



15 septembre 2008

**Réseau Wallon pour
l'Accès
Durable à l'Énergie**

**Offre de service
en matière de guidance sociale
énergétique**

Rwade asbl

48, rue de Gembloux

5002 St-Servais

info@rwade.be

0498/22.54.76

Table des matières

1. Présentation.....	3
2. Expérience.....	3
3. Actions proposées par le Rwade.....	6
(a) Une séance d'information « généraliste ».....	6
(b) Un module d'animation ou de formation plus complet et modulable.....	7
Première séance : les enjeux et outils publics d'une utilisation rationnelle de l'énergie.....	7
Deuxième séance: comment choisir un fournisseur d'énergie et assurer le suivi de son contrat ?.....	8
Troisième séance: les petits gestes quotidiens.....	9
(c) Suivi individualisé des consommations d'énergie des ménages précarisés.....	10
4. Offre de prix.....	11

1. Présentation

Créé en 2005, le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE), s'est donné pour objectif de défendre le droit de toute personne à disposer d'un logement décent, conforme à la dignité humaine et aux exigences sociales et écologiques de rendement énergétique optimal. Pour les membres du Réseau (CRIOC, Dignitas, Equipes populaires, FGTB, Fédération des centres de service social Inter-environnement Wallonie, Solidarités Nouvelles, CSC) chacun doit avoir accès de façon continue et équitable, dans des quantités raisonnables et à un prix abordable aux énergies nécessaires pour répondre à des besoins aussi vitaux que se chauffer, s'éclairer. Chacun doit également avoir accès aux investissements permettant d'optimiser le rendement énergétique de son logement et aux informations permettant d'utiliser au mieux les équipements de son logement.

A cette fin, le Réseau s'est donné les objectifs suivants:

- Favoriser les échanges d'informations entre les partenaires sur les enjeux des politiques de l'énergie et les réalités vécues par les usagers, en particulier les usagers fragilisés ;
- Organiser des cycles de formation permettant aux travailleurs de terrain d'acquérir une meilleure compréhension des différentes dimensions de la problématique de l'accès à l'énergie, et une meilleure connaissance des législations et politiques publiques qui s'y rapportent.
- Animer des séances d'information auprès des personnes qui vivent des situations de précarité et mener un travail d'éducation permanente, notamment avec les membres des organisations partenaires.
- Développer une analyse et formuler des propositions visant à améliorer les politiques publiques d'accès à l'énergie.

2. Expérience

Le RWADE bénéficie tout d'abord de l'expérience de son coordinateur. Économiste, Thibaud De Menten était chargé, entre 2001 et 2006 du suivi de la politique de l'énergie auprès d'Inter-Environnement Wallonie. Il a pu y acquérir une solide expertise en matière de consommations énergétique des ménages, de performance énergétique des logements, de potentiels d'économie d'énergie qui peuvent y être réalisés, des effets positifs que peuvent engendrer le remplacement de tel ou tel appareil électroménager ou des petits gestes de la vie quotidienne qui peuvent permettre de faire diminuer les consommations. De plus, il a suivi de près la création du Fonds de l'énergie, l'évolution des primes qu'il finance, la transposition de la directive sur la performance énergétique des bâtiments. Il a ainsi pu rédiger de nombreux articles et animer près d'une centaine de

séances d'information sur l'utilisation rationnelle de l'énergie. Il a également contribué à la formation du RWADE en 2005.

Ensuite, en 2006, les membres du RWADE décident d'informer le public précarisé et de préparer les travailleurs sociaux à la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité. A cette fin, la FCSS et IEW réalisent un court métrage sur les enjeux d'un accès effectif à l'énergie dans des marchés libéralisés, financé par la Région wallonne, DGTRE, Division de l'énergie. Ce **court métrage** est diffusé via les travailleurs sociaux qui s'en sont servi comme outil d'information auprès de leur public. Le RWADE organise avec la Fédération des Centres de Service Social (FCSS) un **premier cycle de formation** à destination des travailleurs sociaux. Enfin, le RWADE publie une **brochure** vulgarisant les changements qu'impliquent la libéralisation et les politiques publiques d'accès à l'énergie diffusée en 10 000 exemplaires principalement via les syndicats.

