



## **DE PROBLEMATIEKE VAN DE ENERGIEARMOEDE IN BELGIË - BENCHMARKING**

Contrat entre IBAM sa/nv et ULB du 21/12/2010

Le 6 juillet 2011  
Auteur : MOUREAU Hélène

**ibam sa/nv**  
Innovative Building Assesment & Management

Secrétariat – Siège social  
Rue Emile Tumelaire, 55  
B-6000 Charleroi  
T : 071.312.744  
F : 071.490.668

Bastion Tower, Level 21  
5, Place du Champ de Mars/Marsveldplein B-1050, Bruxelles/Brussel  
T : 02.550.38.76  
F: 02.791.55.42  
[www.ibam.eu](http://www.ibam.eu)  
[info@ibam.eu](mailto:info@ibam.eu)

# Table des matières

<b>A. Mesures et bonnes pratiques</b> .....	<b>3</b>
<b>B. Analyse descriptive des bonnes pratiques</b> .....	<b>3</b>
1. Analyse descriptive des catégories .....	<b>3</b>
1.1. Implémentation géographique .....	3
1.2. Type d'aide .....	3
1.3. Objectif principal .....	4
1.4. Public cible .....	4
1.5. Initiateurs .....	4
1.6. Mise en œuvre.....	4
1.7. Durée de la mesure .....	4
2. Analyse croisée des catégories .....	<b>5</b>
2.1. Implémentation géographique .....	5
2.2. Type d'aide .....	8
2.3. Objectif principal .....	9
2.4. Public cible .....	10
2.5. Initiateurs .....	11
2.6. Mise en œuvre.....	11
2.7. Durée de la mesure .....	11
3. Analyse descriptive des pays .....	<b>12</b>
3.1. France .....	12
3.2. Royaume-Uni.....	13
3.3. Allemagne.....	15
3.4. Pays-bas.....	17
3.5. Suède .....	18
<b>C. Application possible au contexte belge</b> .....	<b>20</b>
Idée 1 : Revoir les allocations d'aide sociale et le droit d'accès aux tarifs sociaux ..	20
Idée 2 : Améliorer l'accessibilité aux ménages à bas revenu à un logement économe en énergie .....	21
Idée 3 : Informer .....	22
Idée 4 : Former les professionnels du secteur social au thème de l'énergie .....	24
Idée 5: Améliorer les services des fournisseurs aux consommateurs.....	24
<b>Annexe 1 : Répertoire des mesures étudiées</b> .....	<b>27</b>
<b>Annexe 2 : Annuaire des bonnes mesures</b> .....	<b>62</b>

## A. Mesures et bonnes pratiques

Nous avons répertorié les mesures mises en place dans les pays étudiés pour lutter contre la précarité énergétique. Pour chacune des mesures nous avons identifié les initiateurs, les responsables de la mise en œuvre, et les bénéficiaires. Nous avons aussi brièvement décrit chaque mesure. L'inventaire de ces mesures se trouve à l'Annexe 1

Par la suite, nous avons retenu une dizaine de mesures par pays (que nous nommerons « bonnes pratiques ») représentatives des actions entreprises dans chaque pays. Une fiche a été établie pour chaque mesure. Nous avons complété les informations fournies dans l'inventaire. Nous avons ajouté le rôle de chaque intervenant et décrit de manière plus détaillée le projet, ses avantages et ses difficultés. Vous pouvez retrouver les fiches à l'Annexe 2

## B. Analyse descriptive des bonnes pratiques

Afin d'analyser plus en profondeur les 47 bonnes pratiques retenues, nous les avons classées selon différentes catégories (voir tableau...) :

- L'implémentation géographique,
- Le type d'aide,
- L'objectif principal,
- Le public cible,
- Les acteurs qui ont initié la mesure,
- Les acteurs qui mettent en œuvre la mesure,
- La durée de la mesure.

Le tableau résultant de cette catégorisation permet de retirer des informations intéressantes sur les politiques (ou l'absence de politique) de nos pays voisins en terme de lutte contre la précarité énergétique. Nous allons examiner chacune de ces catégories avant de caractériser les pays.

### 1. Analyse descriptive des catégories

#### 1.1. Implémentation géographique

À quelques exceptions près, les mesures prises pour lutter contre la précarité énergétique sont implémentées au niveau national, seules quelques bonnes pratiques sont uniquement présentes au niveau régional, local ou même communal.

Ainsi, en France, les Fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie n'existent qu'au sein de quelques départements. En Grande-Bretagne, l'initiative Warm Zone a été accueillie dans quelques communes. En Suède et aux Pays-bas, Allbohus et le Gele Energie bus font figure d'exception parmi les autres mesures dont l'implémentation est nationale.

Cependant, et nous le verrons tout au long de notre analyse, l'Allemagne constitue un cas particulier. Ainsi, de nombreuses initiatives pour lutter un temps soit peu contre des factures énergétiques trop élevées ne sont présentes que dans quelques régions/communes.

#### 1.2. Type d'aide

Nous avons identifié six types d'aide. Les trois premières catégories (subvention/don en nature, réduction et prêt) se définissent par elles-mêmes. Nous différencions les catégories conseil/information et guidance, par le fait que le conseil/information est donné sans accompagnement postérieur contrairement à la guidance. Le service est quand à lui une action effectuée généralement gratuitement par les acteurs de la mesure à la place du consommateur.

En France, l'aide est à la fois financière et de guidance. Remarquons que le conseil sans accompagnement des consommateurs n'existe pratiquement pas.

Au Royaume-Uni, étant donné la liberté accordée aux fournisseurs pour les programmes CERT et CESP, les actions entreprises sont nombreuses et diffuses.

L'Allemagne et les Pays-bas se caractérisent par une prédominance du conseil et du service sur l'aide financière.

La Suède différencie clairement l'aide de type financière et l'aide de type conseil/guidance/service.

### **1.3. Objectif principal**

Deux objectifs principaux ont été différenciés : la lutte contre la pauvreté/précarité et la lutte contre les changements climatiques. Notons cependant qu'il n'est pas parfois pas tout à fait clair de l'intention première de la mesure.

Ainsi, en Allemagne et contrairement aux autres pays analysés, la lutte contre les changements climatiques est le plus souvent invoquée pour les mesures prises. Cependant, il s'agit parfois simplement de mesures destinées à réduire les frais et de faire des économies d'argent.

### **1.4. Public cible**

Selon la présence ou non d'une véritable politique de lutte contre la précarité énergétique, les mesures sont plus ou moins ciblées vers les consommateurs vulnérables.

Il existe en France une vraie volonté de s'attaquer à la précarité énergétique. Les mesures s'attaquent donc aux personnes très vulnérables. Même si cela est un peu moins visible au Royaume-Uni, le public est lui aussi très ciblé.

Par contre, en Allemagne, et en raison de la diversité des initiatives locales, le public cible est diversifié et ne correspond pas forcément à celui des personnes vulnérables.

En Suède et aux Pays-bas, on remarque qu'il existe proportionnellement plus de mesures pour lutter contre l'endettement que de mesures destinées à lutter contre la précarité énergétique.

### **1.5. Initiateurs**

Le profil des acteurs initiateurs des bonnes mesures est très différent d'un pays à l'autre.

En France, les personnes initiatrices sont des autorités publiques présentes au niveau national, régional ou local. Les initiatives ne viennent pas d'« en bas ».

Au Royaume-Uni, la situation est fort différente puisque, si les autorités publiques sont souvent à la base des initiatives, il existe cependant d'autres acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique comme la très célèbre association caritative National Energy Action.

En Allemagne, les associations sont aussi très présentes mais elles ne se limitent pas aux associations caritatives. Il s'agit par exemple d'association de défense des consommateurs, associations de quartier, association de migrants. Les sociétés de logement jouent aussi un rôle important dans les mesures entreprises.

En Suède et aux Pays-bas, le gouvernement est à la base de la majorité des bonnes pratiques identifiées. Comme nous le verrons plus loin, l'assurance sociale joue un rôle fondamental en Suède pour lutter contre les impayés des factures énergétiques.

### **1.6. Mise en œuvre**

Ainsi que pour l'initiation des bonnes mesures, les pays présentent des profils diversifiés.

En France, les mesures sont mises en œuvre au niveau local, souvent avec le concours de l'assistance sociale et des associations.

Au Royaume-Uni, les fournisseurs, de par leurs obligations envers l'État, sont les acteurs majoritairement rencontrés. Ils s'associent avec d'autres acteurs comme les autorités communales, des entreprises, des associations caritatives.

En Allemagne, les entreprises, sociétés de logement et associations travaillent ensemble à lutter contre les changements climatiques.

En Suède, l'assurance sociale municipale collabore avec les fournisseurs afin de n'utiliser qu'en tout dernier recours la coupure en énergie.

De manière étonnante, aux Pays-bas, le secteur privé est associé aux projets. Il travaille en collaboration de l'assistance sociale et des associations de quartier.

### **1.7. Durée de la mesure**

Les bonnes mesures pour lutter contre la précarité énergétique sont majoritairement d'application sur le moyen et le long terme. La Suède est le pays dont les initiatives sont en œuvre pour la plus longue durée. Au contraire, les projets isolés allemands ne sont généralement d'application que sur une courte durée.

## 2. Analyse croisée des catégories

L'analyse croisée des catégories précédemment définies apporte quelques éléments supplémentaires pour comprendre les stratégies de lutte contre la précarité énergétique des pays étudiés.

### 2.1. Implémentation géographique

Au niveau national, les aides sont nombreuses et diversifiées. Les mesures allemandes interviennent souvent au niveau régional/local/communal.

Aussi, les aides pour le public ciblé et très ciblé aux personnes vulnérables se retrouvent à tous les niveaux d'implémentation.

Tableau 1: Tableau croisé (Implémentation x Public Cible)

		Implémentation					
		National	Plusieurs régions	Une région	Plusieurs communes dispersées	Local	Une commune
Public ciblé	Général	UK 1, 8, 9 D3, 8 S6, 7 NL5					
	Ciblé	UK10 D1, 2 S1, 2 NL1, 4		D5		D4, 6, 7 S5	D9 NL7
	Personnes âgées	UK 5, 10					
	Logements sociaux	F5 UK 6, 7					
	Très ciblé aux personnes vulnérables	F1, 2, 3, 6, 7, 10 UK 2, 4 D10 S8 NL6	F4	D10	UK8, NL9	F9	
	Très ciblé aux personnes surendettées	F8 S3, 4 NL2, 3, 8					
	Acteurs impliqués dans la lutte contre la PE	F10					

Si les initiateurs au niveau national, privé et associatif sont nombreux, peu de régions/communes prennent seules des initiatives pour lutter contre la précarité énergétique. Ainsi, au niveau français, les Fonds Sociaux d'Aide aux travaux de maître de l'énergie (F4 et F9) sont initiés au niveau départemental.

Par contre, les initiatives initiées au niveau national ou bien au contraire, à un niveau privé, sont plus nombreuses.

Tableau 2: Tableau croisé (Implémentation x Initiateurs)

		Implémentation					
		National	Plusieurs régions	Une région	Plusieurs communes dispersées	Local	Une commune
Initiateurs	Instance nationale	F1, 2, 3, 7 UK 4, 7 D1, 3 S1, 2, 6, 7, 8 NL 1, 2, 5, 6					
	Ministère/agence envi./énergie	F5, 6, 10 UK1, 2, 10			D6		
	Assurance sociale	S3, 4			D6		
	Instance régionale						
	Instance locale		F4		UK8	F9	
	Commune				NL9		NL7
	Fournisseurs	F8 UK 3, 8, 9 D10 S3, 4 NL3		D10			
	Entreprises	D8 NL5					
	Société de logement	NL4, 5		D5,		D4, 7 S5	
Association	UK9 D2 NL5	F4		UK8, NL9	D6	D9	

En Allemagne, ce sont essentiellement les entreprises, les sociétés de logement et les associations qui travaillent au niveau régional, local et communal. Quelques initiatives implémentées au niveau national sont mises en œuvre au niveau régional, local et communal. Il s'agit en :

- France : Eco-prêt logement social et interdiction de coupure de l'électricité et du gaz
- Royaume-Uni : CESP et Decent Home Standart
- Allemagne : Heizspiegel
- Suède : Programme ROT
- Pays-bas : TELI.

