



Radioscopie de l'Énergie



État des lieux de l'action des
CPAS wallons dans la lutte contre
la précarité énergétique

Décembre 2025



Introduction

La lutte contre la précarité énergétique menée par les CPAS constitue un vaste chantier, souvent méconnu et peu visibilisé. En 2020 paraissait la première édition de la *Radioscopie de l'énergie*, une étude destinée à mettre en lumière ce travail essentiel. Cinq ans plus tard, la Fédération des CPAS de Wallonie renouvelle l'exercice en actualisant et en enrichissant les données recueillies.

Entre-temps, l'accès à l'énergie pour les publics vulnérables s'est imposé comme un enjeu majeur. La crise des prix de l'énergie, marquée par des hausses record en 2022 et 2023, a brutalement révélé la fragilité de nombreux ménages. Cet enjeu restera au cœur de l'actualité, notamment en raison des impératifs environnementaux et de la transition énergétique qui s'annonce.

Dans ce contexte, les CPAS — derniers filets de la sécurité sociale — ont vu leur action en matière d'énergie profondément transformée et mise à rude épreuve. Ils continueront d'être en première ligne face aux défis présents et à venir.

Cette deuxième *Radioscopie de l'énergie* se présente en deux volets complémentaires.

Premièrement, elle offre une présentation vulgarisée et accessible du travail mené par les CPAS wallons en matière d'énergie, étayée par un ensemble de chiffres issus de divers rapports d'activités ou fournis par différentes administrations, CPAS ou acteurs tiers. Ces données portent sur l'année 2024, un décalage temporel qui s'explique par la durée nécessaire à la collecte et à la consolidation des informations au sein de ces organismes.

Deuxièmement, elle propose une analyse de certains enjeux et défis auxquels les CPAS sont confrontés dans leur lutte contre la précarité énergétique. Cette analyse repose sur les témoignages recueillis lors d'une série d'entretiens menés auprès de treize travailleurs sociaux issus de neuf CPAS de tailles et de localisations variées, offrant ainsi un éclairage qui se veut diversifié et représentatif de la réalité vécue sur le terrain.

La Fédération des CPAS de Wallonie tient à remercier chaleureusement l'ensemble des personnes et des acteurs qui ont contribué à la réalisation de cette étude.



I. Comment les CPAS agissent contre la précarité énergétique

Depuis les années 1980, les CPAS assurent un soutien essentiel en matière d'énergie grâce à des législations adaptées et à des fonds spécifiques. Le travail social qu'ils mènent pour accompagner les publics vulnérables dans ce domaine est à la fois vaste et diversifié, impliquant une multitude de tâches ainsi que plusieurs étapes dans le traitement de chaque demande d'aide.

■ Entretiens et suivis individuels

Le travail en matière d'énergie débute par l'écoute et l'analyse de la demande de la personne en difficulté, habituellement lors d'un entretien individuel organisé en permanence ou sur rendez-vous, parfois précédé d'un appel téléphonique. Certains entretiens abordent la situation du ménage dans sa globalité afin de mieux comprendre l'ensemble des enjeux. D'autres se concentrent exclusivement sur les réponses à apporter à une problématique énergétique urgente, lorsque les autres aspects de la situation sont déjà pris en charge. Ce premier échange est également l'occasion de rassembler, auprès de la personne demandeuse d'aide, les documents nécessaires à la constitution de son dossier.

En 2024, des CPAS de grande taille, tels que ceux de Liège, La Louvière ou encore Namur, ont mené respectivement 2 889, 1 676 et 1 514 suivis individuels spécifiquement sur des questions énergétiques.

La même année, des CPAS taille intermédiaire, tels qu'Arlon, Ottignies-LLN ou Soignies ont mené respectivement 528, 426 et 326 suivis de ce type.

Enfin, des CPAS de plus petite taille, tels que Péruwelz, Pepinster ou encore Assesse, ont mené 254, 226 et 74 suivis consacrés à ces questions.¹

Le premier contact entre l'agent énergie du CPAS et le ménage accompagné représente un moment clé de transmission d'informations et de conseils. Les CPAS s'efforcent de fournir une information claire, complète et accessible aux personnes qui les sollicitent, souvent désarmées face à la complexité du marché de l'énergie et des démarches liées à l'accès à celle-ci.

L'analyse de la consommation et de la facture, du relevé d'index, du type de contrat et des différentes formes de tarification, de l'usage d'un compteur à prépaiement ou encore des démarches administratives à effectuer, constitue un ensemble de connaissances essentielles. Leurs explications permettent aux personnes de mieux comprendre leur situation énergétique et de jouer un rôle actif dans la résolution de leurs difficultés.

¹ Selon les chiffres communiqués par les CPAS concernés. Chaque suivi individuel peut impliquer plusieurs entretiens réalisés avec la même personne. La taille des CPAS est ici définie sur la base du nombre annuel de bénéficiaires du RIS enregistrés en 2024 sur le territoire des communes concernées.



