

Centre Public d'Action Sociale



**TRIMESTRIEL**  
Juillet - Août - Septembre

2008  
Numéro 37

BELGIQUE-BELGIE  
P.P  
LIEGE  
9/2753

Bureau de dépôt:  
LIEGE X  
P705096

Périodique du C.P.A.S de Liège

# Dossier : La Cellule Energie du CPAS de Liège

Le journal de «Coup d'Envoi»  
6<sup>ème</sup> numéro en annexe



CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE DE LIEGE

Cellule  
Communication

# LA CELLULE ENERGIE

*Face à l'énergie chère, le CPAS de Liège a un rôle important à jouer, les personnes les plus fragilisées socialement et économiquement étant celles qui sont les premières à être touchées par cette crise énergétique. Un travail d'aide, de guidance sociale et de prévention s'impose. Ce rôle est joué par les travailleurs de la Cellule Energie de notre CPAS.*



## INTERVIEW DE JASMINE ALBRECQ, RESPONSABLE DU SERVICE

**Cellule Communication :** *Pouvez-vous nous rappeler les missions générales de la Cellule Energie du CPAS de Liège ?*

**Jasmine Albrecq :** Cette cellule a été créée pour venir en aide aux personnes qui résident sur le territoire de la Ville de Liège et éprouvent des difficultés de paiement des factures d'énergie. Cela englobe l'électricité, le gaz, l'eau et, plus récemment, le gasoil de chauffage grâce au Fonds Mazout.

**- Quel regard portez-vous sur l'évolution de ce type de difficultés rencontrées par certains de nos concitoyens ?**

**« On s'est aperçu que tous les opérateurs ont augmenté leur prix et que la concurrence n'a pas apporté la tant attendue diminution des prix. »**

- Notre facture énergétique a évidemment fortement augmenté depuis la libéralisation ce qui signifie que beaucoup de personnes ont de plus en plus de mal à s'acquitter de leurs factures. Je ne parle même pas ici de problèmes liés au surendettement mais simplement du financement de la consommation courante. Lorsque l'on a de petits revenus, une augmentation du prix de l'énergie et

de l'eau se ressent très rapidement sur le budget. Je tiens également à souligner le fait que depuis la libéralisation, les choses ne sont simples à gérer pour personne et encore moins pour les personnes suivies par notre service.

**- N'est-ce pas un peu paradoxal ? N'avait-on pas prédit que la libéralisation du marché de l'énergie serait bénéfique pour les consommateurs ?**

- On avait en effet présenté la libération comme un moyen permettant aux consommateurs de bénéficier d'un plus large choix parmi les différents opérateurs afin d'opter pour les tarifs moins élevés. Mais dans la réalité, on s'est aperçu que tous les opérateurs ont augmenté leur prix et que la concurrence n'a pas apporté la tant attendue diminution des prix.

**- Outre cette augmentation tarifaire, en quoi cette libéralisation a-t-elle rendu les choses plus compliquées pour votre service ?**

- Précédemment, les opérateurs principaux sur le marché de l'énergie étaient l'ALG, l'ALE et Interomosane. Notre service avait des contacts privilégiés au sein de ces institutions ce qui nous aidait beaucoup dans notre travail. Actuellement, les personnes qui s'adressent à nous ont des fournisseurs différents avec lesquels nous n'avons pas de contact direct. Nous avons désor-

mais affaire à des "call-centers" qui ne savent rien de la nature du travail social que nous effectuons. Avec la libéralisation, nous avons donc perdu purement et simplement nos contacts privilégiés qui nous permettaient de bien négocier au profit de nos usagers.

## **- Comment faites-vous face à cette situation ?**

- Nous essayons simplement de nous adapter. C'est clair que nous devons désormais faire preuve de beaucoup plus de persévérance, de patience et de ténacité pour contacter les fournisseurs et aboutir à des solutions. Bref, cela prend beaucoup plus temps que ce qu'il nous fallait auparavant. Ceci, sans compter les difficultés supplémentaires dues par exemple au fait que certains de nos usagers ont souscrit des contrats auprès de deux fournisseurs en même temps...

## **- Imaginons qu'une personne se présente à votre service et vous explique qu'elle éprouve des difficultés pour payer ses factures d'énergie. Quelles solutions lui apportez-vous ?**

- Tout dépend de la situation. Il s'agit d'abord de bien analyser la demande. Nous devons par exemple vérifier si la personne qui s'adresse à nous est "protégée" ou non et le cas échéant faire le nécessaire.

