/ou par le client – c'est-à-dire vous, moi et lui - et en aucune façon par le fournisseur qui, pour certains d'entre eux semblent formidablement résister à la crise en engrangeant d'années en années de plantureux bénéfices !

Du chauffage pour tous cet hiver mais à un prix abordable par chacun ?!

Le groupe « Jeunes »  
de Pax Christi Wallonie-Bruxelles  
Mai 2010

---

<sup>5</sup> Octroi de prêts à tout particulier pour des investissements permettant des économies d'énergie et réalisées dans des habitations privées faisant office de résidence principale. Si tous les CPAS ne sont pas encore participants, ils sont de plus en plus nombreux à collaborer à ce processus.

<sup>6</sup> Consultez à ce sujet le rapport 2008-2009 de la lutte contre la pauvreté. <http://www.luttepauvrete.be>

<sup>7</sup> Le placement d'un compteur à budget en Wallonie coûte en moyenne 600 euros. Pour le client qui a un statut « protégé » : 100 euros à sa charge et 500 euros à charge de la collectivité, pour les autres clients ce coût leur sera entièrement facturé.