Pour pouvoir assurer cette mission d'information de façon fiable et pertinente, les travailleurs sociaux doivent se former continuellement afin de rester à jour face aux nombreuses évolutions du secteur de l'énergie.

En 2024, la Fédération des CPAS de Wallonie a comptabilisé la participation de 584 travailleurs sociaux à ses formations et séances d'information spécifiquement dédiées à l'énergie.²

■ Visites à domicile

Lorsque les CPAS disposent des ressources et du temps nécessaires, l'accompagnement à domicile des ménages constitue un outil particulièrement riche pour comprendre leurs réalités matérielles, leurs contraintes et leur niveau de confort énergétique. Au-delà de l'identification de sources éventuelles de surconsommation, ces visites révèlent régulièrement des situations de privation sévère, voire des conditions dangereuses pour la santé et l'intégrité physique des habitants.

En 2024, des CPAS de grande taille, tels que ceux de Mouscron, Mons ou encore Verviers, ont mené respectivement 439, 240, et 98 accompagnements individualisés à domicile axés spécifiquement sur des enjeux énergétiques.

La même année, des CPAS de taille intermédiaire, tels que Binche, Huy ou Couvin, ont mené respectivement 74, 70 et 66 accompagnements à domicile de ce type.

Enfin, des CPAS de plus petite taille, tels que Burdinne, Court-Saint-Etienne ou encore Aubange, ont mené 39, 27 et 19 de ces accompagnements à domicile.³

Un dispositif régional permet actuellement à une soixantaine de CPAS de bénéficier du soutien spécifique de « tuteurs énergie et eau ». Ces tuteurs, qui combinent compétences sociales et techniques, interviennent comme agents de terrain dédiés à l'accompagnement individuel à domicile. Leur action est centrée sur la prévention, la sensibilisation et la réduction des causes de surconsommation énergétique, en vue d'améliorer durablement la situation des ménages accompagnés.

En 2024, 6 381 ménages ont bénéficié d'un accompagnement à domicile assuré par 73 tuteurs énergie et eau.

Au cours de ces visites, les tuteurs ont par exemple permis d'identifier dans les logements accompagnés :

- **1 333 équipements électroménagers vétustes ou mal entretenus ;**
- **1 178 systèmes de chauffage inadaptés ou vétustes ;**
- **829 situations d'isolation gravement insuffisante ;**
- **774 problèmes d'humidité ;**
- **403 équipements sanitaires défectueux, vétustes ou absents ;**
- **ou encore 317 fuites d'eau.⁴**

² Selon les chiffres du rapport d'activité 2024 de la Cellule sociale Énergie de la Fédération des CPAS.

³ Selon les données récoltées dans le cadre du rapport d'activité PAPE – TEE 2024.

⁴ Ibid. Le monitoring et le rapportage de certaines données par les CPAS sont facultatifs ; les chiffres présentés concernant les problèmes identifiés au sein des logements accompagnés sont donc largement en deçà de la réalité.



■ Prises de contact avec distributeurs, fournisseurs d'énergie et tiers

Lorsqu'une difficulté de paiement apparaît, les CPAS s'efforcent d'analyser en détail la facture d'énergie problématique. Ce travail consiste par exemple à vérifier les index, l'application correcte éventuelle du tarif social, le décompte des charges, l'historique du client auprès de son fournisseur, d'éventuels dysfonctionnements du compteur, la conclusion d'un éventuel précédent plan de paiement ou encore le transfert de documents manquants.

Ces vérifications nécessitent généralement un ou plusieurs contacts avec le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) ou le fournisseur commercial pour clarifier et tenter de solutionner les problèmes de ménages accompagnés.

En 2024, les principaux GRD en Wallonie — ORES et RESA — estiment avoir reçu au total environ 8 800 appels sur leur ligne téléphonique dédiée aux CPAS, ainsi que 16 000 mails de leur part.

La même année, les principaux fournisseurs commerciaux en Wallonie — ENGIE, Luminus, TotalEnergies, Eneco et MEGA — estiment avoir reçu au total 29 500 appels sur leur ligne téléphonique dédiée aux CPAS, ainsi qu'environ 18 500 mails de leur part.⁵

Régler la situation administrative et technique de ménages en difficulté énergétique peut également requérir, selon les situations, l'intervention de nombreux autres acteurs. Lorsque le ménage se trouve en situation d'endettement, une collaboration étroite avec le service de médiation de dettes et/ou l'avocat chargé d'un Règlement Collectif de Dettes est indispensable. Cette démarche peut également impliquer l'intervention d'un administrateur de biens, d'une société de recouvrement ou encore d'huissiers.

Les CPAS peuvent également solliciter les services régionaux ou fédéraux de médiation de l'énergie⁶ lorsqu'un conflit persistant oppose un ménage à son fournisseur. S'y ajoutent les contacts avec divers techniciens indispensables à la résolution de certains problèmes techniques rencontrés : plombiers, chauffagistes, électriciens, etc.