Tableau 3: Tableau croisé (Implémentation x Mise en œuvre)

		Implémentation					
		National	Plusieurs régions	Une région	Plusieurs communes dispersées	Local	Une commune
Mise en œuvre	Instance nationale	F6 UK3, 5, 6, 9 D1, 3 S1, 2, 7 NL 1, 5	F4		UK8		
	Ministère/agence envi./énergie	F10 UK1, 2, 4 D8					
	Assurance sociale	F1, 2, 3, 5, 7, 8 S1, 2, 3, 4, 8 NL 1, 2		D5, 10			

Tableau 3: Tableau croisé (Implémentation x Mise en œuvre)

		Implémentation					
		National	Plusieurs régions	Une région	Plusieurs communes dispersées	Local	Une commune
Mise en œuvre	Instance régionale						
	Plus. Communes dispersées	D8 NL6			NL9		
	Instance locale	F5, 7 UK2, 7 S7				F9	
	1 Commune	D1					D9 NL7
	Fournisseurs	F8, 10 UK 1, 2, 3, 4, 8, 9, 10 D10 S3, 4, 6, 8 NL 3, 8					
	Entreprises	UK 7 D3, 8 NL 2, 4, 5, 6			NL9		D9 NL7
	Société de logement	F10 UK6 NL6				D4, 7 S5	
	Association	F5, 6, 8, 10 UK2, 9 D8, 9 NL5, 6				D4, 6	D9

Concernant la durée de la mesure, remarquons que la mesure Warm Zone (UK8) fait figure d'exception parmi les pays analysés. En effet, et contrairement aux autres mesures implémentées pour une longue durée, celle-ci est présente dans différentes communes dispersées.

Tableau 4: Tableau croisé (Implémentation x Durée de la mesure)

		Implémentation					
		National	Plusieurs régions	Une région	Plusieurs communes dispersées	Local	Une commune
Durée de la mesure	Long terme (> 10 ans)	F1, 2, 3, 7 UK 3, 4, 5, 6, 7, 8 D1, 3, 8 S1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 NL 1, 4, 8			UK8		
	Moyen terme (5-10 ans)	F6, 8, 10 UK10 D2 S5 NL 2, 3, 5				S5	
	Court terme (1-5 ans)	F5 UK 1, 2, 6, 9 NL6	F4	D5, 10	NL9	F9 D4, 6, 7	NL7
	Très court terme (< 1 an)						D9

## 2.2. Type d'aide

Les formes d'aide apportées au Royaume-Uni sont très diversifiées et ce à la fois pour lutter contre la précarité énergétique et les changements climatiques. En Allemagne, les mesures sont aussi très diversifiées mais sont centrées presque uniquement sur la lutte contre les changements climatiques.

Par contre, la France met en place des mesures basées le plus souvent sur un seul type d'aide.

Tableau 5: Tableau croisé (Type d'aide x Objectif principal) limité à la France et au Royaume-Uni

		Type d'aide					
		Subvention/don en nature	Réduction	Prêt	Conseil/information	Guidance	Service
Objectif principal	Lutte contre la pauvreté	F3, F4, F6, F9 UK 5, UK6, UK7, UK8	F1, F2 UK4	F3, F5	F10	F4, F6, F8, F9 UK8	F7 UK3, UK9, UK10
	Lutte contre changements climatiques	UK1, UK2			UK1, UK2	UK1, UK2	UK1, UK2
	Indifférenciable						

Le tableau 2 sépare les mesures selon le type d'aide qu'elle apporte et leur(s) initiateur(s). Il montre que si au niveau national tous les types d'aide sont représentés, ce n'est pas du tout le cas au niveau local/communal ou au niveau privé et associatif. Ainsi, au niveau local et communal, nous n'avons rencontré que des mesures de type « subvention » et « guidance ». De plus, les acteurs privés proposent essentiellement des conseils/guidance/service mais peu de mesures financières (sauf les fournisseurs).

Tableau 6: Tableau croisée (Type d'aide x Initiateurs)

		Type d'aide					
		Subvention/don en nature	Réduction	Prêt	Conseil/information	Guidance	Service
Initiateurs	Instance nationale	F3 UK5, 6, 7 D1, 3 S1, 2 NL1, 6	F1, 2 UK4 S7	F3 D3	NL5	NL5	F7 S6, 8 NL5
	Ministère/agence envi./énergie	F6 UK1, 2 D6		F5	F10 UK1, 2 D6	F6 UK1, 2	UK1, 2, 10
	Assurance sociale	D6 S3, 4			D6		
	Instance régionale						
	Instance locale	F4, 8 UK8	NL9			F4, 9 UK8 NL9	
	Commune						
	Fournisseurs	UK8 S3, 4	D10			F8 UK8	UK3, 9 NL3
	Entreprises				D8 NL5		D8 NL5
	Société de logement				D4, 5, 7 NL5		D5, 7 S5 NL4, 5
	Association	F4 UK8			D2, 6 NL5	F4 UK8	UK9 D2 NL5



Les régions ne sont pas initiatrices des bonnes mesures et ne sont responsables de leur mise en œuvre. Les acteurs locaux (administratif, privé ou associatif) interviennent plus souvent.

Les subventions sont distribuées à long terme tandis que les aides sous forme de conseil/information ou de guidance sont généralement des mesures prises à court terme. Les services se retrouvent à long, moyen et court termes mais sont plus représentés à long et moyen termes, spécialement pour la Suède et les Pays-bas.

Tableau 7: Tableau croisé (Type d'aide x Durée de la mesure)

		Type d'aide					
		Subvention/ don en nature	Réduction	Prêt	Conseil/info rmation	Guidance	Service
Durée de la mesur e	Long terme (> 10 ans)	F3 UK5, 7, 8 D1, 3 S1, 2, 3, 4 NL1	F1, 2 UK4 S7	F3 D3	D8	UK8 NL5	F7 UK3 D8 S6, 8 NL4, 8
	Moyen terme (5-10 ans)	F6			F10 NL5	F6, 8 NL2	UK10 D2 S5 NL3, 5
	Court terme (1-5 ans)	F4, 9 D6 S3, 4	D10 NL9	F5	UK1, 2 D4,5,6,7	F4, 9 UK1, 2 NL7, 9	UK1, 2, 9 D5, 7
	Très court terme (< 1 an)				D9		

### 2.3. Objectif principal

Comme nous l'avons déjà vu, les mesures identifiées en France sont très ciblées. Il en est généralement de même au Royaume-Uni. Les mesures allemandes sont générales ou ciblées mais leur objectif principal est dispersé.

Il est intéressant de constater que si les mesures suédoises et néerlandaises ont comme objectif la lutte contre la pauvreté, elles sont très ciblées vers les personnes surendettées comparativement aux autres pays endettés.

Tableau 8: Tableaux croisés (Objectif principal x Public cible)

		Objectif principal		
		Lutte contre la pauvreté	Lutte contre les changements climatiques	Indifférenciable
Public cible	Général	UK3,9 NL5	UK1 D3 S6, 7	D8
	Ciblé	UK10 D1, 2 S1, 2, 5 NL1, 4, 7	D4, 5, 6, 7, 9	
	Personnes âgées	UK5, 10		
	Logements sociaux	F5 UK6		
	Très ciblé aux personnes vulnérables	F1,2, 3, 4, 6, 7, 9, 10 UK4, 8 D10 S8 NL6, 9	UK2	
	Très ciblé au personnes surendettées	F8 S3, 4 NL8		
	Acteurs impliqués dans la lutte contre la PE	F10		

## 2.4. Public cible

Les mesures cibles pour les personnes vulnérables sont initiées au niveau national ou local. La mesure Warm Zone fait aussi figure d'exception car elle a été initiée grâce au concours des secteurs associatif, privé et administratif locaux.

En Allemagne, Suède et aux Pays-bas, l'état vise un public général ou bien ciblé. Par contre, en France et au Royaume-Uni, l'état vise un public ciblé.

Tableau 9: Tableau croisé (Public cible x Initiateurs)

		Public cible					Acteurs	
		Général	Ciblé	Personnes âgées	Logements sociaux	Personnes vulnérables		Personnes endettées
Initiateurs	Instance nationale	D3 S6, 7 NL5	D1 S1, 2 NL1	UK5	UK6, 7	F1, 2, 3, 7 UK4 S8 NL6	NL2	
	Ministère/agence env./énergie	UK1	UK10 D6	UK10	F5	F6, 10 UK2		F10
	Assurance sociale		D6				S3, 4	
	Instance régionale							
	Instance locale					F4, 9 UK8, NL9		
	Commune		NL7					
	Fournisseurs	UK3 D10				UK8	F8 S3, 4 NL3	
	Entreprises	D8 NL5						
	Société de logement	NL5	D4, 5, 7 S5 NL4					
Association	UK9 NL5	D2, 6, 9			F4, UK8			

Les États et instances régionales/locales/communales ne mettent en œuvre aucune actions envers les personnes surendettées.

En Allemagne et en Suède, les communes mettent en œuvre des actions envers un public général ou ciblé alors qu'en France et au Royaume-Uni le public est celui des logements sociaux et des personnes vulnérables.

Tableau 10 (a) : Tableau croisé (Public cible x Mise en œuvre)

		Public cible					Acteurs	
		Général	Ciblé	Personnes âgées	Logements sociaux	Personnes vulnérables		Personnes surendettées
Mise en œuvre	Instance nationale	UK1 D3 S7 NL5	D1 S1, 2 NL1	UK5	UK6	F4, 6		
	Ministère/agence env./énergie	UK1 D8				F10 UK1, 2		F10
	Assurance sociale		S1, 2 NL1		F5	F1, 2, 3, 7, 10 S8	F8 S3, 4 NL2	F10
	Instance régionale							

Tableau 10 (b): Tableau croisé (Public cible x Mise en œuvre)

		Public cible						
		Général	Ciblé	Personnes âgées	Logements sociaux	Personnes vulnérables	Personnes surendettées	Acteurs
Mise en œuvre	Plus. Communes dispersées	D8				NL9		
	Instance locale	S7			F5 UK7	F7, 9 UK2		
	Commune		D1, 2 NL7			UK8		
	Fournisseurs	UK1, 3, 9 S6	UK10	UK10		F10 UK2, 4, 8 D10 S8	F8 S3, 4 NL3, 8	F10
	Entreprises	D3, 8 NL5	D9 NL4, 7		UK7	NL6	NL2	
	Société de logement		D4, 5, 7 S5		UK6	F10 NL6		F10
	Association	UK9 D8 NL5	D2, 4, 6, 9			F6, 9, 10 UK2, 8 D10 NL10	F8	F10

Il existe de nombreuses mesures à court et long termes pour les personnes vulnérables mais peu à moyen terme. En Allemagne, les mesures sont ciblées à court voire à très court terme.

Tableau 11: Tableau croisé (Public cible x Durée de la mesure)

		Public cible						
		Général	Ciblé	Personnes âgées	Logements sociaux	Personnes vulnérables	Personnes endettées	Acteurs
Durée de la mesure	Long terme (> 10 ans)	UK3 D3, 8 S6, 7	D1 S1, 2 NL1, 4	UK5	UK7	F1, 2, 3, 7 UK4 S8 NL6	S3, 4 NL2	
	Moyen terme (5-10 ans)	NL3	UK10 D2	UK10		F6, 10	F8 NL2, 3	F10
	Court terme (1-5 ans)	UK1, 9	D4, 5, 6, 7 NL7		F5 UK6	F4, 9 UK2 D10 NL6, 9	S3, 4	
	Très court terme (< 1 an)		D9					

## 2.5. Initiateurs

Pas de remarques supplémentaires.

## 2.6. Mise en œuvre

Pas de remarques supplémentaires.

## 2.7. Durée de la mesure

Pas de remarques supplémentaires.