De mars 2007 à avril 2008, le RWADE obtient une subvention de la Région wallonne, DGTRE, Division de l'énergie dans le but précis de former les travailleurs sociaux du secteur associatif comme des CPAS sur la nouvelle organisation des marchés de l'énergie. Celle-ci lui permet:

- d'organiser **3 cycles de formation (de 3 demi journées) à destination de plus de 200 travailleurs sociaux**. Le programme de formation vise à comprendre la nouvelle organisation des marchés, à maîtriser les mesures de protection des consommateurs (accord fédéral sur les pratiques de commerce), les nouvelles procédures de défaut de paiement (Obligation de Service Public en Région wallonne), les conditions d'accès au tarif social et au chèque mazout ainsi que sur les enjeux et les outils d'une politique préventive (fonds social énergie, fonds de réduction du coût global de l'énergie, guidance sociale énergétique wallonne, programme MEBAR, primes régionales et déductions fédérales).
- de soutenir, via une permanence téléphonique, les travailleurs sociaux dans leurs démarches qu'ils effectuent pour assurer l'accès à l'énergie des usagers de leurs services (accès au tarif social ou au chèque mazout, aux primes MEBAR, possibilités de remplacer un équipement énergivore, contestation des factures ou de la validité des contrats).
- d'animer une **trentaine de séance d'information sur ces mêmes questions ayant touché 770 ménages vivant des situations de précarité ou disposant de faibles revenus**, à la demande de CPAS d'organisations d'éducation permanente et d'associations de terrain (solidarités nouvelles, FUNOC, droits et devoirs, LST, Dignitas, GAS, MOC, UCP, ACRF, Al Chiche, Equipes populaires, Groupe Terre)

- de publier et de diffuser à 10 000 exemplaires une brochure « intuitive » (schéma visuellement parlant et adapté à public peu familier à la lecture) expliquant la nouvelles organisation des marchés, les démarches à effectuer pour signer un contrat, contester une facture, obtenir le tarif social ou pour déménager.
- de remettre deux rapports au Ministre wallon de l'énergie sur les difficultés d'accès à l'énergie qu'a engendré la libéralisation des marchés à la concurrence. Ces rapports ont été communiqués et présentés à la CWAPE qui en a notamment fait état dans son avis du 13 décembre 2007.

En outre, en 2007 et 2008, le RWADE:

- a participé à l'ensemble du processus de concertation que le service de lutte contre la pauvreté du centre pour l'égalité des chances a mené sur l'accès à l'énergie dans un contexte de libéralisation des marchés de l'énergie.
- a participé au séminaire organisé par la Division de l'énergie évaluant le programme MEBAR et la guidance sociale énergétique et mettant en débat leur possible refonte dans un nouvel et unique mécanisme
- a collaboré aux réflexions du CREDAL pour la mise en place d'un crédit à l'achat d'équipements énergétiquement performants
- a participé à la concertation organisée par le CUNIC dans le cadre d'un programme de recherche européen visant à définir la notion de pauvreté énergétique.
- donne des formations payantes sur l'accès à l'énergie dans le cadre des marchés libéralisés à destination des éco-conseillers, des travailleurs sociaux ou médiateurs de dette des CPAS, des mutuelles ou des associations de terrain.
- anime des séances d'information sur la libéralisation, l'accès au tarif social, les mesures de protection des consommateurs, les procédures de défaut de paiement ou les économies d'énergie.

Enfin, le Rwade a collaboré à la mise en place des outils d'animation que les Equipes Populaires ont utilisés lors de leurs campagnes 2005 et 2006. Ceux-ci avaient pour objectif d'informer le grand public et les locataires des logements sociaux des petits gestes quotidiens qui peuvent faire diminuer les consommations. Les Equipes Populaires (qui pourraient, avec l'accord du CPAS, également prendre en charge l'animation d'une séance) ont ainsi animé plusieurs dizaines de séance d'information sur les petits gestes quotidiens au moyen des outils suivants :

- Dossier « points de repères » n°22 (octobre 2005), *Energie de l'excès à l'accès*
- Dépliant pédagogique « *au chaud... mais pas trop* » (2005)
- Dépliant pédagogique « *logement social: au chaud mais pas trop* » (2005)