Enfin, la majorité des ménages faisant appel au CPAS étant locataires, la prise de contact avec les propriétaires s'avère souvent nécessaire pour autoriser certaines interventions ou résoudre des problèmes structurels liés au logement.

⁵ Selon les chiffres communiqués individuellement par les GRD et les fournisseurs commerciaux concernés, puis additionnés ensemble.

⁶ En 2024, les CPAS ont sollicité à 185 reprises le Service fédéral de Médiation de l'Énergie, selon les chiffres communiqués par celui-ci. Le Service régional de Médiation pour l'Énergie (SRME), quant à lui, ne dispose pas de données spécifiques relatives aux demandes émanant des CPAS.



■ Guidance budgétaire et aide sociale financière

Les CPAS apportent un soutien aux ménages rencontrant des difficultés financières à régler leurs factures d'énergie, notamment à travers une guidance sociale et budgétaire. Ils assurent également le suivi des personnes engagées dans une médiation de dettes, afin de les accompagner vers une stabilisation durable de leur situation financière.

En 2024, les CPAS wallons ont traité 21 076 dossiers en médiation de dettes, guidance et gestion budgétaire dans le cadre de l'énergie.⁷

Lorsque la situation de difficulté de paiement est telle qu'un ménage ne peut plus faire face au règlement de ses factures d'énergie, les CPAS peuvent, après enquête sociale, octroyer une aide sociale financière. Le Fonds Gaz et Électricité fédéral permet de soutenir ces interventions d'apurement de facture.

En 2024, les CPAS wallons ont réalisé 16 048 interventions financières destinées aux paiements de factures d'énergie via le Fonds Gaz et Électricité.

Ces interventions ne tiennent pas compte des dossiers refusés par l'administration et représentent un montant total de 12 077 533,92 €.⁸

Les CPAS jouent également un rôle important de soutien des ménages dans le paiement de leurs factures de mazout grâce au Fonds Social Mazout, un dispositif fédéral visant à aider les ménages précarisés à couvrir une partie du coût de leur combustible de chauffage (mazout, propane en vrac, ou pétrole lampant).

En 2024, les CPAS wallons ont permis à 41 472 ménages de bénéficier d'une allocation du Fonds Social Chauffage.

Cette aide a notamment été octroyée pour un volume total de 36 420 017 litres de mazout de chauffage, correspondant à un montant moyen de 159,90 € par ménage, ainsi que pour 1 281 572 litres de gaz propane, pour un montant moyen de 138,25 € par ménage.⁹

Au-delà de l'activation des différents fonds destinés à soutenir les publics en difficulté, les CPAS mobilisent également leurs propres ressources pour octroyer diverses aides. Cela se produit notamment lorsque la personne ne répond pas aux critères du fonds concerné ou lorsque les moyens de ce fonds sont insuffisants pour couvrir les besoins du ménage. À titre d'ordre de grandeur, la première édition de la Radioscopie de l'Énergie avait recensé plus de 11 800 interventions financières réalisées par les CPAS sur fonds propres en 2019.

⁷ Selon les chiffres communiqués par le SPP Intégration Sociale.

⁸ Ibid. Ces chiffres ne tiennent pas compte des dossiers refusés par l'administration, tout comme l'ensemble des chiffres exposés dans la Radioscopie concernant l'octroi d'aides sociales financières.

⁹ Selon les chiffres communiqués par l'ASBL Fonds Social Chauffage.



■ Interventions techniques et travaux préventifs

Outre les interventions financières, les CPAS développent des politiques sociales préventives, dont l'objectif est d'améliorer durablement les conditions de vie des personnes accompagnées en réduisant structurellement leurs consommations d'énergie. Sur la base d'une analyse approfondie de chaque situation individuelle, les CPAS peuvent ainsi intervenir pour soutenir des travaux dans le logement, tels que l'entretien d'une chaudière, le remplacement d'appareils vétustes ou énergivores, des travaux d'isolation d'une paroi, le remplacement de châssis ou encore l'amélioration de la ventilation.

Ce travail préventif est notamment rendu possible grâce à la prime MEBAR, une aide financière de la Région wallonne accordée via les CPAS, qui vise à encourager la réalisation de travaux d'économie d'énergie dans le logement des ménages à bas revenus.

En 2024, les CPAS ont introduit 1 484 demandes de subvention MEBAR auprès de l'administration wallonne, dont 1 193 ont été acceptées et ont fait l'objet d'un suivi.

Au total, 2 278 001,40 € de travaux ont été ordonnancés via cette prime cette année-là.¹⁰

Les travaux visant une utilisation rationnelle de l'énergie peuvent également s'inscrire dans le cadre des PAPE [Plans d'Action Préventive en matière d'Énergie], un subside régional octroyé aux CPAS-candidats pour deux ans à la suite d'un appel à projets. Ces plans visent à accompagner les ménages en difficulté dans l'amélioration de leur gestion énergétique, afin de mieux maîtriser leur consommation et de réduire durablement leur facture d'énergie.

