

## QUI SONT LES ACTEURS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ?

### Infor Gaz Elec

Service indépendant qui délivre des informations sur le choix d'un fournisseur, sur les mesures sociales qui concernent l'accès à l'énergie, sur la distribution du gaz et de l'électricité

02 209 21 90

Chsée d'Haecht, 51 (sonnette 7)

1210 Bruxelles

[www.inforgazelec.be](http://www.inforgazelec.be)

### CPAS

Centre Public d'Aide Sociale disposant d'un service énergie et/ou médiation de dettes, un CPAS dans chaque commune de la région de Bruxelles-Capitale

[www.ocmw-info-cpas.be](http://www.ocmw-info-cpas.be)

### Homegrade

Centre de conseil et d'accompagnement sur le logement en Région de Bruxelles-Capitale

1810 ou 02 219 40 60

Place Quetelet, 7

1210 Bruxelles

[www.homegrade.brussels](http://www.homegrade.brussels)

## Service de Médiation de l'énergie

Service fédéral compétent pour la répartition des demandes et des plaintes concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel

02 211 10 60

Bld du Roi Albert II, 8 bte 6

1000 Bruxelles

[www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)

### Brugel

Réglemente et surveille le marché de l'énergie et de l'eau de la Région de Bruxelles-Capitale

0800 97 198

Av. des Arts, 46 bte 14

1000 Bruxelles

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)

### Réseau Habitat

Conseil et accompagnement en rénovation et dans le développement local intégré - rassemblement de 9 associations

02 500 87 36

Place Quetelet, 7

1210 Bruxelles

[www.reseauhabitat.be](http://www.reseauhabitat.be)

Accès privilégié aux professionnels

## Centre d'Appui Médiation de dettes

Accompagne les travailleurs des services de médiation de dettes sur toute question relative à l'endettement

02 217 88 05

Bld du Jubilé, 153-155

1080 Bruxelles

[info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be)

## Centre d'Appui Socialenergie

Soutient les travailleurs sociaux bruxellois (et autres acteurs de première ligne) sur toutes les questions relatives à l'énergie et à l'eau quelle qu'en soit la nature

02 526 03 00

[www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)

## PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, DE QUOI PARLE-T-ON ?

La **précarité énergétique** désigne l'incapacité pour un ménage d'accéder – dans son logement – à l'énergie qui lui est nécessaire, pour un coût abordable au regard de ses revenus (Fondation Roi Baudoin, 2016).

- > **La précarité énergétique mesurée** : désigne la situation de ceux dont les dépenses énergétiques sont démesurées par rapport au revenu disponible (déduction faite du coût du logement). En 2018, **10,5%** des ménages étaient en situation de précarité énergétique mesurée en Région de Bruxelles-Capitale.
- > **La précarité énergétique cachée** : désigne la situation de ceux qui limitent vraisemblablement leur consommation en deçà de leurs besoins de base. En 2018 à Bruxelles, **10,3%** des ménages subissaient la précarité énergétique cachée en Région de Bruxelles-Capitale.
- > **La précarité énergétique ressentie** : désigne la situation de ceux qui considèrent être incapables de chauffer leur logement correctement. En 2018, cela concernait **8,6%** des ménages en Région de Bruxelles-Capitale.

En 2018, **20,8% des ménages belges** ont potentiellement été touchés par l'une ou l'autre forme de **précarité énergétique**

