

Qui sont les acteurs en région de Bruxelles-Capitale ?

Infor GazElec

Service indépendant d'informations, de conseils et d'accompagnement des consommateurs de gaz et d'électricité de la Région de Bruxelles-Capitale

02 209 21 90

Chaussée d'Haecht, 51 (sonnette 7)

1210 Bruxelles

www.inforgazelec.be

CPAS (Centre Public d'Action Sociale)

Il dispose d'un service énergie et/ou de médiation de dettes accessible aux habitants de la commune

www.cutt.ly/cpas-ocmw

Homegrade

Centre de conseil et d'accompagnement sur l'amélioration du logement, accessible aux habitants de la Région de Bruxelles-Capitale

1810 ou 02 219 40 60

Place Quetelet, 7

1210 Bruxelles

www.homegrade.brussels

Service de Médiation de l'énergie

Service fédéral compétent pour le traitement de tout différend entre un client et une entreprise d'électricité et/ou de gaz

02 211 10 60

Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 6

1000 Bruxelles

www.mediateurenergie.be

Brugel

Pour l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale, Brugel réglemente et surveille le marché de l'énergie, contrôle le prix de l'eau et propose un service de règlement des litiges

0800 97 198

Avenue des Arts, 46 boîte 14

1000 Bruxelles

www.brugel.brussels

Réseau Habitat

Rassemble 9 associations qui conseillent et accompagnent à la rénovation du logement et soutiennent les habitants dans la revalorisation de leur quartier

02 500 87 36

Place Quetelet, 7

1210 Bruxelles

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

Boulevard du Jubilé, 153-155

1080 Bruxelles

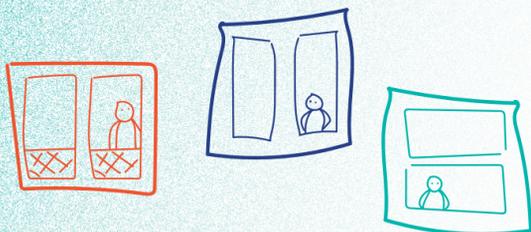
www.mediationdedettes.be

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



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).

Elle prend différentes formes :

- > La **précarité énergétique mesurée** est présente lorsque les dépenses énergétiques sont trop importantes par rapport au revenu disponible. En 2022, 9,3% des ménages étaient en situation de précarité énergétique mesurée en Région de Bruxelles-Capitale.
- > La **précarité énergétique cachée** représente les situations de privation. Les dépenses d'énergie sont anormalement basses. En 2022, 15,9% des ménages bruxellois subissaient cette forme de précarité.
- > La **précarité énergétique ressentie** : désigne la situation de ceux qui considèrent être incapables de chauffer leur logement correctement. En 2022, cela concernait 6,6% des ménages bruxellois.

En 2022,

28,2% des ménages bruxellois ont 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 (souvent à cause 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 risquent de se couper également d'une de leurs principales sources d'aide : leurs relations sociales proches.
- > **Non-recours aux droits** : concerne toute personne qui ne bénéficie pas de droits et de services auxquels elle pourrait prétendre.
- > **Lourdeurs/erreurs administratives** : devant 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.

>> Ces causes sont **aggravées par la libéralisation du marché de l'énergie et ses mécanismes complexes** qui placent les ménages dans un rapport de force déséquilibré.

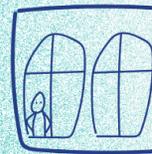
Quelles sont les conséquences de la précarité énergétique ?

- > 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. »



En 2021, 30% des bruxellois disposaient d'un **revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté**. 39% étaient en situation de **risque de pauvreté ou d'exclusion sociale**.

Source : Baromètre social, rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, 2023

En 2022, près de 32 % de la population bruxelloise vit dans un logement qui présente des défauts importants (fuites, fondations humides ou pourriture dans les châssis) et **7,9% ne parviennent pas à chauffer convenablement leur logement**.¹

« 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. »

¹ Sur la base de l'enquête EU-SILC 2022

LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Panorama des acteurs sociaux bruxellois



socialenergie

Un projet de la Fédération des Services Sociaux 

Un projet de la Fédération des Services Sociaux  
et de Bruxelles Environnement
Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale

Un projet de la Fédération des Services Sociaux  
et de Bruxelles Environnement
Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale

N'hésitez pas à vous rendre sur le site www.socialenergie.be ou www.aides-energie.brussels ou à nous contacter pour toutes autres questions au 02 526 03 00 ou via l'adresse e-mail socialenergie@fdss.be

Dans cette brochure, nous vous informons également sur la précarité énergétique. En 2021, 27,4% des ménages bruxellois 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

Accompagnement technique (diagnostic et conseil)

Accompagnement longue durée (Guidance Sociale Énergétique)

Consommation et utilisation rationnelle de l'énergie

Analyse facture, décompte 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)

Infor GazElec
02 209 21 90
www.inforgazelec.be

CPAS
www.ocmw-info-cpas.be

Homegrade
1810 ou 02 219 40 60
www.homegrade.brussels

Service de Médiation de l'énergie
02 211 10 60
www.mediateurenergie.be

Brugel
0800 97 198
www.brugel.brussels

Réseau Habitat
02 500 87 36
www.reseauhabitat.be

Centre d'Appui Médiation de dettes*
02 217 88 05
info@mediationdedettes.be

Centre d'Appui Socialenergie*
02 526 03 00
www.socialenergie.be

* Accès privilégié aux professionnels

V = offre proposée

V! = offre proposée par une partie des services

socialenergie

Un projet de la Fédération des Services Sociaux

FdSS
FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de Bruxelles Environnement

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

bruxelles
environnement
.brussels

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

11/2024