En 2024, grâce aux CPAS ayant bénéficié d'un PAPE :

- **3 851 ménages ont par exemple reçu un accompagnement individuel comportemental à l'utilisation rationnelle de l'énergie ;**
- **519 ont bénéficié d'un entretien, d'une réparation ou du remplacement de leur système de chauffage ;**
- **204 ont profité de travaux d'isolation de leur logement ;**
- **1 850 ont bénéficié d'investissements légers économes en énergie (tentures thermiques, déshumidificateur, luminaires économes...).**
- **ou encore 2 747 ont vu une amélioration globale de leur confort énergétique.¹¹**

Enfin, certains CPAS assurent un accompagnement social de leurs bénéficiaires dans leurs démarches visant à accéder à des régimes de prêts à taux zéro, dans le cadre de travaux de rénovation du logement, via des organismes régionaux tels que la Société wallonne du Crédit social.

¹⁰ Selon les chiffres communiqués par le SPW Territoire, Logement, Patrimoine & Énergie.

¹¹ Selon les chiffres issus du rapport d'activité PAPE – TEE 2024. Le monitoring et le rapportage de certaines données par les CPAS sont facultatifs ; les chiffres présentés sont donc largement en-deçà du volume réel de travail accompli par les CPAS dans le cadre des PAPE.



■ Organisation d'actions collectives de sensibilisation

Le travail préventif en énergie se concrétise également par la mise en œuvre d'actions collectives, telles que l'organisation de séances d'information et de sensibilisation, l'animation d'ateliers en groupe ou encore la tenue d'événements de type « journée de l'énergie ». Ces initiatives jouent un rôle essentiel pour toucher un public large et varié, et pour lutter contre le non-recours aux droits.

Si les démarches individuelles d'accompagnement social en énergie sont utiles et nécessaires, elles peuvent parfois être perçues comme intrusives. Elles nécessitent une première prise de contact puis la construction d'une relation de confiance entre le travailleur social du CPAS et la personne accompagnée. Les actions d'information et de sensibilisation collectives sont ainsi essentielles pour faciliter cet accès au suivi individuel ou à le compléter.

En 2024, les CPAS ayant bénéficié d'un PAPE ont organisé 176 actions collectives, telles que des séances d'information et de sensibilisation, des formations ou encore des ateliers d'animation.

Ces actions collectives ont été suivies par plus de 6 000 personnes.¹²

■ Gestion et suivi des Commissions locales pour l'Énergie

La législation wallonne prévoit la mise en place, dans chaque commune, d'une Commission locale pour l'Énergie [CLE] chargée de prévenir les situations pouvant mener à une coupure d'alimentation énergétique. Ces réunions, organisées par le CPAS à l'initiative du fournisseur social, rassemblent principalement trois acteurs : un représentant du conseil de l'action sociale, un représentant chargé de la guidance sociale énergétique au sein du CPAS, et un représentant du GRD auquel le client est raccordé.

La CLE se réunit afin de statuer dans plusieurs situations : lorsqu'un client protégé¹³ bénéficie de la fourniture minimale garantie en électricité pendant plus de six mois de suite, lorsqu'il n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à prépaiement gaz durant la période hivernale, ou encore lorsqu'il perd son statut de client protégé et qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat avec un fournisseur commercial.

Ces réunions exigent de la part du CPAS un travail non négligeable et non rémunéré : préparation du dossier, prise de contact avec la personne, collecte des informations nécessaires, suivi administratif, accompagnement social adapté, etc. Dans la pratique, les CPAS informés de la situation entament bien souvent des démarches dans le but de résoudre celle-ci en amont, afin, lorsque cela est possible, d'éviter la tenue de la réunion.

¹² Selon les chiffres du rapport d'activité PAPE – TEE 2024.

¹³ Le statut de client protégé en énergie est un dispositif légal qui vise à garantir aux personnes vulnérables le maintien d'une fourniture minimale d'électricité ou de gaz pour couvrir leurs besoins essentiels, tout en les protégeant contre les coupures.



En 2024, les CPAS wallons ont suivi un total de 8 781 dossiers dans le cadre des Commissions Locales pour l'Énergie.

Parmi ceux-ci, 14 dossiers concernaient la fourniture minimale garantie en électricité, 1 601 dossiers étaient liés à l'octroi d'une aide hivernale, et 7 166 dossiers portaient sur la perte du statut de client protégé.¹⁴

■ Lutte contre la précarité hydrique

Les agents énergie des CPAS mènent également un travail essentiel — souvent moins mis en lumière — en matière d'accès à l'eau et de lutte contre la précarité hydrique. Cette mission s'apparente à celle qu'ils réalisent dans le domaine de l'énergie : information, assistance administrative, contacts avec les distributeurs d'eau, négociation de plans de paiement, visites à domicile ou encore interventions techniques dans le logement.