- Revue Contrastes n°112 (mars-avril 2006), *Quelle politique sociale de l'énergie ?*
- Cahier d'animation n° 6 (2006), *L'énergie ? Je maîtrise.*
- Dépliants (2006) « *Mon chauffage ? Je maîtrise* » et « *l'énergie? Maîtrisons la ensemble!* »
- Diaporama ayant servi aux dizaines d'animation réalisées par les animateurs des Equipes Populaires

3. Actions proposées par le R Wade

Des séances d'information sur le thème de l'utilisation rationnelle de l'énergie, les gestes quotidiens, les aides et les primes existantes et de la libéralisation peuvent être organisées à la demande, en journée comme en soirée et modulées en fonction de l'objectif poursuivi. Leur contenu et l'approche de l'animateur seront adaptées en fonction du nombre et du type de public: ménages en situation de précarité, travailleurs sociaux ou public plus large. Plusieurs options sont en effet possibles:

(a) Une séance d'information « généraliste »

Le programme, d'une durée de 3 heures est plutôt adapté à un public large invité de manière préventive. Il a néanmoins déjà été adapté et apprécié de publics en situation de précarité. Il restera centré sur les démarches pratiques auxquelles les ménages sont régulièrement confrontés, sans pouvoir s'arrêter sur des cas particulier ni pouvoir détailler oralement certains points (comme les critères précis d'octroi des primes qui feront l'objet d'une information écrite). Il est bien sûr possible d'adapter le contenu de ce programme et de détailler certains de ses points ou de faire l'impasse sur l'un ou l'autre afin de permettre plus d'échange avec les participants. Dans ce cas, et en fonction des possibilités offertes par la taille du groupe, l'animation pourra prendre la forme d'un aller-retour permanent entre les situations vécues par les participants et le diaporama (powerpoint). En effet, les diapos projetées suscitent souvent une réaction ou une question qui constituent elles-mêmes un motivant point de départ pour aborder la suite de l'exposé.

1. Introduction: les enjeux sociaux, environnementaux et internationaux de l'énergie
2. Utilisation rationnelle de l'énergie: A quoi les ménages consacrent-ils leur énergie ? Ma consommation d'électricité est-elle normale ? Quels sont les potentiels d'économie d'énergie pour le chauffage, l'eau chaude sanitaire et les électroménagers ? Qu'est-ce que la certification énergétique des bâtiments ?

3. Aides et primes énergétiques, pour qui et pour quels investissements (rapide) où obtenir une information précise ?
4. Les petits gestes qui comptent: parcours rapide.
5. Comprendre sa facture d'énergie (ou comment s'organisent les marchés du gaz et de l'électricité) : présentation des différents acteurs, de leurs rôles et leurs obligations et de la partie de la facture qui revient à chacun d'eux.
6. Choisir un fournisseur : comment s'y prendre, à quoi être attentif, quels sont les outils disponibles, quelles sont les règles de protection des consommateurs face au démarchage abusif ?
7. Déménager: ce qu'il ne faut pas oublier
8. Comment contester sa facture d'électricité ou de gaz ? Auprès de qui porter plainte ?
9. Qui peut obtenir le tarif social ou le chèque mazout et comment ?
10. Face à une difficulté de paiement : étapes et délais de la procédure de défaut de paiement, fonctionnement du compteur à budget, de limiteur de puissance (électricité) et de la possibilité de faire recharger sa carte à pré-paiement (gaz)

(b) Un module d'animation ou de formation plus complet et modulable

Le module pourra s'articuler autour de trois séances d'information d'une demi journée. Elles seront adaptées en fonction du nombre et du type de public (travailleurs sociaux ou ménages précarisés) mais également en fonction du fait que le groupe participe ou non à l'ensemble du module, ou si un suivi individualisé des participants est conjointement demandé ou non.