## **- Qu'est-ce qu'une "personne protégée" ?**

- C'est une personne qui peut bénéficier de mesures de protection sociale particulières au niveau de la fourniture de gaz et d'électricité. Il

**« nous devons désormais faire preuve de beaucoup plus de persévérance, de patience et de ténacité pour contacter les fournisseurs et aboutir à des solutions. Bref, cela prend beaucoup plus temps que ce qu'il nous fallait auparavant »**

existe différentes catégories de clients protégés : ceux prévus par le pouvoir fédéral - par exemple les bénéficiaires du Revenu d'Intégration,

GRAPA, allocations d'handicapé, etc. - ces personnes bénéficient d'un tarif social spécifique en raison de leurs faibles revenus. Il y a également ceux qui sont prévus par la Région wallonne - personnes en guidance par le CPAS, personnes en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes.

## **- Comment s'organise le travail au sein de votre service ?**

**« En matière de consommation d'eau, nous appliquons le décret wallon (Fonds social de l'Eau en Région Wallonne) qui permet aux personnes en difficultés, après enquête sociale, d'obtenir une intervention dans le paiement des factures d'eau. C'est ce que l'on appelle le "droit de tirage" »**

- Nous assurons trois demi-journées de permanences pour les problèmes de gaz, d'électricité et d'eau. Trois après-midi sont dédiées à la gestion des dossiers du Fonds Mazout. Deux permanences par mois sont consacrées pour les demandes MEBAR. En outre, la Cellule Energie organise la CLE (Commission locale de l'Energie - précédemment dénommée CLAC). Les missions de cette commission sont diverses et prévues par la Région wallonne. La commission se compose d'un Conseiller de l'Action sociale, d'un représentant du GRD et de l'assistant social assurant la guidance sociale énergétique.

## **- Quelle aide apportez-vous lors de ces permanences ?**

- Tout dépend du problème rencontré. En matière de consommation d'eau, nous appliquons le décret wallon (Fonds social de l'Eau en Région Wallonne) qui permet aux personnes en difficultés, après enquête sociale, d'obtenir une intervention dans le paiement des factures d'eau. C'est ce que l'on appelle le "droit de tirage". En matière de gaz et d'électricité, nous négocions des plans d'apurement avec les fournisseurs et assurons le suivi des dossiers.



**- Qui peut bénéficier précisément de ces mesures particulières ? S'agit-il des personnes les plus démunies, les plus endettées. Quels sont les critères que l'on examine avant d'accorder cet avantage ?**

- Pour les droits de tirage, nous examinons la situation budgétaire de la personne concernée, peu importe la "catégorie sociale" à laquelle elle appartient. Nous examinons les revenus et les charges pour déterminer ce qui reste comme disponible. En fonction de cela, nous décidons de l'octroi ou non du droit de tirage. Les montants de ces droits sont fixés par le Fonds social de l'eau. Il est actuellement de 188 € par personne par an, plus 54 € par personne à charge (à partir de la 4ème personne). Pour le gaz et l'électricité, nous travaillons également sur base des budgets des personnes pour négocier avec les fournisseurs.

**- Quelles sont les autres aides directes qui peuvent être accordées à vos usagers ? Qu'en est-il par exemple du Fonds Mazout ?**

- Il s'agit d'un fonds fédéral et les critères d'obtention de cette aide sont déterminés très précisément-

**« L'année dernière, nous avons traité près de 1600 demandes d'allocations de chauffage »**

ment. Ce sont essentiellement des critères liés aux revenus des ménages. Notre service réceptionne et traite ces demandes. L'année dernière, nous avons traité près de 1600 demandes d'allocations de chauffage.

**- Qu'en est-il des aides concernant le gaz et l'électricité ?**

- Une aide unique et forfaitaire est prévue par le pouvoir fédéral en faveur des personnes dont les revenus nets imposables ne dépassent pas 23.282 € par an. La prime sera de 75 € pour le gaz (chauffage) et 50 € pour l'électricité (chauffage). Ce sont les fournisseurs qui déduisent cette somme sur la facture annuelle. Le CPAS n'intervient donc pas à ce niveau. Par contre, notre service a recours à une aide financière

apportée par le Fonds Energie. Il s'agit d'un fonds fédéral mis en place depuis septembre 2002. Les CPAS ont la possibilité d'y faire appel pour payer des factures de personnes en difficulté ou en situation de surendettement. Il est donc nécessaire qu'il s'agisse d'une dette en énergie (gaz et électricité uniquement) et que la personne demanderesse soit suivie par notre service dans le cadre d'une guidance énergétique. En effet, nous ne pensons pas que ce fonds doit servir au paiement systématique des dettes d'énergie sans discernement. Cela serait un mauvais signal à donner en terme de sensibilisation à une meilleure gestion des ressources énergétiques.