Ces actions permettent, entre autres, d'identifier les causes de surconsommation, de sensibiliser les ménages aux économies d'eau et de résoudre divers problèmes d'installation. Ce travail s'articule par ailleurs de manière étroitement complémentaire avec celui mené en énergie. Ainsi, lors des suivis individuels, le travailleur social analyse aussi bien la consommation de gaz, d'électricité ou de mazout que la consommation et l'accès à l'eau.

Lorsque la situation de difficulté de paiement est telle pour certains ménages qu'ils ne peuvent plus faire face au règlement de leurs factures d'eau, les CPAS peuvent octroyer une aide sociale financière via le Fonds Social de l'Eau, un fonds régional.

En 2024, les CPAS wallons ont réalisé 7 596 interventions financières destinées au paiement de factures d'eau via le Fonds Social de l'Eau.

Ces interventions représentent un montant moyen de 511,73 € et total de 3 887 105 €.¹⁵

En complément de soutiens financiers ponctuels au paiement de factures d'eau, les CPAS peuvent également mener des interventions techniques sur les installations hydriques via le Fonds des Améliorations Techniques, telles que la réparation ou le remplacement d'équipements défectueux, l'installation de dispositifs économiseurs d'eau ou encore la résolution de fuites dans le logement.

En 2024, les CPAS ont mobilisé 50 751 € du Fonds des Améliorations Techniques afin de financer des interventions techniques sur les installations hydriques des ménages accompagnés.¹⁶

¹⁴ Selon les chiffres du rapport annuel spécifique 2024 de la CWaPE concernant les OSP.

¹⁵ Selon les chiffres du rapport annuel 2024 du Fonds Social de l'Eau de la SPGE.

¹⁶ Ibid.



II. Enjeux et défis des CPAS face à la précarité énergétique

Interrogés sur leur travail quotidien, les assistants sociaux évoquent et décrivent un ensemble d'enjeux et de difficultés qui traversent leur pratique.

■ Un travail social invisible et difficilement quantifiable

Si les pages précédentes de cette radioscopie ont le mérite de présenter de manière accessible le travail des CPAS wallons en matière d'énergie, étayé par divers indicateurs chiffrés, cet état des lieux demeure en réalité incomplet et ne reflète qu'imparfaitement l'ampleur du travail mené.

En effet, chaque octroi d'aide sociale financière implique un processus conséquent : entretiens successifs, enquête sociale, collecte et vérification de documents, traitement administratif et passage en comité ou conseil de l'action sociale.

Chaque visite à domicile nécessite une préparation minutieuse, la prise de contact avec le bénéficiaire, l'instauration d'une relation de confiance, un suivi parfois long, ainsi que les déplacements et, au besoin, l'achat de matériel via un marché public.

De même, une facture d'énergie anormale pourra par exemple entraîner de multiples interactions avec fournisseurs ou sociétés de recouvrement, exigeant préparation et analyse de documents, discussions avec le bénéficiaire concerné, envoi de pièces justificatives, échanges de courriels et suivi des initiatives entreprises.

« Tout ce travail-là, ça prend deux à trois heures pour un dossier simple. Ce qui revient à dire que, pour des dossiers un peu plus compliqués, où on a plusieurs demandes d'aides — dettes énergétiques, mais aussi de loyer ou de soins de santé — là, on s'amuse vraiment. Certains dossiers peuvent prendre plus de dix heures, voire une journée de travail, et on n'est pas arrivés au bout. Donc vous voyez ce que je veux dire : ce n'est pas que le nombre de dossiers, c'est aussi leur teneur et le travail qu'ils impliquent. »

Assistante sociale du CPAS de La Louvière

Les CPAS soulignent également la forte dimension psychologique qui traverse le travail social en énergie. La charge mentale de certains bénéficiaires est parfois telle que tout semble insurmontable. Avant d'aborder les questions de factures ou de procédures, il est alors nécessaire de prendre le temps d'écouter le malaise, les difficultés personnelles ou familiales, les deuils et les épreuves qui pèsent sur leur quotidien. Ce n'est qu'une fois ces préoccupations reconnues que les échanges peuvent se recentrer sur les aspects administratifs ou financiers. Cette écoute demande du temps, de la disponibilité émotionnelle et une réelle capacité d'accompagnement pour orienter efficacement les personnes vers les solutions adaptées et faire valoir l'ensemble de leurs droits.



En outre, cet accompagnement a profondément évolué sous l'effet des crises récentes. La pandémie de Covid, puis la flambée des prix du gaz et de l'électricité, ont constitué des moments charnières qui ont fortement mobilisé les CPAS. La crise énergétique, en particulier, a provoqué une véritable panique au sein de la population : pour beaucoup de ménages, la facture d'énergie est soudain devenue le deuxième poste de dépenses après le loyer, les demandes d'aide ont connu une augmentation fulgurante, et la charge de travail dans les CPAS est devenue difficilement gérable.

Si la pression est aujourd'hui retombée, le travail n'a jamais retrouvé son niveau d'avant-crise. Les prix de l'énergie restent nettement plus élevés qu'auparavant et une partie des nouveaux usagers arrivés durant cette période continue de solliciter différents soutiens auprès de leur CPAS.