Première séance : les enjeux et outils publics d'une utilisation rationnelle de l'énergie

Programme :

1. Introduction: qu'est-ce que l'énergie ? (les différentes sources d'énergie et l'impact de leur consommation dans le budget des ménages) Pourquoi économiser l'énergie? : enjeux sociaux (évolution du pouvoir d'achat des ménages en gasoil de chauffage) environnementaux (réchauffement climatique et épuisement des réserves) et internationaux.
2. Comprendre le paysage énergétique de la Belgique: quelle est la part d'énergie consommée par les différents secteurs? Comment l'électricité est-elle produite ? Qu'est que l'électricité verte? Comment et par qui leur développement est-il financé ?

3. A quoi les ménages consacrent-ils leur énergie ? Quel est l'impact d'une amélioration de l'enveloppe du bâtiment, du placement d'un chauffe-eau solaire, d'un panneau photovoltaïque ou du remplacement d'un électroménager ?
4. Les nouvelles exigences en matière de performance énergétique des bâtiments : lors de la construction de la mise en vente ou de la mise en location.
5. Quelles sont les aides disponibles ? (primes du fonds énergie régional, primes à la réhabilitation, déductions fiscales, programme MEBAR,

Support et matériel : diaporama, brochures de présentation des primes.

Deuxième séance: comment choisir un fournisseur d'énergie et assurer le suivi de son contrat ?

Programme :

1. Introduction: comment s'organisent les nouveaux marchés du gaz et de l'électricité ? Quels en sont les acteurs (fournisseurs, gestionnaires de réseau et leurs sous-traitants, institutions de contrôle) ? Quels sont leurs rôles et leurs obligations ?
2. Comment se structure la facture ? Quelle est la partie qui reste dans les poches des fournisseurs et dont le prix est contractuel ? Quelle est la partie qui sera restituée au gestionnaire de réseau et comment ce tarif peut-il évoluer dans le temps ? Quelle est la partie qui sera restituée à l'Etat et à quoi sert-elle ?
3. Comparer les offres des fournisseurs : Quels sont les outils mis à disposition ? Quels sont les choix difficiles : prix fixe ou prix variable, gaz et électricité: un seul ou deux contrats ? Qu'est-ce qui peut expliquer une augmentation de prix ?
4. Signer un contrat: à quoi être attentif : délai de préavis et indemnités de rupture, obligation des fournisseurs et garanties bancaires, protection des consommateurs face aux démarchages abusifs,
5. Quelles sont les possibilités d'adapter le montant des factures d'acompte ?
6. Contester sa facture: quelles sont les obligations des fournisseurs ? Quelles sont les démarches nécessaires? Où porter plainte ? Dans l'attente d'une réponse, que faut-il payer ?
7. Quelles sont les démarches nécessaires lors de mon déménagement ? Que se passera-t-il si j'oublie de prévenir mon fournisseur ? Quelles sont les solutions possibles ?
8. Accès au tarif social : quel est son avantage ? Qui y a droit, comment l'obtenir ? Que se passera-t-il le jour où je n'ai plus droit au tarif social ?

9. Suite à un défaut de paiement : quelles sont les procédures légales ? Comment fonctionne un compteur à budget, quels sont les droits complémentaires des clients protégés ? Qu'est-ce que les Commissions Locales pour l'Energie ? Comment fonctionnent-elles ?

Support : diaporama, brochure « marchés libéralisés du gaz et de l'électricité: comment m'y retrouver ? », attestations de client protégés.

Variantes :

En fonction du nombre de participants (et de leur participation à une autre séance du module) on pourra vérifier dans quelle mesure le contrat dont ils disposent correspond bien à leur profil de consommation.

Dans la mesure où la séance d'information s'adresse à un public de professionnel (les travailleurs sociaux), il conviendra de l'étaler sur deux demi journées (ou une journée entière) afin de permettre une analyse des cas pratiques qui se présentent et de permettre aux participants d'acquérir dans le détail toutes les connaissances nécessaires au suivi des ménages en difficulté de paiement. Dans ce cas, une brochure « chronologie des procédures de défaut de paiement » mentionnant l'ensemble des références juridiques que les travailleurs sociaux pourront mobiliser dans leurs contacts avec les fournisseurs d'énergie servira également de support.

Troisième séance: les petits gestes quotidiens....