**- Existe-t-il un montant maximum dont les personnes demanderesse peuvent bénéficier ?**

- Non. C'est toujours au cas par cas. Dans le cadre de ce Fonds Énergie, il est également possible de soutenir des actions de prévention. Celles-ci sont aussi bien individuelles que collectives. En ce qui concerne la prévention individuelle, il s'agit d'œuvrer pour la diminution des factures d'énergie grâce à de petits investissements en travaux. Ces investissements se décident après le passage de notre technicien au domicile de la personne concernée. En ce qui concerne la prévention collective, nous faisons régulièrement appel à des associations qui organisent des formations visant à sensibiliser le public aux économies d'énergie. Il existe en effet une multitude de gestes très simples qui contribuent à diminuer efficacement la consommation en énergie et ce sont ces gestes-là que l'on essaie d'apprendre au public bénéficiant de ces formations. Je rappelle que celles-ci sont totalement gratuites et proposées, non seulement au public de la cellule Énergie, mais aussi à tout le public du CPAS de Liège. Elles se déroulent dans nos locaux et notre service assure la rémunération des formateurs et la publicité de ces actions. Je dois cependant avouer que cela reste très difficile de mobiliser des participants.

**- Pour quelles raisons ?**

- Je pense que le problème réside dans le fait que la plupart des personnes ne réagissent que lorsqu'elles se trouvent en situation d'urgence. Il n'y a que très peu de personnes qui pensent réellement en terme de prévention et se rendent

compte de l'utilité de telles mesures.

## **- Qu'en est-il du Fonds MEBAR ?**

- Le Fonds MEBAR - pour "ménages à bas revenus" - est financé par la Région wallonne. Comme son nom l'indique, il concerne les personnes à faibles revenus (revenus ne dépassant pas 120 % du Revenu d'Intégration) qui souhaitent effectuer de petits travaux visant à réduire leur consommation. Il s'agit par exemple de petits travaux d'isolation ou l'installation de nouveaux convecteurs. Notre Cellule se charge de réceptionner les demandes et d'en examiner la recevabilité. La Région wallonne se charge d'effectuer les travaux nécessaires au domicile des demandeurs. Le CPAS agit donc ici comme un simple intermédiaire entre la Région wallonne et les demandeurs.

## **- L'année dernière, vous avez fait appel à un Fonds wallon dédié à la guidance sociale énergétique. De quoi s'agit-il ?**

- Il s'agit effectivement d'un fonds de la Région wallonne qui a mis à notre disposition la somme de 50.000 € et qui a permis cette année de financer un projet de guidance énergétique. Ce projet a donné lieu à la naissance d'un jeu de plateau axé sur la sensibilisation aux économies d'énergie. Ce jeu qui constitue un bel outil de prévention a été entièrement conçu par un groupe de personnes aidées par notre Cellule pour employées sous contrats "Articles 60". Par ailleurs, ce même fonds a également permis la réalisation de petits audits énergétiques qui ont profité à certains de nos bénéficiaires.

**« Tous les fonds que je viens de vous citer ne prévoient jamais de financer l'engagement du personnel nécessaire pour les gérer. »**

**- Votre service semble avoir un rôle très important à jouer auprès d'un public de plus en plus nombreux. Quelles sont les mesures que vous souhaiteriez voir adopter pour améliorer le fonctionnement de la Cellule Énergie ?**

- Ce qui nous manque ce sont des personnes ayant des connaissances techniques en matière d'économie d'énergie et qui pourraient nous aider en terme de prévention auprès de notre public. Je pense que le projet d'engager des "tuteurs énergétiques" (dont la mission serait d'intervenir au domicile de nos bénéficiaires, de contacter les propriétaires des logements, de demander des primes dans le but d'améliorer les performances énergétiques des habitations de nos bénéficiaires), je pense que ce projet constitue une excellente mesure. Nous disposons comme je vous l'ai dit précédemment d'un technicien qui effectue ce type de mission mais c'est loin d'être suffisant pour réaliser un travail de prévention efficace. Plus fondamentalement, je souhaiterais souligner que le problème est plus global : tous les fonds que je viens de vous citer ne prévoient

**« Il est évident que nous aurions besoin de davantage de personnel pour assurer les guidances sociale mais aussi pour réaliser un travail de prévention »**

jamais de financer l'engagement du personnel nécessaire pour les gérer. Il est vrai que le Fonds Énergie du gouvernement fédéral met à notre disposition une somme financière très importante mais avec un forfait pour le personnel équivalent à dix temps plein seulement. Il est évident que nous aurions besoin de davantage de personnel pour assurer les guidances sociale mais aussi pour réaliser un travail de prévention.

## **- Quelles sont les autres difficultés auxquelles votre service est confronté ?**

- Ce sont essentiellement des difficultés étroitement liées à la libéralisation. À partir du moment où nous n'avons plus d'interlocuteurs privilégiés, nos assistants sociaux ressentent parfois de la frustration. Effectivement, c'est parfois très compliqué de négocier des plans d'apurement en faveur de nos bénéficiaires.