« En 2016, j'étais plus ou moins à 100 ménages accompagnés, entretiens et visites à domicile compris. Maintenant, je suis plutôt à 200, donc j'ai doublé, en sachant que pendant la crise on était à 400. »

Tuteur énergie du CPAS de Pepinster

« Clairement, on n'a plus le temps. [...] Moi, je ne sais plus justifier de suivi à domicile si je n'ai pas quelqu'un pour le faire, et tout le travail préventif, il faut vraiment prendre sur soi pour le réaliser. Et je vais te dire : si je regarde pour cette année, tout le préventif que j'ai fait, c'était en heures supplémentaires. »

Assistante sociale du CPAS de Péruwelz

■ Une expertise construite face à un marché en constante évolution

Cette évolution de la charge de travail social en matière d'énergie s'inscrit dans une dynamique plus large de complexification continue du marché. Ces dernières années ont été marquées par l'apparition de nouveaux types de contrats, des réformes tarifaires successives, le déploiement des compteurs communicants, l'introduction de technologies toujours plus sophistiquées, ainsi que par des modifications réglementaires permanentes.

Les travailleurs sociaux relèvent que de nombreux citoyens se retrouvent désarmés face à des contrats, des factures ou des offres commerciales parfois abusives qu'ils ne comprennent plus. Cette charge d'accompagnement repose désormais largement sur les CPAS, qui ont dû s'adapter et se former afin de rester à jour face à ces changements multiples. Au fil du temps, ils ont ainsi développé une véritable expertise dans le domaine énergétique, expertise à laquelle ils tiennent et dont la reconnaissance leur est importante.

Pour autant, tous les CPAS ne disposent pas des moyens humains ou financiers nécessaires pour créer en leur sein un service énergie ou former des agents spécifiquement dédiés à cette mission, d'autant plus que le niveau de turnover du personnel y est souvent important. Dans un certain nombre de CPAS de plus petite taille, la précarité énergétique est dès lors prise en charge de manière transversale par les assistants sociaux de première ligne.



« Si je regarde depuis 2007, la complexification croissante de la matière demande vraiment un suivi très, très régulier et une assimilation de toutes les mesures qui arrivent. Pendant la crise, quand je vois le nombre de mesures qui sont tombées — je ne vais pas dire quotidiennement, mais presque... Donc la pratique doit être constamment nourrie par une actualisation de la théorie. Et même pour tous les changements tarifaires qui vont arriver en 2026, c'est quelque chose qui n'est pas encore clair pour moi — d'ailleurs, pas pour grand monde. »

Responsable du Service Energie du CPAS de Namur

« En fait, on est devenu de plus en plus le service clientèle de tous les fournisseurs depuis la libéralisation du marché de l'énergie. Parce qu'avant — et je peux me le permettre puisque j'ai connu cette période — il n'y avait qu'un seul fournisseur, et il existait des bureaux physiques où les personnes pouvaient s'adresser pour comprendre une facture, demander un plan de paiement ou quoi que ce soit. Maintenant, même pour des choses simples, il n'y a plus de personnes de contact et tout doit passer par nos services. »

Assistante sociale du CPAS de La Louvière

En parallèle, les assistants sociaux évoquent également les enjeux liés au numérique. De plus en plus de démarches — réception des factures, consultation des documents complets, rechargement des compteurs communicants à prépaiement — s'effectuent désormais en ligne ou via smartphone.

Si ces outils présentent des avantages certains, comme la possibilité pour les usagers de recharger à tout moment leur compteur à prépaiement ou de transmettre facilement à leur assistant social une photo de leurs index, ils exigent une adaptation du travail social, en particulier pour les personnes peu familiarisées avec le numérique.

Les CPAS doivent alors compenser ces difficultés et intégrer une dimension d'éducation et de médiation numérique, afin d'éviter que ces transformations ne creusent les inégalités d'accès aux droits énergétiques.

■ La fragilisation des classes moyennes face aux coûts de l'énergie

Interrogés par rapport à l'évolution perçue du public soutenu en matière de précarité énergétique, les assistants sociaux sont unanimes : ces dernières années ont été marquées par l'arrivée d'un public nouveau, composé de personnes qui travaillent et qui, jusqu'alors, ne sollicitaient pas le CPAS.

La crise du Covid a constitué un premier point de bascule, en amenant vers les services sociaux des ménages qui n'y avaient jamais eu recours. La crise énergétique a renforcé cette dynamique en exposant des salariés, des indépendants et des ménages de la classe moyenne. Les travailleurs sociaux évoquent aujourd'hui une population beaucoup plus diversifiée, qui ne se limite plus aux allocataires sociaux, mais inclut des personnes actives, des locataires comme des propriétaires, parfois relativement aisés, déstabilisés par la complexité et le niveau des coûts énergétiques.