### 3. Analyse descriptive des pays

#### 3.1. France

Plusieurs éléments nous permettent de penser qu'il existe en France une réelle volonté de lutter contre la précarité énergétique :

1. Existence de la notion de « précarité énergétique » (mais pas encore de définition claire),
2. Création d'un observatoire national de la précarité énergétique,
3. Existence de nombreuses initiatives pour lutter contre le phénomène.

Au contraire des autres pays analysés, la France se caractérise par des mesures très ciblées envers les personnes dites « vulnérables ». Ce ciblage évolue avec le temps et s'adapte aux caractéristiques des ménages qui ont des difficultés à payer leur facture en énergie. Ainsi, l'ANAH a mis en place le programme « Habiter mieux » après avoir observé que la majorité des personnes en situation de précarité énergétique sont en réalité des propriétaires occupants.

#### **Programme « Habiter mieux »**

Le programme « Habiter mieux » est le nouveau programme proposé par l'ANAH pour lutter contre la précarité énergétique ciblé au propriétaires occupants dont les ressources sont modestes à très modestes.

Doté d'important moyens financiers (1,25 milliard d'euros en tout), le programme est soumis à la signature d'un Contrat Local d'Engagement (CLE) de lutte contre la précarité énergétique par le département. Ce contrat est une convention entre les différents acteurs intervenants et définit le rôle de chacun dans la mise en application du programme (préfets, collectivités locales, CAF, opérateurs).

L'aide accordée dans le cadre du programme « Habiter mieux » est une aide forfaitaire de 1.100 € octroyée en complément d'une aide de l'ANAH. Elle est majorée par l'ANAH dans une limite de 500€ dans le cas d'une intervention financière de la collectivité locale du territoire sur lequel se trouve le logement.

Elle est soumise à la condition d'être assisté par un opérateur professionnel pour le montage du dossier. Pour financer le reste à charge, il est possible sous certaines conditions de bénéficier d'un prêt sans intérêt de la CAF.

Une autre caractéristique singulière à la France est l'initiation de mesures au niveau national dont la mise en œuvre s'effectue à un niveau plus local. Une exception à ce schéma sont les Fonds Sociaux d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Énergie (FSATME).

#### **Fonds Sociaux d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Énergie (FSATME)**

Les FSATME sont présents dans une vingtaine de départements. Souvent créés en liaison avec les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), ils sont initiés en coopération avec des associations locales et le conseil général<sup>1</sup> du département. La mise en œuvre de ces fonds est complexe à comprendre dans son ensemble car elle diffère d'un département à un autre et fait appel à de nombreux acteurs.

De manière générale, la gestion du fonds est attribuée à la collectivité territoriale<sup>2</sup> ou à un organisme tiers. Les ayants-droit sont identifiés par les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) ou les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS). Le dossier constitué est présenté à une commission qui avale les travaux prévus. Selon leur nature, ils sont réalisés par le ménage lui-même ou par un entrepreneur. Un suivi des travaux est effectué. Le propriétaire du logement doit parfois être contacté pour le solliciter à la réalisation des travaux.

1 Conseil général : assemblée délibérante d'un département.

2 Collectivité territoriale : administration distincte de l'État, qui exerce certaines compétences lui étant dévolues sur un territoire donné (ex : département, région).

Si l'on peut regretter que ces dispositifs ne reposent que sur des volontés locales, nous pouvons apprécier que les personnes ayants-droit à cette aide soient directement identifiées par les CAF ou CCAS. Il est de plus préférable d'agir à la source du problème (le manque d'isolation du bâtiment) que d'intervenir postérieurement au paiement des factures en énergie (par les FSL).

Les bonnes mesures que nous avons analysées sont toutes soit de type financier (subvention, prêt, ou réduction) ou de guidance. Il existe cependant deux exceptions à ce constat. L'observatoire de la précarité énergétique devra définir précisément la précarité énergétique et rassembler les informations nécessaires afin de conseiller les acteurs impliqués. Il s'agit donc d'un rôle de conseil. Le Pôle Solidarité initié par EDF à destination de ses clients en difficulté de paiement, une aide de type service.

### **Pôle solidarité EDF**

Le contrat de service public entre l'État et EDF contient un volet cohésion sociale et lutte contre l'exclusion. Le pôle solidarité est la concrétisation des engagements d'EDF.

Afin d'accompagner les clients en difficulté de paiement, EDF a mis en place un numéro solidarité gratuit vers des conseillers EDF. Ceux-ci vérifient la facture et l'adéquation tarifaire, conseillent sur les modes de paiement et informent sur la maîtrise de l'énergie.

Selon le profil du client, « général » ou « fragile », le conseiller propose un délai de paiement jusqu'à 2 (profil « général ») ou 4 échéances (profil « fragile »). Si besoin, il renvoie les personnes vers les bons interlocuteurs (organismes sociaux, associations...). Dans ce cas, 10 à 20% de la dette sont au minimum encaissés et un compte rendu de l'entretien au client est envoyé par fax.

Les conseillers ont aussi pour mission de gérer les dossiers d'impayés en concertation des acteurs sociaux, associations ou élus. Ainsi, le pôle solidarité se veut un interlocuteur des acteurs du monde social pour trouver des solutions à l'apurement des dettes des clients en difficulté de paiement.

Comme nous l'avons déjà fait remarqué, de nombreuses mesures en France sont mises en œuvre au niveau local, souvent avec le concours de l'assurance sociale (les CAF et les CCAS) et des associations. L'assurance sociale joue un rôle déterminant dans la lutte contre la précarité énergétique car elle intervient dans 8 projets sur 10. Elle présente l'avantage de pouvoir cibler efficacement les personnes nécessitant une aide. Cependant elle ferme peut-être aussi des portes aux initiatives que d'autres acteurs pourraient mettre en place.

Les bonnes mesures pour lutter contre la précarité énergétique sont majoritairement d'application sur le moyen et le long terme. Nous regrettons cependant que des mesures très intéressantes comme les FSATME et l'éco-prêt logement social soient des initiatives présentent pour une faible durée qui présentent pourtant des approches intéressantes : action au niveau local par les FSATME et action ciblée sur les logements sociaux pour l'éco-prêt. De plus, nous regrettons qu'il n'existe à long terme essentiellement que des subsides et peu d'aide sous forme de conseil ou de guidance.

### **3.2. Royaume-Uni**

Il existe au Royaume-Uni un engagement fort de l'État mais aussi d'une multitude d'autres acteurs à vouloir lutter contre la précarité énergétique. Ainsi, la définition de *fuel poverty* : « fait de dépenser plus de 10% de son revenu en énergie pour se chauffer à un niveau acceptable » a été entérinée par le gouvernement en 1998. Plusieurs instruments de type législatif ont été voté afin d'éliminer la pauvreté énergétique tel que le Utilities Act 2000.

Le Royaume-Uni se caractérise par des mesures à destination d'un public ciblé (ex : personnes âgées, logements sociaux, foyers à faible revenu, personnes malades ou souffrant d'un handicap).

Par exemple, le programme SHESP s'adresse aux propriétaires de logements sociaux.

### **Social Housing Energy Saving Program (SHESP)**

Bi-annuel, le programme consiste en une aide à l'isolation des murs creux à destination des bailleurs sociaux. Il permet de traiter des logements qui ne rentrent pas dans le cadre du Decent Homes Programme et aussi aux propriétaires de diminuer leurs charges en énergie et de diminuer leur émission en CO<sub>2</sub>.

En 2009, 50 offres ont été déposées par divers bailleurs sociaux : autorités locales, bailleurs sociaux agréés, associations locales de logements. Ceux-ci ont alors reçu une aide financière importante afin d'isoler leurs bâtiments.

La mise en œuvre du programme et les délais des travaux étaient très courts ce qui a engendré une phase préparatoire très courte et de nombreux problèmes sur le terrain. De plus le budget initial de 83,3 millions de livres a été revu à 60,5 millions et le coût des travaux a été supérieur que prévu.

Malgré cela, le financement a permis en deux ans de toucher 78.000 logements difficiles à rénover. Le succès de l'initiative est donc mitigé car si les bailleurs sociaux sont intéressés par un nouveau programme semblable, la courte durée de SHESP aura entaché son efficacité.

Si les autorités publiques sont souvent initiateurs des mesures, il existe cependant d'autres acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique comme l'association caritative National Energy Action (NEA) initiatrice du projet Warm Zone avec le soutien des municipalités et des fournisseurs d'énergie.

### **Warm Zones**

L'originalité de Warm Zones réside dans le fait que le programme est bénéfique à toute personne qui en fait la demande, quelque soit son niveau de revenu. Warm Zones est présente dans 15 municipalités chapeautées par une équipe nationale.

Par une approche porte à porte, les étapes suivantes sont répétées dans chaque quartier touché par la mesure :

⤴ **Sensibilisation** : marketing, promotion et envoi d'un courrier pour informer la population de la mesure.

⤴ **Évaluation** : un questionnaire de 5 min rempli au seuil de la porte permet de recueillir en toute confiance des informations au sujet du ménage et déterminer s'il a droit aux mesures gratuites.

⤴ **Programme réduit** : pour les personnes qui n'ont pas droit aux mesures gratuites, un programme réduit est disponibles pour les ménages qui veulent profiter de mesures à bas prix.

⤴ **Enquête** : pour les ménage ayant droit aux mesures gratuites, des enquêteurs employés par des entrepreneurs spécialisés en isolation et/ou chauffage central réalisent une enquête supplémentaire afin de déterminer les besoins en travaux.

⤴ **Installation des mesures** : les travaux sont réalisés dans les logements par des entrepreneurs sélectionnés par Warm Zones. Ils sont contrôlés par l'équipe Warm Zones.

⤴ **Conseils** : les ménages ont finalement droit à des conseils gratuits pour améliorer l'efficacité énergétique de leur logement ainsi qu'un contrôle des aides de santé afin de vérifier que les personnes obtiennent toutes les aides auxquelles elles ont droit.

Warm Zones est une entreprise privée financée par les gouvernements locaux, la NEA, l'Union Européenne, les fournisseurs d'énergie et d'autres partenaires. Les programmes durent 2 ou 4 ans.

Comme les initiateurs, les acteurs responsables de la mise en œuvre des programmes de lutte contre la précarité énergétique sont très diversifiés. Cependant, une des grande caractéristique du Royaume-Uni est le rôle important que jouent les fournisseurs qui, de par leurs obligations envers l'État, sont les acteurs les plus rencontrés. Les deux programmes CERT et CESP obligent les gros fournisseurs à réduire les émissions en dioxyde de carbone de leurs clients (avec un intérêt particulier aux ménages modestes). À cette fin, ils s'associent avec d'autres acteurs comme les

autorités communales, les entreprises, les associations caritatives et soutiennent financièrement d'autres programmes de lutte contre la précarité énergétique.

### **Community Energy Saving Programme (CESP)**

Le programme CESP a été initié le Department of Energy and Climate Change (DECC). À la base, il a pour objectif d'obliger les fournisseurs d'énergie de plus de 50.000 client d'éviter l'émission de 19,25 millions de tonnes de CO<sub>2</sub>. Mais le programme est aussi un formidable moyen de rendre l'isolation du logement accessible aux personnes vulnérables car il s'attaque uniquement aux zones économiquement défavorisées. À cette fin, les compagnies d'énergie travaillent en partenariat avec les autorités locales, et des groupes communautaires sur une approche porte-à-porte et pour l'entièreté du logement. La liste des mesures éligibles est réduite à celle qui offrent des économies significatives de la consommation d'énergie et de CO<sub>2</sub>. Les fournisseurs offrent un chauffage central, des mesures d'efficacité énergétique et un contrôle des aides auxquelles le ménage a droit. Des bonus sont octroyés comme incitatifs aux compagnies pour délivrer des mesures multiples dans les mêmes propriétés d'une même zone ciblée.

Remarquons aussi l'absence de l'assurance sociale qui n'intervient jamais lors de projets d'isolation et se cantonne à distribuer une aide financière à ceux qui y ont droit.