## QUELLES SONT LES CAUSES DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ?

- > **Faiblesse des revenus disponibles** : lorsque le budget du ménage est trop faible pour faire face aux charges du quotidien qu'il doit assumer.
  - > **Mauvaises conditions de logement** : faible efficacité énergétique et/ou équipements usés ou vétustes.
- > **Montant de la facture énergétique** : lorsque les prix de l'énergie augmentent ou lorsque la consommation est trop importante. Il faut noter qu'une consommation importante résulte souvent de plusieurs facteurs non corrélés au comportement du ménage tels que des équipements vétustes ou inadaptés, la mauvaise qualité du bâti, etc.
- > **Isolement social** : un domicile peu confortable, voire insalubre, peut devenir une source de malaise et de honte face à ses proches. Les ménages en situation de précarité énergétique tendent alors à se couper également d'une de leurs principales sources d'aide : leurs relations sociales proches.
- > **Non-recours aux droits** : le non-recours renvoie à toute personne qui – en tout état de cause - ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre.
- > **Lourdeurs/erreurs administratives** : devant la lourdeur ou la complexité administrative, voire l'erreur de l'administration, un sentiment d'irrationalité, d'impuissance et parfois d'injustice peut se développer. Ces difficultés sont à la fois causes et conséquences de la précarité énergétique.

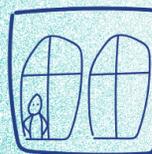
## QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ?

- > La dégradation du logement.
- > Des impacts négatifs et importants sur la santé physique et mentale.
- > Un risque accru d'endettement, de pauvreté et d'isolement social.

Lorsque l'accès à l'énergie est mis en péril, l'énergie devient **vecteur d'appauvrissement**.

« On n'a pas envie de se lever le matin... Il fait trop froid. Mon fils se plaint tout le temps. On devient dépressif parce qu'on doit toujours laisser les rideaux fermés parce qu'il fait trop froid. »

« J'ai beaucoup de dettes, un loyer qui coûte cher et quand je reçois une facture, je panique. Ça crée des tensions énormes. Parce que vous vous réveillez avec le matin, vous dormez avec le soir. Vous vivez avec l'angoisse d'aller voir la boîte aux lettres. »



- >> Ces causes sont **aggravées par la libéralisation du marché de l'énergie et ses mécanismes complexes** (confusion des rôles des acteurs, manque de clarté dans les prix, pratiques déloyales, mesures sociales qui n'atteignent pas toujours leur cible, ...) qui placent les ménages dans un rapport de force déséquilibré.

À Bruxelles, **un tiers des Bruxellois (33%)** vit avec un revenu inférieur au **seuil de risque de pauvreté**

En 2018, **43% des locataires** considèrent l'état de leur **logement moyen, mauvais ou très mauvais**<sup>1</sup>

« Le « tout au marché » semble montrer ses limites. L'accès à l'énergie n'est plus considéré comme un droit fondamental, mais comme un bien marchand comme un autre que les mesures de protection sociale et la régulation par les États ne parviennent plus à garantir. »

<sup>1</sup> M.-L. De Keersmaecker (2019), Observatoire des Loyers : enquête 2018, Bruxelles : Observatoire régional de l'habitat, Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, 99 p.

# LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Panorama des acteurs Bruxellois



socialenergie

un projet de la Fédération des Services Sociaux FdSS  
FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX

REGION DE BRUXELLES-CAPITALE  
bruxelles  
environnement  
et de Bruxelles Environnement  
Avec le soutien du Ministre bruxellois de l'Énergie

un projet de la Fédération des Services Sociaux FdSS  
FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX

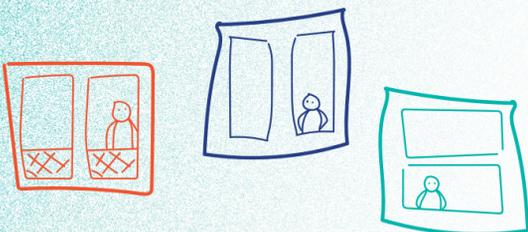
socialenergie

N'hésitez pas à vous rendre sur le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be) ou à nous contacter pour toutes autres questions au 02 526 03 00 ou via l'adresse [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be)

Dans cette brochure, nous vous informons également sur la précarité énergétique. En 2017, 21,7% des ménages belges ont été touchés par l'une ou l'autre forme de précarité énergétique.