« La crise énergétique nous a mis K.O. On s'est retrouvés face à un autre public que l'on ne connaissait pas encore : le public travaillant, qui est arrivé tout d'un coup au CPAS avec des factures monstrueuses. On a été pris de court par ces nouveaux profils énergétiques. Aujourd'hui, on a encore des profils comme ça. Je n'ai plus uniquement des allocataires sociaux comme au tout début ; maintenant, j'ai vraiment des gens qui bossent. »

Assistante sociale du CPAS de Assesse

« On a toute une population qui ne se retrouve pas dans les services de première ligne, qui n'a pas d'autres aides financières ou qui ne connaissait pas le CPAS auparavant, et qui a fait appel à nous pendant la crise énergétique. Et ces personnes nous rappellent encore de temps en temps, notamment pour renouveler leur contrat d'énergie, afin d'être sûres de ne pas se faire avoir, comme cela a pu être le cas pendant la crise énergétique, avec des tarifs exorbitants. Elles demandent aussi de l'aide pour négocier des plans de paiement, parce qu'elles sont en capacité d'en assumer un, mais que le fournisseur demande de passer par le CPAS. »

Assistante sociale du CPAS d'Arlon

Cet élargissement du public est perçu de manière ambivalente. D'une part, il s'accompagne d'une complexification des situations à traiter et transforme en profondeur le travail social. Les assistants sociaux doivent désormais analyser des budgets plus hétérogènes, intégrant des revenus multiples, et adapter leurs pratiques à une population active, souvent moins disponible en journée et parfois réticente à l'idée de solliciter le CPAS.

Cette évolution est également jugée préoccupante, dans la mesure où elle révèle l'incapacité croissante de ménages actifs à assumer des dépenses de première nécessité. Le fait d'avoir un emploi, même à temps plein, ne garantit plus une émancipation systématique du CPAS¹⁷, en raison de la progression insuffisante des bas salaires face à l'augmentation du coût de la vie.

D'autre part, cet élargissement est également envisagé comme une opportunité : les services énergie des CPAS tendent à devenir des espaces renforcés de prévention, d'information et d'accompagnement, permettant d'intervenir en amont des situations de surendettement et de consolider l'image du CPAS comme une institution accessible à l'ensemble des citoyens, au-delà de la seule aide financière.

¹⁷ Au 1^{er} janvier 2024, en Wallonie, 7 466 travailleurs bénéficiaient d'un complément de revenus de la part du CPAS, soit une hausse de 54 % par rapport à 2021, selon la dernière Radioscopie des politiques d'insertion de la Fédération des CPAS : https://www.uvcw.be/no_index/files/14178-radioscopie-2024-federation-cpas-uvcw.pdf



■ Un avenir énergétique incertain au centre des préoccupations

De nombreux CPAS expriment, de manière générale, de vives inquiétudes quant à l'avenir de leur travail en matière d'énergie.

À court terme, ils redoutent les effets de la réforme des allocations de chômage et l'arrivée au sein des CPAS des personnes exclues de cette assurance sociale. Cette réforme entraînera une augmentation significative de la pression sur les CPAS, les contraignant à réorganiser leurs ressources humaines en renforçant les services de première ligne, au potentiel détriment du travail social de seconde ligne, notamment celui mené en matière d'énergie. Même si ces services étaient maintenus, la perte soudaine de revenus pour de nombreux ménages réduira leur capacité à faire face aux factures énergétiques, entraînant une augmentation des sollicitations adressées aux services énergie et une surcharge supplémentaire de travail.

Dans ce contexte, les assistants sociaux soulignent le risque d'un affaiblissement du travail préventif en matière d'énergie, de plus en plus limité par des contraintes structurelles de personnel. Ces inquiétudes se combinent à celles liées aux restrictions budgétaires actuelles et à venir, qui compromettent la capacité des CPAS à mener correctement leurs missions.

À titre d'exemple, les montants issus du Fonds fédéral Gaz et Électricité, destinés à permettre aux CPAS de réaliser des interventions financières pour le paiement des factures d'énergie, ont fortement chuté en 2025 et s'avèrent aujourd'hui largement insuffisants pour de nombreux CPAS. Par ailleurs, le financement du dispositif régional permettant à certains CPAS d'engager des « tuteurs énergie et eau » a été récemment affaibli. Enfin, il devient de plus en plus difficile de faire correspondre les besoins et contraintes techniques du public avec les moyens disponibles via la prime MEBAR et les PAPE de la Région wallonne, au regard des défis croissants de la rénovation énergétique.

« Cette année, c'est restrictions, il y a tout qui s'en va. [...] On enlève, par exemple, les 10 000 euros de subvention complémentaire du tuteur, et ça, ce sont des emplois. Nous, depuis le mois d'octobre, le Fonds Gaz et Électricité est épuisé. On continue de prendre en charge certaines factures d'énergie sur fonds propres, mais tout est à la baisse. »

Assistante sociale du CPAS de Soignies

« Nous, les fonds propres sont limités. On est sous CRAC et plan de gestion. Avec la diminution de la Subvention pour la Participation et l'Activation Sociale¹⁸, des mesures ont été prises pour supprimer toute une série d'aides ; donc, en énergie, ce sera pareil. Si on n'a plus de fonds, c'est le collectif qui va passer à la trappe en premier, et ensuite ce sera tout le préventif individuel. Donc, on restera ciblés sur l'intervention au niveau des factures, mais en devant limiter fortement. »

Assistante sociale du CPAS d'Ath

¹⁸ Fonds fédéral mis à la disposition des CPAS pour soutenir des actions de participation sociale et de lutte contre l'exclusion des bénéficiaires du CPAS.