À long terme, les subsides et les prêts sont privilégiés aux conseils et à la guidance. Warm Zone constitue une exception car en œuvre depuis plus de 10 ans, il offre des services et des conseils. Les programmes CERT et CESP offrent eux aussi conseils et guidance.

La politique britannique de lutte contre la précarité énergétique ne mise pas du tout sur l'accompagnement des personnes endettées. Ce sont les fournisseurs qui sont chargés de trouver avec leur client des solutions afin que cette situation ne perdure pas.

### **3.3. Allemagne**

La précarité énergétique est un phénomène qui n'est pas encore reconnu par la sphère politique allemande alors que la situation est dénoncée par plusieurs associations caritatives telles que Caritas. Dès lors, les initiatives de lutte sont rares et sont issues le plus souvent d'associations ou de sociétés de logements (contrairement à la Belgique, les allemands sont plus souvent locataires que propriétaires du logement qu'ils occupent). De plus, l'objectif principal évoqué par les promoteurs des mesures n'est pas la lutte contre la précarité énergétique mais plutôt la lutte contre les changements climatiques. Cependant, les mesures n'ont parfois comme unique but que de réduire les frais et de réaliser des économies d'argent.

En raison de la diversité des initiatives locales, le public cible est diversifié et ne correspond pas forcément à celui des personnes vulnérables. Ainsi, la mesure Energieunrecht est destinée à soutenir les consommateurs qui se sentiraient lésés par leur fournisseurs énergétique.

### **Energieunrecht**

En Allemagne, nombreux sont les fournisseurs qui abusent de leur pouvoir. Les consommateurs d'énergie sont souvent victimes de coupures de leur fourniture en énergie au moindre problème rencontré (retard de paiement).

Le Bund der Energieverbraucher (fédération des consommateurs d'énergie) soutien que les fournisseurs n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'énergie car cela va à l'encontre des droits humains.

Dès lors, chaque consommateur qui se sentirait dupé par son fournisseur ou qui serait victime d'une coupure d'énergie abusive peut demander l'aide de l'association. Celle-ci informe le consommateur de ses droits et peut en dernier recours intervenir auprès du fournisseur pour éviter l'interruption. Les fournisseurs qui abuseraient néanmoins de leur pouvoir sont affichés sur le site internet de l'association.

Les associations sont très présentes dans les mesures étudiées mais elles ne se limitent pas aux associations caritatives comme au Royaume-Uni. Il s'agit par exemple d'association de défense des consommateurs, associations de quartier, association de migrants. Les entreprises, sociétés de logement jouent aussi un rôle important et travaillent avec des associations pour lutter contre les changements climatiques. L'entreprise CO<sub>2</sub>online a créé le projet Heizspiegel avec le soutien du ministère de l'environnement et des communes.

### ***Heizspiegel***

Le projet Heizspiegel tire son originalité du fait qu'initié par un acteur privé, il est financé à 100% par le ministère de l'environnement et les communes.

Il s'agit d'une campagne d'information en ligne pour la réduction de la consommation en électricité et en chauffage ainsi que pour la protection du climat. Le site calcule une estimation de la consommation en énergie d'un ménage et la compare avec celle des habitants de sa commune. Le site donne ensuite des conseils pour réduire la consommation. Les consommateurs peuvent aussi surveiller leur consommation et les effets des mesures d'économie d'énergie.

Plus spécifiquement, le projet Heizspiegel dispose de données des communes concernant la consommation des habitants. Les communes de plus de 50.000 habitants disposent de leur propre projet Heizspiegel avec des données concernant la consommation des logements sur leur territoire tandis que les communes plus petites ont accès à une version fédérale standardisée du projet. Ainsi les consommateurs habitant une grande ville peuvent comparer leur consommation avec leur voisin mais les habitants de communes plus modestes doivent se contenter des données nationales.

Chaque locataire peut envoyer sa consommation en énergie à une équipe Heizspiegel. Celle-ci se charge de l'analyser et fournit en retour des conseils au locataire. Dans le cas où la consommation d'un locataire serait au-dessus de la consommation moyenne d'un logement similaire dans la même commune, une lettre peut être envoyée au propriétaire bailleur pour l'informer de la nécessité d'isoler son logement.

Afin d'être accessible aussi à la majorité de la population immigrée, le site peut aussi être consulté dans la langue turque.

Du fait de leur isolement et de leur action volontaire, les projets isolés allemands ne sont généralement d'application que sur une courte durée. Le projet Klimaschutzberatung von Migranten für Migranten, dont l'initiative est très louable, aura duré moins d'un an.

### ***Klimaschutzberatung von Migranten für Migranten***

Ce projet a été permis grâce à la collaboration d'associations locales agenda 21 (dont une créée par des personnes d'origine immigrée) et d'un bureau de communication spécialisé en environnement.

Le projet avait comme objectif de faire connaître les comportements responsables à adopter en terme d'économie d'énergie et d'aération des logements auprès de personnes immigrées.

12 personnes d'origine étrangère (russe, turque, afghane/perse, kurde et arabe) ont été formées aux techniques de communication et aux techniques d'économie d'énergie. Elles se sont ensuite rendues aux domiciles de personnes migrantes pour leur expliquer en leur langue maternelle pourquoi il est intéressant d'économiser de l'énergie (climat et facture) et quels comportements adopter pour se faire. Les conseillers étaient aidés par des documents (feuillet, poster,...) en allemands et dans leur(s) langue(s) pour sensibiliser leur public cible. Des instruments de mesure pour l'électricité et l'humidité ont été utilisés pour faire prendre conscience des problèmes. Les habitants étaient aussi encouragés à prendre contact avec des personnes allemandes pouvant les conseiller sur ces sujets.

Afin de toucher au mieux le public des personnes immigrées, les conseillers se sont aussi rendus dans des lieux fréquentés par celles-ci : écoles de langue (courte présentation du projet avec les cours), communautés religieuses et associations culturelles (exposé pour présenter le projet, affiches, feuillets), associations de quartier (informent les conseillers des besoins spécifiques de certains ménages).



### 3.4. Pays-bas

La précarité énergétique (energiearmoede en néerlandais) est un terme qui semble inconnu de la sphère associative, sociale et politique néerlandaise. Le phénomène existe pourtant puisque le taux de précarité énergétique persistante serait de 7% (contre 9% en Belgique).

Les autorités publiques nationales n'interviennent pas directement pour lutter contre la précarité énergétique. Pourtant, elles ont initié cinq des bonnes mesures identifiées : algemene bijstand, schuldhulpverlener, Meermetminder.nl, TELI et interruption de fourniture.

#### ***Tijdelijke energiebesparing lage inkomens (TELI)***

Le projet TELI a été promu par le Ministère du logement, de l'aménagement du territoire et de l'environnement (VROM) qui souhaitait stimuler les économies d'énergie chez les ménages à faibles revenus. En effet, ceux-ci vivent souvent dans de vieux logements mal isolés et n'ont cependant pas des moyens financiers suffisants pour investir dans l'isolation de leur logement. Le projet d'isolation TELI leur a donc été dédié.

SenterNovem (actuellement Agentschap NL) était une agence du ministère des affaires économiques qui réalisait les missions de celui-ci et du VROM dédiées aux sujets de l'innovation, de l'énergie, le climat et l'environnement, et le cadre de vie.

Trois appels d'offre (2002, 2003 et 2005) ont été lancés par SenterNovem par le biais d'une circulaire envoyée aux communes qui ont transmis le message aux organisations concernées. Les projets soumis par les entreprises et associations ont été examinés par une commission qui a ou non accordé un subside.

Chaque projet pouvait recevoir au maximum 455.000 € de subsides. Les organisations avaient deux ans pour mettre en application leur projet.

Après 4 années de fonctionnement, 104 offres ont été déposées, 27 ont été retenues pour un total de 7,6 millions d'euros de subsides. 65.000 ménages ont été touchés dont 55.000 ménages à bas revenus.

Les quatre autres mesures ont été mises en place soit à un niveau plus local ou grâce au secteur privé (fournisseurs, entreprises) et associatif. Ainsi, de manière étonnante, le secteur privé est associé aux projets. Il travaille en collaboration de l'assistance sociale et des associations de quartier.

Le Gele Energie bus est l'une des rares mesures mises en place par une commune (Almelo).

#### ***Gele energiebus***

Almelo est une commune très active dans le domaine des économies d'énergie. Différents projets concernent les bâtiments publics, l'éclairage public, le transport,... ont été mis en place mais elle s'intéresse aussi aux entreprises et aux particuliers.

Mis en œuvre par une société d'insertion à l'emploi (SOWECO NV) et un centre communal d'insertion (MAC), le projet Gele energiebus vise à encourager des économies d'énergie auprès des personnes à bas revenu par la participation de chômeurs longue durée au projet.

Ceux-ci sont formés pendant 12 jours au conseil en énergie et obtiennent un certificat à l'issue de la formation. Ils font ensuite partie de la Energieteam qui anime le « bus-énergie jaune ». Ce bus se déplace de quartier en quartier et apporte à domicile des conseils et des packs pour des économies d'énergie. Les packs contiennent l'appareillage nécessaire pour entamer des économies substantielles par an (200 € en moyenne).

Les moyens financiers proviennent de SOWECO NV, de l'entreprise Twente Milieu, de la fondation Beter Wonen, du fournisseur d'électricité Essent et des sociétés de distribution d'eau Vitens, Regge et Dinkel.

Les Pays-bas se caractérisent par une prédominance du conseil et du service par rapport à l'aide financière. On remarque également qu'il existe proportionnellement aux autres pays plus de mesures pour lutter contre le surendettement que de mesures destinées à lutter contre la précarité énergétique. Les Schuldhulpverlener sont des conseillers en gestion de dette.

### **Schuldhulpverlener**

La loi sur l'assainissement des dettes personnelles (Wet schuldsaniering natuurlijke personen) oblige les personnes endettées à se prendre en charge et à régler leur problèmes de dette. Les personnes endettées ont la possibilité de choisir entre différents acteurs afin de régler leurs dettes :

- La majorité des **communes** disposent d'un service de conseil en gestion de dettes.
- La **NVVK** (Association Néerlandaise pour le Crédit à la Consommation) rassemble des banques de crédits, des instances publiques et des entreprises dont la tâche est de conseiller les personnes endettées dans leur démarche de gestion de dettes. Ces acteurs s'engagent à tout mettre en œuvre pour effacer les dettes après trois ans.

Dans le cas où la personne endettée n'engage pas d'action volontaire ou ne coopère pas au règlement de ses dettes, le juge peut l'obliger légalement. On ne parle alors plus de règlement de dette mais d'assainissement.

Si malgré tout la personne s'endette à nouveau, un curateur est désigné et gère alors les revenus et biens de la personne.

### **3.5. Suède**

La précarité énergétique est un phénomène qui n'est pas connu en Suède. En effet, il n'existe aucun chiffre sur la précarité énergétique et l'ont fait état d'un taux de coupure inférieur à 1% des consommateurs en énergie (Hannan). Deux raisons permettent d'expliquer cette absence : des normes d'efficacité thermique et énergétique des bâtiments et des équipements ménagers particulièrement efficaces et un système de protection sociale universelle.

Le gouvernement est à la base de la majorité des bonnes pratiques identifiées mais l'assurance sociale (Försäkringskassan) joue un rôle fondamental en Suède pour lutter contre les impayés des factures énergétiques. En effet, le pays sépare très clairement les affaires économiques (le marché de l'énergie) et les affaires sociales. Dès lors, seule l'assurance sociale municipale peut assister les consommateurs qui rencontrent des problèmes avec leur facture en énergie. Elle collabore avec les fournisseurs afin que la coupure en énergie ne soit utilisée qu'en tout dernier recours.

L'assurance sociale accompagne les personnes surendettées afin qu'elles puissent néanmoins avoir droit à l'électricité.

### **Intervention de l'assurance sociale**

La loi suédoise sur les services sociaux explique qu'assistance doit être fournie à ceux qui sont incapables de subvenir par leurs propres moyens. L'électricité et le gaz sont inclus dans les besoins de base d'une personne. De ce fait, c'est un droit du citoyen d'avoir accès à l'énergie.