**Propos recueillis par SK.**



# INTERVIEW DE CLAUDE EMONTS, PRESIDENT DU CPAS DE LIEGE



***Cellule Communication : Quelles sont les nouvelles mesures en matière d'aides à l'énergie qui vont profiter aux usagers de la Cellule Énergie du CPAS de Liège au cours de la prochaine période ?***

***Claude Emonts :*** De nouvelles mesures sont actuellement à l'étude. La première et la plus concrète d'entre elles concerne le tuteur énergétique. Il s'agit d'une mesure prise par le Gouvernement wallon dans le cadre d'un ensemble de mesures visant à améliorer le pouvoir d'achat des citoyens. La décision de financer 50 tuteurs énergétiques à temps plein pour l'ensemble des CPAS wallons a ainsi été prise par le Gouvernement wallon le 20 août dernier. Ces tuteurs seront des techniciens formés tant sur le plan des travaux en matière d'économie d'énergie que sur celui de l'analyse sociale d'une situation. Ils seront mis à disposition des CPAS dans le cadre d'une mission de guidance sociale énergétique. En outre, il est bon de rappeler que le Plan de guidance sociale énergétique, auquel chaque CPAS a la possibilité d'adhérer, permet le développement de mesures relatives à des audits énergétiques et des séances d'information et de sensibilisation de la population, et ce au cours d'une période renouvelable de deux années. Le plus bel exemple concernant le CPAS de Liège est le jeu pédagogique que vient de créer un groupe de bénéficiaires du service Énergie de notre Centre en collaboration avec l'A.S.B.L. REVERT, dans le cadre du plan de guidance en cours. Ce jeu contribuera à faire prendre conscience au plus large public possible qu'il est envisageable de réaliser d'importantes économies d'énergie grâce à de petits gestes simples au quotidien. Le nouveau plan de guidance qui vient d'être mis en route par notre CPAS prévoit de mettre à notre disposition un budget de 40.000 € sur une nouvelle période de deux ans. L'engagement de "tuteurs énergétiques" constituerait donc une

mesure qui viendrait compléter ce plan. Nous disposerions d'un budget supplémentaire qui financerait les emplois de deux ou trois travailleurs.

***- Quelle sera la mission de ces tuteurs ?***

- Ils auraient pour tâche d'informer et d'expliquer les comportements adéquats en matière d'économies d'énergie et pourraient également interpréter des résultats d'audits énergétiques et même réaliser des pré-audits au domicile de nos usagers. L'idée de base consiste à aider concrètement nos bénéficiaires à réaliser des travaux de rénovation de leurs habitations en vue d'améliorer leur consommation de l'énergie. Cela passerait par la recherche de financements mais aussi d'entreprises compétentes, par l'établissement de cahiers de charges et par le suivi des travaux de rénovation. Le travail des tuteurs viendrait compléter tout l'éventail de l'aide sociale déjà apporté par la Cellule Énergie du CPAS de Liège. L'accent pourrait alors être mis sur le volet préventif, ce qui actuellement nous fait un peu défaut. Au-delà de l'aide structurelle, permettant d'entamer des travaux qui diminueront la consommation des énergies utilisées, cette mesure devrait permettre de diminuer les risques d'endettement chez les plus précarisés.

***- Comment sera financé l'engagement de ces travailleurs ?***

- Les tuteurs énergie seront actifs pour une période de deux ans, à dater de novembre 2008, via la mise à disposition de 50 APE (8 points) avec cofinancement du ministre wallon de l'Action sociale. Didier DONFUT propose une intervention à hauteur de 83.000 € pour 2008 et 500.000 € pour 2009. Vingt postes APE sont encore disponibles selon mes informations. En théorie, cette mesure ne devrait rien coûter à notre CPAS. Ce qui n'aurait de toute façon pas été du goût de

nos instances de tutelle. Notre candidature a été déposée le mois dernier et nous attendons la réponse. Nous espérons que nous obtiendrons les trois postes que nous avons demandés.

J'en profite ici pour exprimer que notre Cellule Énergie est souvent handicapée par le fait que le nombre de travailleurs dont elle se compose ne suffit pas pour faire correctement face au grand nombre de dossiers en cours. Les règles en vigueur plafonnent ce nombre à 10 travailleurs alors que les besoins sont énormes. Dit autrement, il ne pourrait y avoir de tâches nouvelles sans financement total des mesures additionnelles.

**- Y a-t-il d'autres mesures en matière d'aide énergétique qui concerneront les utilisateurs de la Cellule Énergie ?**

- Nous entendons souvent parler d'un prêt à taux zéro, qui pourrait être accordé par la Région wallonne. Celui-ci serait destiné à financer des travaux de rénovation visant à réduire la consommation en énergie dans les habitations privées.