Sur base de l'outil pédagogique mis en place par les Equipes Populaires, l'animation a pour objectif d'identifier toute une série de trucs et astuces qui permettent à tous d'économiser l'énergie pour les différents postes de consommation: chauffage, électroménager, éclairage, cuisson, eau-chaude sanitaire, ... Dynamique, l'animation s'adresse à une dizaine de participants et est conçue de telle sorte que chacun participe activement, tout en respectant les personnalités et niveaux de connaissances de chacun.

L'animation permettra à chacun :

- de vérifier si sa consommation d'énergie est normale et de la confronter avec sa facture de régularisation.
- de réfléchir à des pistes d'économies qui correspondent effectivement aux besoins et/ou difficultés de chacun, en distinguant ce qui relève d'une modification de comportement de ce qui pourrait être apporté par une modification des équipements.
- de valoriser les trucs et astuces qui sont déjà adoptés par les participants

- dans la mesure où une deuxième séance du module est prévue, les participants seront invités à relever leur compteur et à utiliser un Wattmètre pour tester les consommations de leurs appareils électriques. Moyennant les précautions d'usage, on pourra alors également procéder à la vérification du montant de l'acompte demandé par le fournisseur d'énergie.

Support et matériel : questionnaire « l'énergie ? maîtrisons la ensemble », jeu de carte « ménagez vos électros », fiches de synthèse, dépliant « l'énergie, je maîtrise », Wattmètre.

(c) Suivi individualisé des consommations d'énergie des ménages précarisés

Que ce soit en interaction ou non avec une séance d'information, le Rwade pourra:

- Dresser avec le ménage l'inventaire de ses consommations: Une première visite dressera l'inventaire des différents appareils électriques des systèmes de chauffage ou production d'eau chaude sanitaire. ainsi qu'une évaluation sommaire de l'enveloppe du bâtiment. Ces premières données seront confrontées avec les consommations annuelles reprises dans la facture de régularisation. Le ou les compteurs électriques et de gaz seront relevés. Des wattmètres seront placés sur les appareils électriques qui présentent un doute quant à leur efficacité ou sur les appareils que le ménage utiliserait fréquemment. Lors d'une seconde visite, on pourra, grâce au relevé des compteurs et du Wattmètre, dresser avec le ménage l'inventaire précis des différents postes de consommation du ménage.
- Mettre en évidence l'existence d'appareils électriques qui mériteraient d'être remplacés, en précisant l'impact financier attendu sur la facture.
- Déterminer si un audit énergétique approfondi mériterait d'être réalisé par un auditeur agréé ou si une vérification par un technicien des installations de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire s'avérerait utile ou non.
- Se mettre à la recherche des gestes inadaptés qui permettraient d'expliquer un éventuel niveau élevé de consommation. L'identification des petits gestes qui permettront de pallier à ses surconsommations sera réalisée, idéalement dans le cadre d'une animation collective.
- Vérifier l'adéquation du contrat de fourniture au profil de consommation du ménage.
- Un rapport détaillant les investigations entreprises et ses conclusions sera rédigé.
- Un carnet de suivi des consommations sera mis à disposition du ménage.

4. Offre de prix

1. Séances d'information (ou de formation)

- Des honoraires de 200 euros seront demandés par intervention (3heures) et de 360 euros s'il s'agit d'une journée entière.
- Dans la mesure où la séance d'information sur les gestes quotidiens est demandée indépendamment de toute autre intervention, celle-ci pourra également être assurée aux mêmes conditions par un animateur régional des Equipes Populaires, ce qui pourrait limiter les frais de déplacements.
- Les frais de déplacements (billets de transports en commun ou 30 c[→] le km motorisé à partir de Louvain-la-Neuve) seront facturés.
- Une réduction pourra être accordée dans la mesure où le CPAS prend en charge la réalisation des copies et la mise à disposition d'un projecteur.

2. Suivi individualisé et visites à domicile

- Des honoraires de 60 euros de l'heure et les frais de déplacements (billets de transports en commun ou 30 c[→] le km motorisé à partir de Louvain-la-Neuve) seront facturés. Ce tarif comprend le prêt des wattmètres, la mise à disposition du carnet de suivi des consommations, la réalisation de l'inventaire des consommations et du rapport final.