#### **Dette**

Lorsque le fournisseur d'énergie a des raisons de penser que son client ne pourra pas respecter ses engagements, le fournisseur demande une caution ou une avance sur la facture. Si le consommateur n'a pas les moyens disponibles pour payer, les services sociaux interviennent pour le paiement de la caution/avance.

Cette caution ou avance sur la facture permet au client d'éviter d'être brusquement interrompu dans sa fourniture en énergie alors qu'il n'aurait pas pu payer à temps sa dernière facture.

#### **Caution**

Les personnes éprouvant des difficultés à payer leur facture doivent en premier lieu prendre contact volontairement avec l'entreprise auprès de laquelle elles doivent de l'argent afin de trouver un compromis. Si celui-ci n'est pas possible, l'entreprise contacte les services sociaux qui interviennent et mettent en place un plan d'épurement de la dette. Ils s'assurent que les besoins de bases comme le loyer, la nourriture, l'eau et l'électricité puissent néanmoins être comblés. Si la personne est insolvable et qu'aucun montant financier ne peut être retiré de son budget sans dégrader sa dignité humaine, la municipalité allège une partie de la dette.

Les personnes surendettées sont accompagnées dans le règlement de leur dette mais aussi

responsabilisées car elles apprennent à gérer leur budget.

De plus, ce service d'accompagnement permet aux personnes endettées de ne pas avoir recours à des crédits à la consommation dont les taux d'intérêt poussent les personnes d'avantage dans la pauvreté.

### ***Notification à l'assurance sociale lors d'une interruption d'alimentation***

Les lois suédoises sur l'électricité et le gaz naturel autorise la coupure de l'électricité et du gaz en cas de violation substantielle du contrat. Cependant, la coupure n'est pas autorisée si elle peut entraîner des blessures graves ou des dommages.

En cas de non-règlement de la facture, un rappel est envoyé au consommateur pour lui demander de rectifier sa situation dans une limite de temps raisonnable.

Lorsque le temps de rectification a expiré, le consommateur est exhorté de payer dans les trois semaines qui suivent le deuxième rappel. Autrement, l'alimentation peut être interrompue. Au même moment, un message concernant le non-paiement de la facture est envoyé aux services sociaux municipaux. Si le paiement est reçu, si le montant réclamé est contesté ou si les services sociaux prennent en charge le paiement de la dette, alors il n'y a pas de coupure de l'électricité par le fournisseur.

Face à ces explications, nous comprenons pourquoi le secteur associatif n'a pas à intervenir pour défendre le consommateur face au fournisseur. Le consommateur est entièrement protégé et pris en charge par l'assurance sociale.

L'analyse des bonnes mesures montre que la Suède sépare clairement les mesures de type financière de celles de type conseil/guidance/service. De plus, la Suède est un pays dont les mesures sont en œuvre pour de longues durées. La seule exception est celle de l'initiative Allbohus qui, en œuvre depuis moins de 10 ans fait figure d'exception parmi les autres mesures dont l'implémentation est nationale.

### ***Allbohus***

La société de logement Allbohus propose à ses locataires de rassembler sous une même facture la quittance de loyer et les frais en électricité. Le locataire ne doit alors plus de soucier de chercher le fournisseur le moins cher puisque c'est la société qui se charge de cette tâche.

La société de logement devient un client important et peut négocier des tarifs compétitifs. Les coûts fixes sont réduits car il n'y a qu'un abonnement fixe à payer pour le compteur principal.

Les compteurs auparavant individuels sont à présent utilisés en tant que sous-compteurs pour estimer la consommation annuelle du locataire tandis qu'un compteur général est utilisé par le fournisseur pour estimé la consommation de l'ensemble du bâtiment.

Un mandat légal de chaque locataire est nécessaire pour mettre en place le système. Si les locataires ne veulent pas de changement, il n'y en a pas, mais actuellement le changement a été réalisé dans la plupart des logements.

Le locataire peut économiser jusqu'à 700 SEK (75€) par an.

## C. Application possible au contexte belge

### Idée 1 : Revoir les allocations d'aide sociale et le droit d'accès aux tarifs sociaux

Selon le baromètre de la pauvreté, 14,7% de la population belge vivrait avec un revenu inférieur au seuil de pauvreté, soit 860 € / mois<sup>3</sup>. Ainsi :

- ✦ Le revenu d'intégration est
  - pour une personne isolée de 755,08 euros, soit seulement 71% du revenu seuil de pauvreté;
  - pour des personnes cohabitantes : 503,39 euros(par cohabitant) ;
  - pour les personnes vivant avec une famille à leur charge : 1.006,78 euros .
- ✦ L'allocation de chômage moyenne pour une personne seule représente 86% du revenu seuil de pauvreté (739,6 euros) ;
- ✦ La pension moyenne pour une personne seule représente 104% du revenu seuil de pauvreté (894,4 euros).

Si l'on considère des charges moyennes de 156,6 euros par mois, les charges liées à l'énergie sont d'en moyenne 140 euros par mois<sup>4</sup>. On constate facilement que le pourcentage du revenu dédié à l'énergie est supérieur à 10% et que ces personnes se retrouvent donc dans une situation de précarité énergétique (comme le veut la définition britannique).

Notons que les coûts de distribution de l'électricité sont plus élevés en Wallonie que dans le reste du pays. Aussi, les ménages flamands reçoivent 100 kWh gratuits par ménage et 100 kWh gratuits par personne domiciliée et par an. De plus, les tarifs de distribution ayant augmentés depuis 2008, la situation des prix s'est encore plus dégradée. Pour certains consommateurs, même en choisissant le fournisseur le plus intéressant, il n'est plus possible d'obtenir de meilleurs prix que ceux qui auraient été possibles dans l'ancien système régulé. Cette situation conduit à ce que 5,7 % de la population belge présentent au moins deux arriérés pour un ou plusieurs besoin de base (électricité, eau, gaz, loyer, emprunt hypothécaire, soins de santé). Ce pourcentage monte à 14,6% dans le groupe des 20% de revenus les plus bas.

Face à cette situation, nous pensons que la Belgique devrait s'inspirer du modèle suédois pour calculer les allocations d'aide sociale. Ainsi, le Bodstadsbidrag (voir fiche n°41), ou allocation de logement, est calculé suivant le revenu du ménage, des frais réels du logement et de la surface habitable (dans le respect d'une surface raisonnable par personne). Les allocations d'aide devrait donc comprendre deux parties :

- Une partie variable, destinée à couvrir les frais de logement et qui serait calculée pour chaque situation ;
- Une partie fixe, destinée à couvrir tous les autres frais, serait définie tous les six mois en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation (Bureau du Plan), de la dernière rémunération et de la durée d'inactivité (pour l'allocation de chômage), de la situation familiale,...

Ce système aurait l'avantage de s'adapter à l'évolution des prix de l'énergie et de réellement accompagner les allocataires. De plus, il permettrait de ne plus avoir recours à des aides urgentistes tels que le fonds social chauffage. Le soutien apporté par le secteur pétrolier dans ce fonds pourrait être déplacé au financement des frais de logement. Nous devons cependant nuancer un certain point. Actuellement, ce n'est pas tant la facture en énergie qui cause problème dans les frais liés au logement mais le loyer élevé que doivent payer les ménages, surtout dans la capitale.

Cependant, les personnes actives peuvent elles aussi avoir des difficultés à joindre les deux bouts et se retrouver en situation d'arriérés pour des besoins de base. Nous proposons donc de revoir la définition du client protégé car à l'heure actuelle, l'octroi du statut dépend beaucoup plus de la source de revenu que du montant du revenu. Ainsi, ni les personnes au chômage, ni les personnes actives à

---

3 Seuil de pauvreté : représente 60% du revenu national médian.

4 Les frais de charge moyens dépendent de nombreux paramètres : nombre de personnes, comportements, type de logement, installations, choix du fournisseur,...

bas revenu ne peuvent avoir accès à ce statut. De plus, le statut est compliqué à appréhender car deux définitions existent, l'une au niveau fédéral et l'autre au régional.

Pour une action plus préventive, nous proposons d'autoriser le droit d'accès aux tarifs sociaux (client protégé au sens fédéral) à tout ménage bénéficiaire du statut OMNIO de leur mutuelle. Cela permettrait d'une part de toucher un nombre beaucoup plus important de personnes, mais aussi de ne pas discriminer les personnes actives aux autres.

## **Idée 2 : Améliorer l'accessibilité aux ménages à bas revenu à un logement économe en énergie**

Une des difficultés première rencontrée par les personnes à bas revenu est d'avoir accès à un logement économe en énergie. Les crédits d'impôt ne sont pas accessibles aux personnes qui paient peu d'impôt, l'opération MEDARII dispose d'une enveloppe insuffisante face aux besoins des ménages aux revenus modestes et le Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie n'est pas mis en œuvre dans chaque commune faute de moyens. De plus les travailleurs sociaux se perdent dans les méandres administratifs des primes, incitants et moyens publics dédiés aux URE.

À l'étranger, les programmes d'isolation ciblant les ménages à faible revenu sont nombreux : Programme « Habiter mieux », FSTME, CESP, SHESP, TELI,... mais souvent temporaires. Leur mise en œuvre et l'identification du public cible diffèrent complétement d'un pays à un autre.

En France, deux projets sont en œuvre selon les endroits : les FSTME et le programme « Habiter mieux ». Deux caractéristiques importantes sont communes aux projets :

- ✦ Le mode de fonctionnement rigide est défini par une convention (Contrat local d'engagement pour le programme « Habiter mieux ») où chaque acteur agit selon le rôle qui lui a été donné,
- ✦ L'identification des bénéficiaires est réalisée par les acteurs sociaux comme la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).

Les programmes SHESP et TELI se ressemblent :

- ✦ Administration : HCA, l'agence pour le logement décent (SHESP) et VROM, le ministère du logement, de l'aménagement du territoire et de l'environnement (TELI)
- ✦ Principe de fonctionnement sous forme d'appel d'offres : des bailleurs sociaux (SHESP), des sociétés de logement/association (TELI).
- ✦ Se concentrent uniquement sur les logements sociaux.

En Allemagne, les sociétés de logements sont très actives à la rénovation des logements qu'elles proposent. Cependant, ces rénovations servent aussi d'argument afin d'augmenter les loyers. Les logements sociaux ne répondent alors plus à leur vocation d'origine et les ménages à faibles revenus sont dès lors obligés de se tourner vers des bailleurs privés.

Le programme Warm Zones est l'un des projets les plus intéressants à étudier car il vise (mais à un degré divers selon le revenu) et touche (approche porte à porte) tout le monde. L'identification des bénéficiaires se fait donc sur une logique très différente de la logique française ; les acteurs sociaux ne sont pas impliqués. Il en est de même dans le programme CESP par lequel les fournisseurs d'énergie travaillent en collaboration des autorités communales.

Ces initiatives ont chacune leurs forces et leurs faiblesses. La force des Royaume-Uni est d'avoir réussi à rassembler des moyens financiers conséquents en obligeant les fournisseurs d'énergie à réduire la consommation de leurs clients. Celle de la France est d'accompagner les ménages à faibles revenus à la création de leur dossier de candidature pour accéder aux diverses aides. Les sociétés de logement allemandes mettent en place des initiatives volontaires. Les programmes fonctionnant sous le principe d'appel d'offre donnent une grande liberté aux sociétés de logement pour agir.

Les mesures belges doivent s'inspirer des actions entreprises dans les pays voisins. En priorité, il faut songer à :

- ✦ Proposer systématiquement une aide à l'isolation lorsqu'une personne se présente au

CPAS avec des difficultés à régler la facture d'énergie.

- ✦ Renforcer l'identification des logements nécessitant des mesures URE.
- ✦ Proposer des primes importantes et un préfinancement car les personnes à bas revenu n'ont pas les moyens de pré-financer la rénovation de leur logement. Les crédits d'impôts sont donc exclus.
- ✦ Accompagner les locataires dans les mesures de rénovation qu'ils veulent entreprendre et inciter et/ou obliger les bailleurs à proposer des logements performants.