**- En quoi le CPAS de Liège interviendrait-il dans le cadre de cette mesure ?**

- Dans le cadre de sa mission, la Cellule Énergie s'adresse aux habitants de la Ville de Liège en proie à des difficultés de paiement de leurs factures énergétiques, et pas uniquement aux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale. Cela signifie donc que toute mesure visant à réduire la facture énergétique, comme ce serait le cas pour ce prêt de la Région wallonne, pourrait également concerner nos usagers. Actuellement, la Cellule Énergie réalise des interventions sociales au profit des personnes qui s'adressent à elle, mais elle ne peut en aucun cas financer des travaux de rénovation des habitations privées. Jusqu'à présent, la conscientisation de nos bénéficiaires sur une gestion adéquate de la consommation d'énergie n'a pas été développée par notre CPAS, faute de moyens financiers. Nous souhaitons donc participer à la politique générale d'économie énergétique par le biais de l'intégration des allocataires sociaux et des petits revenus. Comment voulez-vous, par exemple, investir 10.000 € pour financer des travaux de rénovation si vous ne disposez que d'un salaire de 1.200 € ? Le prêt proposé par la Région wallonne constituerait une mesure très importante qui, même si elle n'affecterait pas le fonctionnement de notre Cellule Énergie, toucherait directement nos usagers et

constituerait une véritable mesure d'écologie sociale. En outre, je suis persuadé qu'il faut créer des liens forts entre toutes ces mesures afin de les rendre plus cohérentes et compréhensibles pour le public. Je pense à tous ces fonds tels le Fonds fédéral de l'Énergie (destiné à aider les personnes rencontrant des difficultés pour payer leurs factures de gaz et d'électricité), le MEBAR (subsidés à l'achat de matériels plus performants) et le Fonds de Guidance énergétique de la Région wallonne, etc. Il me paraît essentiel de rendre l'accès à ces aides plus aisé pour notre public cible qui a du mal à s'y retrouver.

**- Concrètement, qui réceptionnerait les demandes pour le prêt à taux zéro si ce n'est pas le CPAS de Liège ?**

- Il est envisagé que cela soit du ressort de la Société wallonne du Crédit social et d'un certain nombre d'associations actives sur le plan local. Ce prêt de la Région wallonne m'amène à l'évocation d'un autre dispositif qui repose sur le même principe et qui toucherait, lui, et de manière directe le fonctionnement de la Cellule Énergie. Il s'agit du Fonds de Réduction du Coût global de l'Énergie (FRCE).

**- De quoi s'agit-il ?**

- Il s'agit d'un fonds fédéral, souvent dénommé par ces initiales FRCE, mis à disposition des villes et des CPAS afin d'aider les personnes concernées à investir dans leurs habitations pour en diminuer la consommation en énergie. Cette aide revêtira la forme d'un prêt à 2 %. Elle s'inspire de l'exemple allemand qui prône une grande synergie entre les politiques de l'emploi, de la protection de l'environnement et du développement économique. Le FRCE prend la forme d'une société anonyme de droit public. Son objet est l'étude et la réalisation de projets par le financement de mesures structurelles visant à promouvoir la réduction du coût global de l'énergie dans les logements privés, notamment celui des personnes les plus démunies. Le groupe ciblé prioritairement est constitué des bénéficiaires du revenu d'intégration et des allocations de chômage, des personnes en médiation de dettes et de toutes celles dont les revenus annuels bruts ne dépassent pas 11.700 €. À Liège, ce groupe représente 19 % de la population (environ 32.000 personnes). Il s'agit véritablement d'un défi, car toute cette population n'a pas les moyens financiers suffisants pour entreprendre des travaux



permettant de réduire efficacement leur facture énergétique. Voilà encore une véritable mesure qui allie écologie et social.

**- Quels sont précisément ces travaux ou ces investissements en matière d'économie d'énergie qui pourraient être réalisés grâce à ce fonds ?**

- Il s'agit de tous les investissements qui peuvent être déduits fiscalement : audits énergétiques, remplacements de chaudières, installations de nouveaux systèmes de chauffage, doubles vitrages, panneaux photovoltaïques, isolations des toits, etc. Ces travaux peuvent également donner lieu à l'obtention de primes supplémentaires de la part du Fonds wallon de l'Énergie. En définitive, le but est d'obtenir un prêt avec un coût réduit par l'intermédiaire de toutes les aides possibles (y compris les aides ponctuelles provinciales ou communales).

**- Encore une fois, en quoi cette mesure concernerait-elle le CPAS de Liège ? Quelle serait l'intervention de la Cellule Énergie ?**

- La loi-programme précise que cette mesure se réalisera via des entités locales désignées par les Villes et les communes, en concertation avec les CPAS et certaines associations. Je rappelle en outre que les personnes les plus vulnérables socialement et économiquement constituent notre groupe cible. C'est pour cette raison que la réalisation des investissements en économie d'énergie doit obligatoirement être couplée avec un suivi social. Ce rôle de suivi est joué par les CPAS.