En outre, toute restriction budgétaire impacte de façon particulièrement importante les « petits » CPAS, qui disposent proportionnellement de moyens beaucoup plus restreints. Les enveloppes dont ils bénéficient pour le soutien financier en matière d'énergie sont rapidement absorbées par quelques dossiers lourds, alors même que les montants des dettes sont comparables à ceux rencontrés ailleurs. Cette insuffisance contraint les équipes à fractionner fortement les aides, à adopter une gestion extrêmement prudente et à privilégier des plans d'apurement plutôt que des interventions structurelles. À cela s'ajoutent des difficultés spécifiques, notamment en milieu rural : absence de relais techniques, complexité des marchés publics et charge administrative reposant sur un nombre très restreint de travailleurs sociaux, sans service énergie dédié.

Enfin, bon nombre de travailleurs sociaux expriment des inquiétudes à plus long terme, notamment en ce qui concerne les enjeux environnementaux et la transition énergétique. Plusieurs témoignages traduisent une difficulté à se projeter dans l'avenir, tant les incertitudes actuelles — hausse annoncée des prix du gaz, évolution de la fiscalité, arrivée de nouvelles taxes climatiques et disparition progressive des énergies fossiles — pèsent déjà lourdement sur les ménages précarisés.

« Pour ce qui est du système de chauffage, chez nous, et même dans la commune de Bouillon où j'habite, c'est encore très souvent le mazout. Et du coup, ça inquiète pas mal de monde : comment ils vont faire par la suite ? Changer les chaudières, d'accord, mais pour aller vers quoi ? C'est vrai que parfois on oriente vers le pellet, mais il y a aussi des contraintes, notamment en termes d'espace, de stockage et de transport. »

Assistante sociale du CPAS de Florenville

Le décalage entre les objectifs environnementaux et la réalité du terrain est pointé du doigt : développement de solutions alternatives coûteuses ou inadaptées aux logements mal isolés, inquiétudes liées à la généralisation des pompes à chaleur dans des « passoires énergétiques », ou encore l'abandon du mazout sans perspectives claires et accessibles. Ces éléments alimentent un sentiment d'inquiétude généralisée quant à l'impact social d'une transition qui, sans garde-fous suffisants, risque de renforcer les inégalités existantes.



Conclusion

Selon l'IWEPS, environ 410 000 personnes déclarent faire face à des difficultés financières pour chauffer correctement leur logement en Wallonie, faisant de cette région la plus touchée de Belgique par la précarité énergétique.

Face à ce constat alarmant, agir pour garantir l'accès à l'énergie pour tous se doit d'être une priorité. Les CPAS y contribuent grâce à des dispositifs législatifs, à des fonds spécifiques et à une expertise construite au fil des années et des crises successives.

Le travail social qu'ils développent dans ce domaine est diversifié et complémentaire : il s'étend de l'accompagnement individuel à l'organisation d'actions collectives de sensibilisation, en passant par l'analyse des factures d'énergie, les contacts avec les fournisseurs, le soutien financier, les visites à domicile, ou encore la mise en œuvre de travaux préventifs.

Les témoignages recueillis auprès de plusieurs assistants sociaux soulignent la pertinence de ce travail au regard des réalités observées sur le terrain. Ils décrivent notamment des citoyens de plus en plus démunis face à la complexification croissante du marché de l'énergie. Une situation d'autant plus préoccupante que l'énergie constitue un besoin fondamental, qui devrait être garanti et facilement accessible à tous.

Dans ce contexte, le public sollicitant une aide en matière d'énergie s'est considérablement élargi au cours des dernières années, touchant désormais de manière accrue des citoyens issus de la « classe moyenne ». Cette évolution s'intensifiera à court terme avec la réforme des allocations de chômage, qui entraînera une augmentation du nombre de travailleurs actifs contraints de solliciter l'aide des CPAS.

Enfin, à plus long terme, les CPAS s'interrogent sur l'avenir du travail énergétique qui leur sera confié. Ils font état de nombreuses incertitudes et d'une réelle difficulté à se projeter en la matière. À cet égard, ils appellent à davantage de stabilité et de cohérence dans les mesures gouvernementales, ainsi qu'à une reconnaissance à la juste valeur du travail qu'ils accomplissent sur le terrain.

Gageons que cette deuxième *Radioscopie de l'énergie* contribue à nourrir la réflexion des gouvernements engagés dans la lutte contre la précarité énergétique en Wallonie et au-delà.