À cet effet différents moyens peuvent être mis en œuvre :

- ✦ Législation : l'obligation du certificat PEB pour tout logement vendu ou loué donne la possibilité de légiférer le loyer que peut demander le propriétaire. Un logement qui dispose de peu de mesures URE ne devrait pas être autorisé à être loué au-delà d'un certain loyer.
- ✦ Guidances sociales énergétiques : renforcer moyens humains et financiers afin que cette guidance soit présente dans chaque CPAS. Les audits énergétiques effectués dans les logements de personnes à bas revenus doivent être couplés à de petites interventions pour économiser l'énergie (ampoules économiques, multiprises avec interrupteur, bourrelets au bas des portes,...)
- ✦ MEBARII : renforcer l'enveloppe annuelle prévue chaque année pour le dispositif afin de pouvoir proposer des subventions d'un montant supérieur à 1.365€ à une fréquence supérieure de 5 ans. Comme le délai d'attente pour le commencement des travaux est important, renforcer la prévention pendant l'hiver afin de commencer les travaux dès la bonne saison.
- ✦ FRCE : actuellement, la commune doit se porter garante en cas de non remboursement ce qui rebute souvent celle-ci à mettre en place une entité locale pour la gestion du fonds sur son territoire. Nous proposons de déplacer la gestion du risque de non remboursement sur la région (comme cela se pratique actuellement en Flandres). Il est aussi important d'investir massivement dans du personnel compétent qui puisse accompagner les ménages à bas revenus à isoler leur logement.
- ✦ Fournisseurs et GRD : proposer des primes forfaitaires et/ou avancer l'argent des primes à la rénovation énergétique auprès des ménages à faible revenu.

Le principe des Energienoeiers (litt. Coupeurs d'énergie) présents actuellement en Flandres (voir annexe 1) devrait être étendu à tout le pays. Ils proposent des packs complets, depuis un scan rapide des logements jusqu'à la mise en œuvre des mesures URE identifiées. Le fonctionnement des Energienoeiers pourrait être entièrement financé par les fournisseurs et GRD.

### **Idée 3 : Informer**

Si des aides suffisantes sont une base essentielle au bien-être de tous, aussi faut-il communiquer efficacement afin d'informer les citoyens sur les aides qui leur sont accessibles.

Deux exemples étudiés nous ont montré l'importance de l'information dans la lutte contre la précarité énergétique : l'initiative allemande « Klimaschutzberatung von Migranten für Migranten » et le projet communal néerlandais « Gele energiebus ».

Pour rappel, dans le projet allemand, des personnes d'origine immigrées formées sur le thème des économies d'énergie ont servi de relais à d'autres personnes des mêmes communautés. L'information pouvait être facilement transmise car elle se faisait dans la langue maternelle des intéressés. Les conseillers se sont aussi rapproché au mieux de leur public cible en se déplaçant sur les lieux fréquentés par celui-ci : communautés religieuses, associations culturelles, écoles de langues,...

Très différent, le projet « Gele energiebus » consiste à former des chômeurs longue durée sur le thème des économies d'énergie. Ceux-ci font ensuite partie de la Energieteam qui anime le « bus-énergie jaune ». Ce bus se déplace de quartier en quartier et apporte à domicile des conseils et des packs pour des économies d'énergie. Les packs contiennent l'appareillage nécessaire pour entamer des économies substantielles par an (200 € en moyenne). Ce n'est donc plus la

population qui doit aller à la recherche de l'information, mais l'information qui vient à elle.

À l'heure actuelle, nous constatons qu'il est difficile de trouver l'information nécessaire, que l'on se rende ou non dans un CPAS. Ainsi par exemple, si l'on écrit « facture électricité élevée » sur le moteur de recherche Google.be, on est directement dirigé sur des forums français. Difficile donc de savoir vers qui se tourner lorsque l'on est pour la première fois confronté à des problèmes pour régler ses factures en énergie. De plus, on ne retrouve pas d'affiches ou de feuillets en libre distribution sur le sujet de l'énergie dans les CPAS.

Bien communiquer sur ce thème est pourtant essentiel. Afin de lutter contre la précarité énergétique, il est nécessaire d'informer les citoyens sur plusieurs sujets :

- ✧ Le prix de l'énergie,
- ✧ Le changement vers un fournisseur d'énergie plus intéressant,
- ✧ Les comportements à adopter pour économiser l'énergie,
- ✧ Les allocations d'aide, les tarifs sociaux, le statut de client protégé, les prêts verts,
- ✧ Les formalités exigées pour avoir recours aux aides,
- ✧ Les services sociaux vers qui se tourner lorsque l'on rencontre des problèmes financiers,
- ✧ Les services de médiation de dette,
- ✧ etc.

Cette information doit être facilement disponible et accessible au plus grand nombre. Une attention particulière sera portée sur la forme :

- ✧ Des feuillets (et des affiches) doivent être consultables dans tous les CPAS, les communes, les bureaux des fournisseurs, les bureaux des sociétés de logement social, les offices de l'emploi, les hôpitaux...

Nous voudrions mettre plus particulièrement en évidence le feuillet intitulé « Self check-up consommation » produit l'IBGE et l'ABEA. Il donne des conseils pour comprendre sa facture d'énergie et pour contrôler sa consommation. Il fournit aussi des indications utiles pour diminuer sa consommation en énergie et en eau. Un pas supplémentaire serait de traduire ce feuillet et de le distribuer largement.

- ✧ Un site internet doit pouvoir rassembler toutes les informations nécessaires (voir ci-dessus) avec les références des personnes de contact,
- ✧ Les informations doivent être traduites en plusieurs langues suivant la commune : français, néerlandais, allemand, anglais, arabe, espagnol, italien, lingala, ...

Bien que non cité parmi les bonnes mesures, nous voudrions mettre en avant le site internet de l'agence d'assurance sociale suédoise (Försäkringskassan) qui est particulièrement bien pensé. Le site est disponible en une vingtaine de langues différentes. Des fiches ont été réalisées pour chacune des aides disponibles. Un service d'interprétation/traduction est aussi mis en place pour des questions plus précises sur les aides sociales.

- ✧ Des personnes ressources dans chaque commune doivent pouvoir accompagner les personnes désireuses de changer de fournisseurs, de déposer une demande de prime,... Ces personnes ressources sont à l'heure actuelle beaucoup trop peu nombreuses.

Parmi les bonnes mesures étudiées, l'initiative « benefit entitlement cheks » (Royaume-Uni) propose de vérifier si la personne qui fait appel à ce service reçoit toutes les aides auxquelles elle a droit et si un tarif ne serait pas mieux adapté à sa consommation en électricité et gaz. Ces personnes ressources transmettent ainsi une information générale qui se rapporte à la fois aux aides d'assurance sociale, aux primes,...

Une autre façon d'éviter de tomber dans le piège de l'endettement est de savoir exactement quelle quantité d'énergie est consommée tout au long de l'année. Les compteurs intelligents suédois

(Automatic Meter Management) permettent aux consommateurs de bénéficier de la mesure de la consommation, de la lecture du compteur et d'une facturation mensuelle. Il est aussi possible à toute heure de contrôler sa consommation et d'identifier les possibilités d'économie d'énergie.

Nous doutons néanmoins que la technologie soit un moyen miraculeux pour lutter contre la précarité énergétique. N'oublions pas que de nombreuses personnes éprouvent des difficultés à se servir d'appareils électroniques et que la lecture du compteur pourrait dès lors s'avérer être un problème. Cette réflexion vaut aussi pour ce qui est des informations reprises sur internet. Il faut donc être vigilant à rendre les informations disponibles aussi sous format papier.

## **Idée 4 : Former les professionnels du secteur social au thème de l'énergie**

Il est de constater que les personnes travaillant dans le secteur social ne reçoivent généralement aucune formation sur le thème de l'énergie au cours de leur formation. Pourtant, étant donné la montée du prix de l'énergie, l'enjeu est de taille. Dans cette situation comment dès lors accompagner efficacement les ménages qui se trouvent en situation de précarité énergétique ?

La formation des assistants sociaux doit donc comprendre un cours sur le thème de l'énergie :

- ✦ paysage des acteurs énergétiques en Belgique, transporteurs, distributeurs, fournisseurs,...
- ✦ gestion de l'énergie dans le logement : compteurs à électricité/gaz, chauffage, thermostat, installations électriques, appareils électroménagers,...
- ✦ mesures URE, primes à l'énergie, crédit d'impôt,...

Une campagne d'information à l'exemple de l'image Warm Zones serait la bienvenue. Cette campagne serait financée par les GRD et les fournisseurs. Des chômeurs de longue durée pourraient être remis à l'emploi après une formation de quelques jours (cette option est d'autant plus intéressante que le secteur de l'énergie est en pleine expansion). Les quartiers urbains seraient alors visités un par un et chacun pourrait recevoir une information correcte sans devoir avoir à la chercher. Les visites des logements permettraient au citoyen de se rendre compte des problèmes présents dans son habitation et d'obtenir directement des conseils pour améliorer l'efficacité énergétique.

## **Idée 5: Améliorer les services des fournisseurs aux consommateurs**

Le rôle que les fournisseurs en énergie jouent dans la lutte contre la précarité énergétique pourrait être nettement amélioré, que ce soit en terme de services ou d'efficacité énergétique.

Actuellement le service des fournisseurs fait face à de nombreuses critiques :

- ✦ Le service à la clientèle est basé essentiellement sur internet et le téléphone et les sociétés disposent de très peu de bureaux accessibles aux consommateurs. En l'absence d'un interlocuteur direct à qui s'adresser, la communication peut donc s'avérer difficile entre le fournisseur et ses clients. La preuve en est le nombre élevé de plaintes enregistrées par mois par la CREG.
- ✦ Les factures sont peu claires ; les prix n'apparaissent pas de manière transparente sur la facture.
- ✦ Les clients en difficulté de paiement ne sont pas accompagnés. Il est possible d'obtenir un plan de paiement, mais les conditions concernant celui-ci ne sont pas clairement définies sur le site internet.
- ✦ Les fournisseurs ne fournissent pas toujours l'information nécessaire sur les services de médiation de dette, les tarifs sociaux, les aides à l'isolation,...
- ✦ Les tarifs pratiqués abusifs au vu des bénéfices de certains fournisseurs.

Au cours de notre étude, nous avons mis en évidence de nombreuses initiatives mises en place par les fournisseurs d'énergie dans les pays voisins.

En France, EDF propose à sa clientèle une filière solidarité en travaillant en étroite collaboration avec les services sociaux des collectivités locales. Parmi les solutions « solidaires » proposées, on



retrouve un numéro vert solidarité pour les personnes en grande difficultés qui ne savent pas à qui s'adresser. Ce numéro permet d'accéder à une information personnalisée et oriente le client vers le bon interlocuteur pour un accès facilité à ses droits. Un autre numéro vert permet de renseigner la clientèle sur le tarif de première nécessité ( fiche n°1). De plus, EDF s'engage à :

- ✧ maintenir l'énergie, le temps de trouver des solutions dans le cadre des dispositifs en vigueur,
- ✧ conseiller et proposer gratuitement des services autour des usages de l'électricité, des économies et de la facture,
- ✧ de fournir des informations sur les tarifs sociaux et les dispositifs d'aide.

Le fonds de solidarité pour le logement est financé par les départements, les CAF et les fournisseurs d'énergie (20 millions par EDF). Ce fonds permet de financer un dépôt de garantie, une caution (de loyer et/ou de charges) au propriétaire, des dépenses liées à l'entrée dans les lieux (frais de déménagement, assurance habitation, frais d'équipements mobiliers). Il permet aussi de rembourser des dettes de loyers, des charges locatives ou des factures impayées d'énergie, d'eau et de téléphone dont le règlement conditionne l'accès à un nouveau logement.