**- Cette mesure serait-elle applicable immédiatement par le CPAS de Liège ?**

- Les choses sont un peu compliquées pour le moment, car le FRCE est en cours de réforme. En réalité, pour débloquer les fonds accordés par le FRCE (on parle de 2 millions d'Euros par an et par entité locale) les prêts doivent être octroyés par une entité locale reconnue par le Fonds fédéral et disposant d'un agrément en tant que fournisseur de crédits couvrant une population d'au moins 25.000 habitants. Ces critères, et d'autres, sont actuellement trop contraignants pour les communes. C'est essentiellement pour cela que le FRCE n'est toujours pas d'application. Le Fonds est donc en passe d'être réformé en vue de le simplifier, de le rendre moins contraignant. Je tiens néanmoins à souligner que Liège, dans son projet de Ville 2007/2015, a choisi parmi ses actions pri-

oritaires, le lancement d'une entité locale destinée à faire fonctionner le FRCE. Il reste encore à trouver des moyens supplémentaires, à la Région wallonne et à la Province de Liège, pour financer le personnel nécessaire à la bonne gestion de ce fonds et, ce qui n'est pas la moindre des difficultés, à trouver les réponses aux nombreuses questions non encore résolues. Mais restons confiants, car je constate que la volonté d'avancer est présente à tous les échelons.

**- Justement, la responsable de la Cellule Énergie soulignait parmi les difficultés que son service rencontrait un manque des moyens en terme de personnel afin de gérer correctement les différentes aides fédérales et régionales. Qu'en pensez-vous ?**

- Je confirme les dires de Madame Albrecq. Lorsqu'il s'agit, par exemple, d'utiliser le Fonds fédéral de l'Énergie, qui met à disposition de notre CPAS un montant annuel conséquent, nous sommes confrontés à un déficit de ressources humaines pour le gérer. La Cellule Énergie ne dispose que de 10 travailleurs pour gérer les dossiers "courants". Il est évident que, autant les problèmes financiers que les besoins de la population ne cessent de croître alors que nos moyens humains et financiers n'augmentent pas de la même manière. Nous sommes dès lors face à un dilemme : prodiguer une aide sans contrôle ou opter pour une guidance sociale, ce qui implique certaines contraintes pour le bénéficiaire. Il s'agit là d'un des problèmes essentiels à résoudre. Quand on choisit, comme au CPAS de Liège, d'opter pour la seconde hypothèse, on a besoin de personnel qualifié pour le faire. J'ajouterai au passage que notre volonté en la matière n'est pas toujours comprise "hors des murs", mais c'est précisément l'objet d'un grand débat qui consiste à trouver un juste milieu entre "aider" et "éduquer"...

**- Pourquoi n'utilise-t-on pas une partie des moyens financiers disponibles dans ces fonds, pour la création de nouveaux emplois au sein de la Cellule Énergie ?**

- Parce que la loi ne le permet pas actuellement. Les montants octroyés sont accompagnés de conditions strictes relatives aux dépenses éligibles et les dépenses de personnel n'en font pas partie.

**- Mais les autorités fédérales et régionales**





**savent sans doute que cela vous met face à d'importantes difficultés.**

- En effet, la Fédération des CPAS a fait part aux autorités fédérales de son souhait que les CPAS puissent disposer de personnel supplémentaire pour la gestion du Fonds Énergie. Mais cette demande a été refusée. La peur d'une amplification incontrôlée des dépenses salariales peut se comprendre, mais il conviendrait cependant selon moi de porter une attention particulière aux problèmes spécifiques rencontrés par les grandes agglomérations de l'ancien sillon Sambre et Meuse entres autres.

**- Il semblerait que la Cellule Énergie du CPAS de Liège soit confrontée à des difficultés directement engendrées par la libéralisation du marché de l'énergie. Quel est votre point de vue sur la question ?**

- On constate clairement que la libéralisation a complètement dérégulé le marché de l'énergie. Nous sommes à mille lieues des promesses de prix écrasés et d'une meilleure transparence générée par la libéralisation des marchés. Cette situation touche particulièrement les personnes les plus démunies et par conséquent le public du CPAS. Désormais, la Cellule Énergie est confrontée à des entreprises dont le seul et unique but est de réaliser des bénéfices. La notion d'obligation de service public a totalement disparu. Une facture impayée doit être payée immédiatement et il est devenu très difficile de négocier des plans d'apurement des dettes. Jusqu'il y a peu, il était également très difficile pour nos assistants sociaux de s'adresser à des personnes-ressources bien identifiées au sein des entreprises fournisseuses d'énergie. Cette situation s'est légèrement améliorée depuis que la Région wallonne a pris les mesures nécessaires pour que toutes ces entreprises désignent obligatoirement des personnes-contacts dont le rôle est de réceptionner les demandes des assistants sociaux. Les fournisseurs d'énergie ont désormais également l'obligation de répondre à ces demandes dans les dix jours.

