

I. Le Service Energie (SE)

Parmi les projets énergie développés par la FdSS-FdSSB, le Service Energie (SE) est un projet d'**accompagnement social en matière d'énergie**.

Actuellement, le SE se développe en partenariat avec huit centres de service social bruxellois (mais neuf antennes) membres de la FdSS-FdSSB.

Concrètement, cinq travailleurs sociaux (4 ETP), appelés Accompagnateurs Energie (AE) assurent dans chaque centre de service social des permanences énergie, ouvertes au public.

En fonction de la demande des ménages, cet accompagnement peut suivre différents axes :

- ✓ La **gestion de la consommation** : les AE se rendent au domicile des ménages et, en fonction de leur cadre de vie, de leurs habitudes et de leurs besoins spécifiques, leur dispensent des conseils personnalisés pour diminuer leur consommation sans diminuer leur confort.
- ✓ La **gestion du cadre de vie** : les AE envisagent avec les ménages, éventuellement en lien avec le propriétaire, des interventions simples au niveau du logement et/ou des installations (isolation, chauffage, appareils électriques, petits équipements sanitaires). Une attention particulière est apportée aux problématiques de santé (humidité, moisissures, pollution intérieure, ...).
- ✓ Le **soutien administratif** : en lien avec les assistants sociaux des Centres partenaires, les AE interviennent au niveau administratif : analyse et explication des factures, gestion du contentieux éventuel (endettement), rectification d'erreurs, soutien dans les démarches pour avoir accès aux mesures sociales (tarif social, statut de client protégé, ...) ou pour changer de fournisseur.

Le type de suivi proposé (plutôt centré sur le comportement, l'accompagnement administratif, l'état des installations, ... ou un mélange de différents aspects), son intensité et sa durée sont fonction de la demande et des besoins des ménages.

Pour connaître la liste des centres-partenaires et les horaires des permanences : consultez notre site internet : <http://www.fdess.be/index.php?page=permanences> Rubrique Energie > Service Energie > Permanences.

Contact

- Wattiez Luc (luc.wattiez@fdss.be - 02/526 55 18)



II. *Le centre d'appui en énergie*

Depuis le 1er janvier 2011, le Centre d'appui poursuit le triple objectif d'être un lieu d'expertise au service :

- des travailleurs sociaux du secteur associatif,
- du Réseau de vigilance du contentieux en énergie,
- des responsables politiques.

Financé par la Région bruxelloise, le Centre d'appui porte sur les **matières bruxelloises** et, dans une moindre mesure, fédérales.

Le Centre d'appui a comme mission première d'être une **structure de référence pour les questions des travailleurs sociaux en matière d'énergie**, en vue d'améliorer leur prise en charge de ces problématiques.

Les travailleurs sociaux des Centres membres peuvent s'adresser au Centre d'appui avec leurs questions en matière d'énergie.

En septembre 2013, la FdSS via le Centre d'appui mettra à disposition de tous les travailleurs sociaux bruxellois (CPAS et associatifs) un **site internet consacré à la problématique de l'énergie** (gaz, électricité et eau). Ce site reprendra une série d'informations utiles pour faire face à des situations concrètes et complexes auxquelles les travailleurs sociaux bruxellois sont de plus en plus confrontés. De plus, les travailleurs pourront poser des questions par mail et/ou téléphone.

Par ailleurs, le Centre d'appui est également au service du **Réseau de vigilance du contentieux en énergie**. Dans ce lieu d'échanges, des travailleurs sociaux des secteurs public et associatif réfléchissent collectivement à la question du droit et de l'accès à l'énergie et mettent en commun leurs pratiques.

Le Centre d'appui aide à la préparation et à l'animation des réunions, à l'établissement de l'agenda, à la récolte d'informations ou encore à la préparation de dossiers et d'analyses qui seront mis en discussion lors des réunions du Réseau.

Enfin, le Centre d'appui s'inscrit en parfaite complémentarité avec le Service Energie de la FdSS. Le Service Energie représente un vivier d'enseignements utiles pour nourrir le travail du Centre d'Appui. Inversement, l'expertise plus théorique du Centre d'Appui répond à des questions que se posent les accompagnateurs énergie actifs du Service énergie.

Contact

- Belleflamme Charlotte (cbelleflamme.casspe@fdss.be - 02/526 03 01)