Au Royaume-Uni, les fournisseurs ont une place tout à fait privilégiée dans la politique du gouvernement pour l'efficacité énergétique et contre la précarité énergétique. Les fournisseurs sont obligés d'atteindre une économie d'environ 300 millions de tonnes de CO2 d'ici fin 2012. En contre partie, une totale liberté leur est accordée concernant la stratégie suivie. Les compagnies d'énergie travaillent en partenariat avec les autorités locales, et des groupes communautaires sur une approche porte-à-porte et pour l'entièreté du logement. Elles offrent un chauffage central, des mesures d'efficacité énergétiques et un check-up des aides auxquelles le ménage a droit.

Aux Pays-bas, le consommateur éprouvant des difficultés de paiement peut en premier négocier avec son transporteur (en cas de factures séparée entre le transporteur et le fournisseur) ou son fournisseur pour le règlement de ses arriérés de paiement. L'initiative vient de l'une des parties et le paiement ne vise qu'à rembourser la dette en énergie.

Face à toutes ces initiatives, on se rend facilement compte que les fournisseurs belges sont loin de fournir un service optimal à leurs clients. De nombreux efforts sont dès lors encore à fournir par les fournisseurs en Belgique. Voici quelques suggestions.

### **Facturation**

- ✧ Utiliser un lay-out de facture uniforme à tous les fournisseurs d'énergie,
- ✧ Améliorer la transparence sur les tarifs pratiqués,
- ✧ Notifier le numéro de téléphone du service client et du service de médiation énergie sur la facture.

### **Service clientèle**

- ✧ Bureau : Ouvrir dans chaque région au moins un bureau accessible à la clientèle,
- ✧ Échelonnement de paiement : les conditions doivent être définies clairement, le service doit être proposé par tous les fournisseurs, l'échelonnement doit pouvoir être étendu à 12 mois.
- ✧ Limitateur de budget : le fournisseur pourrait coupler l'envoi de la mise en demeure avec un folder explicatif sur le fonctionnement d'un limitateur de budget. Lors de la pose du limitateur de budget, le technicien peut expliquer à la personne responsable du ménage l'utilisation de celui-ci.
- ✧ Numéro solidarité : Créer un numéro solidarité auquel les clients qui auraient des difficultés de paiement puissent téléphoner afin d'obtenir toutes les informations nécessaires sur la possibilité d'échelonner les paiements, les tarifs sociaux, le fonds chauffage,... ainsi que les coordonnées des CPAS communaux, les maisons de l'énergie,...

### **Investissements dans l'efficacité énergétique**

Comme cela se pratique au Royaume-Uni, les fournisseurs (et les GRD) devraient être obligés d'investir dans des mesures d'efficacité énergétique chez leurs clients. En travaillant ensemble et avec les services sociaux, les fournisseurs pourraient obtenir des résultats importants.

Les actions qui pourraient être mises en place sont nombreuses :

- ⤴ Distribution de petit appareillage d'économie d'énergie,
- ⤴ Impression de feuillets d'information sur les économies d'énergie, la consommation en énergie, les programmes d'aide aux travaux d'économie d'énergie,
- ⤴ Tiers investisseur à destination des ménages à bas revenu afin d'améliorer l'efficacité énergétique,
- ⤴ Investissements dans l'efficacité énergétique des logements et dans les énergies renouvelables pour les ménages à bas revenus,
- ⤴ Financement d'une campagne de type Warm Zones en Belgique.

### ***Concertation renforcée entre les acteurs du secteur de l'Énergie***

Il existe actuellement très peu de contact entre les professionnels de l'énergie (fournisseurs, distributeurs, transporteurs, régulateur), les acteurs sociaux et le monde politique. La rencontre entre ces différents acteurs ne peuvent que déboucher sur des échanges fructueux concernant le métier de chacun et l'approche suivie pour améliorer l'accès de chaque citoyens à une énergie abordable.

## Annexe 1 : Répertoire des mesures étudiées

- 
- 
- 
-

## France

Inventaire mesures		Pays: France		
Nom du projet	Initiateur	Mise en œuvre	Bénéficiaire	Description
Tarif de première nécessité (TPN)	Loi n°2000-108 du 10 février 2000 adoptée par l'Assemblée Nationale et le Sénat.	Commission de régulation de l'énergie, Ministres l'économie l'énergie, Fournisseurs historiques (EDF ou distributeurs nationalisés), organismes d'assurance maladie.	de Personnes de modestes ressources de n'excèdent et 634,23 € par mois. Les personnes bénéficiaires doivent aussi être non titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité pour leur résidence principale.	Le tarif de première nécessité donne droit à une réduction sur l'abonnement en électricité et sur les 100 kwh consommés par mois. Le montant de cette réduction peut varier de 40 à pas 60% par mois selon le nombre de personnes que compte le foyer.
Tarif spécial de solidarité (TSS)	Loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 adoptée par l'Assemblée Nationale et le Sénat.	Commission de régulation de l'énergie, Ministres l'économie l'énergie, Fournisseurs historiques (GdF- Suez et entreprises locales distribution), organismes d'assurance maladie.	de Personnes de modestes ressources de n'excèdent et 634,23€/mois. Ce dispositif s'applique aussi bien aux titulaires d'un contrat individuel de fourniture de gaz naturel qu'aux résidents d'un immeuble chauffés collectivement au gaz naturel.	L'aide peut monter jusqu'à 118 € par an dans le cadre d'un contrat individuel pour une famille de quatre personne et jusqu'à 90 € dans le cadre d'un contrat collectif et pour une famille de 4 personnes.

Fond de solidarité pour le logement (FSL)	Loi n°90-449 du 31 mai 1990 adoptée par l'Assemblée Nationale et par le Sénat, par une initiative gouvernement.	Conseil général, Elles sont réservées sociaux en priorité (Centre personnes et familles : Caisse logement, menacées Familiales, Mutualité d'expulsion agricole, relogement, Secrétariats FSL, hébergées ADIL, logées Conseil national de temporairement l'habitat dans des habitations insalubres.	Les aides du FSL doivent permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. Elles financent donc soit un dépôt de garantie, une caution (de loyer et/ou de charges) au sans propriétaire, ou des dépenses liées à l'entrée dans les lieux (frais de déménagement, assurance habitation, frais d'équipements mobiliers). En outre, elles peuvent aussi sans rembourser les dettes de loyers et de charges locatives ou de factures impayées d'énergie, d'eau et de téléphone dont le ou règlement conditionne l'accès à un nouveau logement.
Fonds social d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie (FATSME)	Départements (20)	État, Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), réseaux d'acteurs dans les domaines de l'habitat, de la maîtrise de l'énergie, association de consommateurs, associations caritatives, bailleurs sociaux.	Ménages défavorisés. Financements complémentaires aux subventions de droit commun (aide de l'ANAH), pour l'habitat privé, soutien financier du bailleur social, crédit d'impôt.
Fonds social d'aide à la maîtrise de l'énergie (FAME) en Ariège Action de Réduction de la Précarité Energétique dans	Conseil général Association de Habitat, AJENA	Conseil général Travailleurs sociaux, Ménages Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Association A3E Jura Association Habitat, AJENA, ANAH, Programme énergétique,	Ménages relevant Travaux d'isolation dans le logement des personnes en difficulté pour les aider à diminuer leurs consommations d'énergie (chauffage et autres) tout en améliorant leur confort. Mettre en place des dispositifs permettant d'encourager les propriétaires occupants et les propriétaires bailleurs à réaliser des travaux pour réduire les charges d'énergie.

le Jura (ARPEJ)	Urbanisme Construction Architecture (PUCA)	acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique.	
Fonds d'aide aux travaux de maîtrise de l'eau et de l'énergie (FATMEE)	GOSAT, Agence départementale de solidarité de Pignan-Mèze	Travailleurs sociaux de certains CCAS et de la CAF, GEFOSAT, Cabinet IN SITU (en charge de l'OPAH-RU de Sète), ANAH de l'Hérault, CLCV, Fédération Léo Lagrange, UDAF 34, Compagnons Bâisseurs, ADAIS, Pléiades Services (plate-forme Emploi Services)	Toute personne qui les sociaux partenaires ont identifié un problème lié à la qualité du logement et/ou à la faiblesse des ressources.
Auto-amélioration des logements des bénéficiaires du RMI	Conseil général, programme départemental d'insertion	Travailleurs sociaux, conseil général, CAL-Pact des Ardennes	Propriétaires bénéficiaires RMI
Fonds de soutien aux actions sociales de l'OPATB des Crêtes ardennaises	Communauté de communes des Crêtes de pré-ardennaises, OPATB (Opération Programmée d'Amélioration Thermique et énergétique des Bâtiments)	de CCCPA, CAL-PACT Ardennes, agence locale de l'énergie 08	Propriétaires entrant dans la catégorie « très sociale » au sens de l'ANAH
			Aides pour réhabiliter les logements (services et financières) du
			Créé fin 2005 dans le cadre de l'OPATB des Crêtes Pré Ardennaises, ce fonds finance : • L'amélioration de la thermique des bâtiments au travers de l'isolation des parois opaques ainsi que de la mise en place de double vitrage, • La création ou remplacement d'un système de chauffage central ou d'une production d'eau chaude, • Le calorifugeage, régulation et équilibrage des installations de chauffage et de production d'eau chaude.

Fonds solidarité pour la maîtrise de l'énergie (FSME) – Drôme	ADIL 26	Travailleurs sociaux, Personne locataire Commission locale de du secteur privé ou visant à réduire la consommation d'énergie des ménages en l'habitat, ADIL 26, propriétaire CALD occupant avec de faibles ressources et confrontée à des difficultés de règlement de ses charges d'énergie.
Aide préventive à la maîtrise de l'énergie dans le cadre du FSL – Haute-Garonne	Conseil général	Travailleurs sociaux, Toute personne en situation de précarité conseillers en situation de démarche éducative et préventive (DEP) réalisée par des économistes sociaux et précarité ne conseillères en économie sociale et familiale (CESF) familiale, EDF bénéficiant pas financées au titre du FSL : d'une mesure de 1. auprès des personnes ayant rencontré une difficulté liée à Suivi social lié au l'énergie (consommation excessive ou impayé) ; logement ou d'une 2. auprès de groupes constitués.
Volet prévention du Fonds de Solidarité Logement (FSL) – Gironde	Conseil général, CAF	Communes, CCAS, Publics dont les Aides en matière de prévention des impayés d'énergie et PACT H&D de ressources ne d'eau ainsi que demandes de travaux ou d'équipements Gironde, EDF-GDF permettent pas permettant des économies d'énergie.
Eco-prêt logement social	Grenelle L'environnement	de Caisse de dépôts et Organismes Prêts au taux fixe de 1,9% sur une durée de 15 ans, consignations (CDC), d'habitations à loyer disponibles pour financer sur deux ans à partir de 2009 la Union Sociale pour modéré, aux réhabilitation énergétique de 100.000 logements. l'Habitat. sociétés d'économie mixte et également aux communes possédant des

## logements sociaux

Fond chaleur renouvelable	Grenelle l'environnement	de ADEME délégations régionales, régions,	et Propriétaires, entreprises, collectivités	Le fond chaleur renouvelable consiste en une dotation d'un milliard d'euros sur trois ans dans un premier temps et montée progressive jusqu'en 2020 de la dotation budgétaire annuelle à 800 millions d'euros. Cette dotation finance sous forme de subventions des projets de taille importante dans différents secteurs (solaire thermique, bois, biomasse, pompes à chaleur géothermiques, géothermie profonde, réseaux de chaleur,...) et dont l'équilibre financier ne serait pas atteint sans celles-ci.
Forfait de charges lié aux allocations logement (APL, ALS, ALF)	État	Caisse familiale	d'allocation locataires occupant un logement conventionné HLM); les propriétaires accédants (propriétaires bénéficiaires de n'ayant pas achevé de rembourser le crédit contracté pour l'achat d'un logement). prestations familiales et les jeunes couples ; personnes âgées ou handicapées logées à titre onéreux par une famille d'accueil ; résidents d'un foyer conventionné de jeunes travailleurs, de personnes âgées, de travailleurs migrants, de personnes handicapées, ou d'un foyer	Ce forfait de 48€ mensuels par personne, avec un complément de 11€ par personne composant le foyer, (un concerne exclusivement et sous conditions les locataires et propriétaires accédants (propriétaires bénéficiaires de n'ayant pas achevé de rembourser le crédit contracté pour l'achat d'un logement).




dénoté  
 "résidence sociale" ;  
 Tous ceux qui ne  
 répondent pas aux  
 critères d'attribution  
 de l'APL et de l'ALF  
 peuvent bénéficier  
 de l'ALS.