**- Ces mesures sont-elles réellement d'application ?**

- Elles le sont. Mais il a fallu attendre longtemps. Cela dit, la situation dans son ensemble reste très difficile, car, au risque de me répéter, le but de beaucoup de ces entreprises est de réaliser du profit, ni plus ni moins.. Les règles du jeu ont

changé. Et c'est malheureusement vrai au niveau mondial. Il faudra bien un jour en tirer les conclusions et dresser la liste des responsabilités...

**- Dès lors, ne pensez-vous pas que le rôle de la Cellule Énergie est amené à changer: quitter progressivement sa fonction de médiateur de dettes et orienter davantage son travail vers la recherche de solutions préventives ?**

- Je pense que le travail de médiation va et doit continuer. La pauvreté augmente et le volume des dettes énergétiques augmente de la même manière. La cellule Énergie aura donc encore un rôle important à jouer en cette matière. Mais il est vrai que cette aide sociale ne suffit pas. Il faut réellement travailler à des solutions plus structurelles. Pour cela, il faut davantage de moyens. Il faudra également œuvrer pour une synergie dans la mise en œuvre de ces moyens dépendant des différents niveaux de pouvoir.

*Propos recueillis par SK.*

## 2008: LA CELLULE ENERGIE EN QUELQUES CHIFFRES

**856 Dossiers suivis en énergie**

**Eau : 1481 demandes de droit de tirage**

**Fond Energie : 249 dossiers (apurement de factures non payées)**

**+ 23 dossiers de prévention individuelle  
+ 13 séances d'informations collectives sur les économies d'énergie  
173.000 Euros utilisés**

**Fonds social Mazout :**

**1511 dossiers durant la période de chauffe du 1er septembre au 30 avril.**

**MEBAR : 45 dossiers suivis**

**Projet 2009-2010 de guidance sociale énergétique :**

**Donner une suite au projet de 2008 : une diffusion efficace du jeu.**

**+ Une grande journée de l'énergie pour le grand public**

**+ Des suivis énergétiques au profit de 50 ménages.**



# EN RESUME : TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR LA CELLULE ENERGIE

## COORDONNEES DU SERVICE

Rue Foidart , 85 à 4020 Liège

04/349.38.80 (centrale)

04/349.38.91 (secrétariat)

fax : 04/349.38.83

Pour le Fonds Mazout :

04/349.38.80 (centrale)

04/349.33.74 (secrétariat)

fax : 04/349.38.83

## QUE FAIT LE SERVICE ?

Le Service est ouvert à toute personne résidant sur le territoire de la ville de Liège et rencontrant des problèmes de paiement de factures d'énergie (électricité, gaz et eau).

### **Pour le gaz et l'électricité :**

- Organisation de la CLE (Commission locale de l'Energie)
- Négociation de plans de paiement avec les fournisseurs et suivis des dossiers
- Depuis septembre 2002, dans le cadre d'une guidance sociale et énergétique, le service a la possibilité de demander la prise en charge financière de certaines dettes pour des personnes qui suite à leur situation d'endettement n'arrivent pas à assurer le paiement de factures d'énergie
- Application du tarif social spécifique et protection des personnes en guidance, médiation, règlement collectif.

### **Pour l'eau :**

- Application du décret wallon (Fonds social

de l'eau en RW). Ce décret permet aux personnes en difficulté, après enquête sociale, d'obtenir une intervention dans le paiement des factures actuelles et/ou litigieuses.

- Dans tous les cas, recherche des causes de surconsommation d'énergie.

### **Pour le Mazout :**

Réception (conditions des revenus) et traitement des demandes d'allocation de chauffage (mazout) durant la période de chauffe, à savoir du 1er septembre au 30 avril.

### **Pour les demandes MEBAR :**

Réception et suivi des demandes d'aide octroyée par la RW dans le cadre de l'opération MEBAR pour permettre de faire des économies d'énergie (ex : achat de foyer).

## LES PERMANENCES :

### **Pour le gaz et l'électricité :**

Lundi, mercredi et vendredi de 09h00 à 11h30

### **Pour l'eau :**

Jeudi de 9h00 à 11h30

### **Pour le Fonds social Mazout :**

lundi, mardi et jeudi de 13h00 à 15h30

### **Pour les demandes MEBAR :**

2 fois par mois, le jeudi de 09h00 à 11h30



# 7<sup>ème</sup> Journée des Insertions

## L'Action sociale en Belgique et ailleurs...

### INTRODUCTION :

Tous les deux ans, le CPAS de Liège organise une grande journée sur le thème de l'action sociale. Cette année, en collaboration avec la Province de Liège, la Fédération des CPAS de Wallonie et l'asbl Vaincre la Pauvreté, le CPAS organise un colloque international intitulé : «l'Action sociale en Belgique et ailleurs : convergences, partenariats et particularités».