Vous êtes travailleur de première ligne et vous avez des questions en matière d'énergie ? Une question dans vos relations avec les fournisseurs ? Une demande de soutien et d'accompagnement ? Vous pourrez trouver ici quel acteur peut vous aider à Bruxelles.

Cette brochure vous est proposée par le Centre d'Appui SocialEnergie. Elle présente le paysage énergétique et social bruxellois et vise à sensibiliser à la précarité énergétique.



# LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

## QUI FAIT QUOI EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ?

Quelles sont les mesures sociales liées à l'eau et à l'énergie ?

Des trucs et astuces pour réduire ma consommation ?

Comment fonctionne mon thermostat ?

J'ai besoin d'un accompagnement sur le long terme

C'est vraiment du charabia ce décompte d'énergie

Comment s'y retrouver face à toutes ces offres ?

Comment sortir de l'endettement ?

Je n'arrive pas à payer mes factures d'énergie

Comment obtenir le statut de client protégé ?

Est-ce que mon logement respecte les normes en vigueur ?

Je ne suis pas d'accord avec cette facture

Qu'est-ce que la précarité énergétique ?

Toute demande peut être adressée à un service de première ligne.

Retrouvez l'ensemble des acteurs sur la carte de Bruxelles social - secteur énergie : [www.social.brussels/sector/5](http://www.social.brussels/sector/5)

Service	ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE (DIAGNOSTIC ET CONSEIL)	ACCOMPAGNEMENT LONGUE DURÉE (GUIDANCE SOCIALE ÉNERGÉTIQUE)	CONSOMMATION ET UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE	ANALYSE FACTURE, DÉCOMPTÉ DE CHARGES	AIDE CHOIX DU FOURNISSEUR ET DU CONTRAT	ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE (RECOURS ET PLAINTES)	AIDE FINANCIÈRE	MÉDIATION DE DETTES ET PLAN DE PAIEMENT	INFORMATION ET SENSIBILISATION AU DROIT À L'ÉNERGIE	ACCOMPAGNEMENT SOCIAL (ADMINISTRATIF)	ACCOMPAGNEMENT SOCIAL (À DOMICILE)
<b>Infor Gaz Elec</b> 02 209 21 90 <a href="http://www.inforgazelec.be">www.inforgazelec.be</a>				✓	✓	✓			✓	✓	
<b>CPAS</b> <a href="http://www.ocmw-info-cpas.be">www.ocmw-info-cpas.be</a>	✓!	✓!	✓	✓	✓	✓!	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Homegrade</b> 1810 ou 02 219 40 60 <a href="http://www.homegrade.brussels">www.homegrade.brussels</a>	✓		✓							✓	
<b>Service de Médiation de l'énergie</b> 02 211 10 60 <a href="http://www.mediateurenergie.be">www.mediateurenergie.be</a>						✓					
<b>Brugel</b> 0800 97 198 <a href="http://www.brugel.brussels">www.brugel.brussels</a>					✓	✓			✓		
<b>Réseau Habitat</b> 02 500 87 36 <a href="http://www.reseauhabitat.be">www.reseauhabitat.be</a>	✓	✓!	✓	✓	✓!	✓!		✓!	✓!	✓	✓!
<b>Centre d'Appui Médiation de dettes*</b> 02 217 88 05 <a href="mailto:info@mediationdedettes.be">info@mediationdedettes.be</a>				✓		✓		✓		✓	
<b>Centre d'Appui Socialenergie*</b> 02 526 03 00 <a href="http://www.socialenergie.be">www.socialenergie.be</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

\* Accès privilégié aux professionnels

✓ = offre proposée  
✓! = offre proposée par une partie des services

**socialenergie**

un projet de la Fédération des Services Sociaux **FdSS**

Avec le soutien du Ministre bruxellois de l'Énergie et de Bruxelles Environnement

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

bruxelles environnement .brussels

Editeur responsable  
Céline Nieuwenhuys,  
Fédération des Services Sociaux,  
Rue Geude 49, 1070 Bruxelles

09/2020