S'y dérouleront, tout au long de la journée, des ateliers-débats où seront présentées des bonnes pratiques en matière de santé, de logement et d'insertion socioprofessionnelle en Belgique et à l'étranger.

Au programme : ateliers-débats, village de stands et multiples animations culturelles et sportives (petit-déjeuner « sport et santé », théâtre-action, concerts, exposition, démonstrations sportives,...).

### PRESENTATION DE LA JOURNEE

La 7<sup>ème</sup> Journée des Insertions présentera, sur une seule journée et sur un même site, un colloque sur les bonnes pratiques en matière de santé, de logement et d'insertion socioprofessionnelle en Belgique et ailleurs. Ce colloque réunira de nombreux orateurs et personnes ressources venant des trois régions de notre pays mais également de l'étranger (France, Italie, Pays-Bas mais aussi Canada et Chili).

La thématique de l'insertion socioprofes-

sionnelle sera présidée par Julien VANGEERTSOM, Président du S.P.P. Intégration sociale. En plus de dresser l'inventaire des bonnes pratiques dans nos pays voisins, ou plus éloignées, elle sera abordée via des thèmes aussi riches et variés que les pratiques partenariales des CPAS, la formation linguistique des immigrants et l'insertion par l'audiovisuel.

Nicolas BERNARD, Professeur aux F.U.S.L.B., présidera quant à lui le volet Logement du colloque. Il introduira les débats en mettant en exergue les pratiques européennes innovantes en la matière. S'en suivront deux ateliers sur les politiques participatives en matière de projets urbanistiques et sur les coopératives d'habitants.

Un état des lieux sur la santé des personnes précarisées en Europe sera réalisé par Alain COHEUR, Président du volet Santé, mais avant tout Directeur des Affaires européennes et internationales de l'U.N.M.S. Les liens entre la santé et la précarité d'existence seront analysés ainsi que les conséquences du nonaccès aux médicaments pour les personnes précarisées.

Un village de stands d'associations et d'institutions actives dans les thématiques précitées permettra aux visiteurs d'interagir directement avec des opérateurs de terrain.

Il n'y a de réelle insertion si celle-ci s'exerce dans la variété des champs de la société humaine. Voilà pourquoi, des animations culturelles, coordonnées par l'association Article 27 et sportives par l'association Coup

d'envoi tenteront de mettre en évidence les politiques d'insertion par ces biais. Vous pourrez donc participer à un petit-déjeuner " sport et santé " ainsi qu'à de nombreuses activités sportives et culturelles. Vous aurez également l'occasion d'assister à des concerts de la fanfare A Bout'Souffle du CREAHM et des Callas'rolles, à une pièce de théâtre d'une compagnie chilienne, à une projection de documentaires réalisés par un public en insertion,...

La 7ème Journée des Insertions tentera d'informer au mieux tant les professionnels que les étudiants de l'action sociale, de l'insertion ou plus simplement toute personne intéressée par l'important travail de maillage, commun d'une manière ou d'une autre à tous les co-organisateurs, et qui doit être entrepris pour favoriser la mise en place d'un parcours d'insertion qui n'oublie personne en chemin.

## QUELQUES CHIFFRES :

La 7ème Journée des Insertions, c'est :

- Plus de 80 services exposants actifs dans l'action sociale
- 8 ateliers-débats sur les thèmes des bonnes pratiques en matière d'insertion socioprofessionnelle, de santé et de logement en Belgique et ailleurs
- Plus de 60 intervenants, dont certains venus du Chili, du Québec, d'Italie, de France ou d'Allemagne.
- Une dizaine d'activités culturelles et sportives
- Des centaines de participants issus de toute la Belgique

**Lieu : Haute Ecole de la Province de Liège, au Campus 2000  
6, avenue Montesquieu  
4101 Jemeppe-sur-Meuse).**

## PLUS D'INFORMATION :

<http://journeesdesinsertions.skynet-blogs.be/>

**Entrée gratuite -  
sans inscription préalable**

**Tel. : 04.220.58.36 -**

[geoffrey.francois@cpasdeliege.be](mailto:geoffrey.francois@cpasdeliege.be)

**Aller-retour en bus gratuit sur les lignes 2 et 3 sur présentation du bon figurant au recto du programme de la journée (à découper).**

**7<sup>ème</sup> Journée des insertions**  
< Insertion >  
< Logement >  
< Santé >

**L'ACTION SOCIALE EN BELGIQUE ET AILLEURS**  
CONVERGENCES      PARTENARIATS      PARTICULARITÉS

**Mercredi 22 octobre 2008**  
dès 8h30  
Haute Ecole de la Province de Liège < Campus 2000 >  
6, avenue Montesquieu - 4101 Jemeppe-sur-Meuse

**Entrée Gratuite**

CPAS  
CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE DE LIEGE

Fédération des CPAS

Province de Liège

VAINCRE LA PAUVRETÉ