Aides légalés	extra-	Secteurs institutionnel, Secteurs associations, centres institutionnel, communaux ou associations, centres intercommunaux communaux ou d'action sociale intercommunaux d'action sociale	en fonction	en fonction
Eco prêt à taux zéro (éco-PTZ)	Grenelle l'environnement, loi finance 2009	de Propriétaire d'un Propriétaires, de logement, Espaces soient occupants ou Info-Energie, banques bailleurs, condition	qu'ils permet d'emprunter jusqu'à 30.000€ pour financer la fourniture et la pose de matériaux et équipements sans nécessaires à la réalisation de travaux d'amélioration de énergétique du logement. La durée maximale de remboursement est de 10 ans.	
Crédit développement durable	d'impôt	Loi n°2004-1484 du 30 décembre 2004 de œuvre les finances pour 2005, Vendeur Particulier constructeur :	30 Particuliers : met en Tous travaux contribuables, ou propriétaires locataires, conditions l'attestation et les ressources factures Thermiciens : DPE Ministère des finances : traitement de la déclaration d'impôt	les Disposition fiscale permettant aux ménages de déduire de leur impôt sur le revenu une partie des dépenses réalisées et pour certains travaux d'amélioration énergétique portant sur sans une résidence principale. de

Programme « habiter mieux »	Agence nationale de l'habitat (ANAH) de Déléation locale de Propriétaires l'Agence nationale de occupants l'habitat (ANAH) au ressources sein de la Direction départementale des territoires (DDT), collectivités territoriales, réseaux sociaux ou médico-sociaux (aides à domicile, caisses de retraite, personnel des Caisses d'Allocation Familiale ou des caisse de Mutualité Sociale Agricole...).	Aide plafonnée à 1100€, augmentée ou non de l'aide de la collectivité. Ciblage des personnes bénéficiaires par des personnes de terrain
Interdiction de coupure de l'électricité pendant la période hivernale	Code de l'action sociale et des familles article L.115-3. Fournisseurs de l'électricité	Personnes qui éprouvent des difficultés hivernale, même en situation d'impayés pour le paiement de leur facture et qui ont obtenu une aide des services sociaux dans les 12 mois.
Proposition de loi tendant à interdire les coupures d'électricité, de chaleur et de gaz entre le 1er novembre de chaque année et le 15 mars de l'année suivante	Marie-George Buffet, Jean-Claude Sandrier, Pierre Gosnat et Roland Muzeau, Assemblée nationale, Sénat, d'énergie	Tous les ménages résidant dans leur résidence principale Maintien d'une puissance minimale pendant toute la période hivernale, même en situation d'impayés
Banque d'expérience de l'action sociale	Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale	Toute personne pouvant être intéressée par les CCES. La banque d'expérience de l'action sociale locale vise à permettre la mutualisation des bonnes pratiques initiées par les CCES.

locale			initiatives prises les CCES en matière d'actions sociales
Une consommation éclairée pour dépenser moins	CCAS d'Anger	CCAS d'Anger	Agevins en Diagnostic à domicile des usagers qui le souhaitent, conseils, difficultés de ateliers pratiques et collectifs sur les thèmes du chauffage, de paiement et toute l'électricité et de l'eau. personne désirant davantage maîtriser sa consommation en énergie.
Opération kit énergie solidarité	CCAS du Creusot	CCAS du Creusot	15 familles Des conseillers ont été formés pour conseiller les familles aux volontaires économies d'énergie. Celles-ci ont aussi reçu des kits énergie bénéficiaires des (ampoules basse consommation, stop douche, multiprise services du CCAS avec interrupteur, thermomètre).
Accompagnement à la gestion d'eau et d'électricité pour les gens du voyage sédentarisé	CCAS d'Orthez	CCAS d'Orthez	37 personnes dans Entretien individuels et organisation d'ateliers en commun un lotissement de 8 sur l'électricité et l'eau afin d'éviter la surconsommation et les maisons impayés.
Semaine Budget – Sensibiliser à la maîtrise de l'énergie et prévenir l'endettement	CCAS de Lisieux	CCAS de Lisieux, Toute personne intéressée par le sujet de la semaine. ADEME, SDEC (Syndicat Départemental de l'Énergie du Calvados), association Macédoine, Finance et Pédagogie, GRAIN, Banque de France, Mission Locale, Foyer des Jeunes Travailleurs, association Bac Environnement	Organisation d'une « semaine budget » avec différentes interventions sur le thème du budget et des économies.

RIMDO	Travailleurs sociaux du CCAS de Nice service RMI du CCAS de Nice	Personnes disposant d'un budget modeste	Organisation de réunions d'information collectives mensuelles sur les thèmes des économies d'énergie, coût du logement, les crédits à la consommation, l'alimentation, la santé,...
Solutions solidarité	EDF EDF Bleu Ciel	Client en situation difficile (même passagère)	Dispositif d'accompagnement personnalisé en faveur des clients en situation difficile : * Maintien de l'énergie, le temps de trouver des solutions dans le cadre des dispositifs en vigueur. * Conseils et services gratuits autour du contrat et de la facture. * Informations sur les tarifs sociaux et les dispositifs d'aide. * Conseils simples et efficaces pour réaliser des économies d'énergie et ainsi réduire vos factures.
Observatoire sur la précarité énergétique	Grenelle de l'environnement, ministre de l'Ecologie (USH), Nathalie Morizet, le ministre de l'Energie et le secrétaire d'Etat au Logement Appar	de ADEME, La sociale pour l'habitat (USH), Fédération Nationale des acteurs impliqués et dans la lutte contre la précarité Agence nationale de l'habitat (ANAH), EDF, GDF Suez, Médiateur national de l'énergie (MNE)	Union Ménages pour l'habitat situations précarité des énergétiques, et dans la lutte contre la précarité en L'Observatoire de la précarité énergétique doit permettre de mieux mesurer le phénomène et d'identifier les zones les plus concernées.
Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement (RAPPEL)	Comité de Liaison Energies Renouvelables (CLER), ADEME	CLER, Bâtiment, Energie (BCE), ADEME, Abbé Pierre, GdF-SUEZ, Fondation pour la Nature et l'Homme, Agence Nationale de l'Habitat (ANAH), Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA),	Association Toute personne intéressée par le sujet de la précarité énergétique, tous ménages dans cette situation et de contribuer à améliorer la connaissance et la lutte contre le phénomène en participant aux forums et autres outils du réseau. Le site du réseau RAPPEL permet aux visiteurs de se renseigner sur la précarité énergétique : ses causes et conséquences, de consulter des outils pour aider les personnes impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique.



Centre scientifique et  
technique du bâtiment  
(CSTB), Fédération  
Nationale des PACT,  
GEFOSAT, Haut  
comité pour le  
logement des  
personnes  
défavorisées  
(HCLPF), Secours  
Catholique, Union  
nationale des  
associations familiales  
(UNAF), Union  
Sociale de l'Habitat  
(USH)

## Grande-Bretagne

Inventaire mesures Pays: Grande-Bretagne				
Nom du projet	Initiateur	Mise en œuvre	Bénéficiaire	Description
Social and environmental guidance to the gas and electricity markets authority	Secretary of State on social and environmental matters	(pas de mise en œuvre puisqu'il s'agit juste d'une stratégie)	OFGEM, fournisseurs,...	Guide donnant la stratégie du gouvernement sur les politiques énergétiques en matière d'environnement (efficacité énergétique) et de social (de précarité énergétique)
Social Action Strategy (SAS)	OFGEM	OFGEM	Fournisseurs, consommateurs	Plan d'action de l'OFGEM pour répondre de ses obligations sociales. L'OFGEM doit en outre contrôler les actions des fournisseurs vis-à-vis des personnes vulnérables
Jobseeker's allowance	The Jobseeker's Allowance Regulations 1996	Department for Work and Pensions qui est une agence du Department for Social Development, JobCentre Plus	Personnes sans emploi et à la recherche d'un emploi	Deux sortes d'allocations : une basée sur les contributions et l'autre sur le revenu. La première est basée sur les contributions sociales payées pendant au moins 2 ans lorsque la personne travaillait. Elle est accessible pendant 182 jours maximum. Les autres personnes sans emploi reçoivent une allocation basée sur le revenu.
Pension Credit	State Pension Credit Act 2002, chapter 16	Pension Service	Personnes de plus de 65 ans	Allocation pour les personnes de plus de 65 ans dont les revenus sont en-dessous d'un certain seuil. Composé du Guarantee Credit (niveau de revenu garanti) et du Savings Credit (provision supplémentaire de retraite)
Housing benefits	Social Security Contributions and Benefits Act 1992	Housing benefits département ; Autorité locale paye	Personnes à bas revenu	Allocation de logement pour les personnes à bas revenu qui expriment des difficultés à payer leur loyer.
Council Tax benefit	Local Government Finance Act	Autorité locale	Personnes à bas revenu	Allocation de taxes communales sous forme de rabais sur les taxes communales

	1992			
Winter fuel payments	The Social Fund Winter Fuel Payments Regulations 2000	Department for Work and Pensions, Pension Service	Personnes âgées	Pour les ménages de personnes âgées, somme fixe reçue une fois par an. Systématique chaque hiver. £250 pour les personnes de plus de 60 ans et £300 pour les plus de 80 ans.
Cold weather payments	The Social Fund Cold Weather Payments (General) Regulations 1988	Social Security or Jobs & Benefits office, Income Support Computer System or Jobseeker's Allowance Payment System	Personnes âgées et autres ménages éligibles	Quand hiver de grand froid et qu'il faut chauffer plus, somme supplémentaire donnée par semaine aux personnes âgées et ménages éligibles. Dépend de la température. Il n'est pas nécessaire de demander cette allocation puisqu'elle est versée automatiquement aux personnes qui sont éligibles pour celle-ci.
Actions sociales des fournisseurs	Secretary of State on social and environmental matters	Fournisseurs	Consommateurs vulnérables	Par un budget de 150 millions de livres, le gouvernement finance des action sociales volontaires des fournisseurs d'énergie : tarifs sociaux, autres rabais, fonds d'affectation spéciale, initiatives pour améliorer l'efficacité énergétique, autre initiatives
Energy Rebate Scheme	Department for Work and Pensions (DWP) Standard conditions of the Electricity Distribution Licence	Fournisseurs	Pensionnés pauvres	Rabais de 80 livres sur la facture d'électricité. Était valable jusqu'au 1er septembre 2010
Priority Service Register (PSR)		Fournisseurs	Personnes âgées, handicapées, malades chroniques	Les fournisseurs sont obligés de tenir un registre des personnes âgées, handicapées ou malades chroniques. À ces personnes il est proposé différents services gratuits tels que le relevé du compteur, le déplacement du compteur à un endroit plus accessible, un contrôle de sécurité pour le gaz, une notification lorsque des travaux pouvant engendrer des coupures de fourniture sont prévus, des appareils alternatifs pour cuisiner et chauffer en cas de coupure, copie de la facture pour l'envoyer à une connaissance tierce, des services adaptés pour les personnes

malvoyantes ou malentendantes.

Collaboration de British Gas avec les autorités responsables du logement	British gas	British gas, autorités responsables du logement	Consommateurs dont le logement aurait besoin d'une isolation et d'autres produits d'efficience énergétique	British Gas travaille avec les autorités responsables du logement pour identifier les personnes qui auraient besoin d'une isolation de leur logement et d'autres produits pour améliorer l'efficience énergétique.
Collaboration de British Gas avec l'association Money Advice Thrust	British gas	British Gas, Money Advice Thrust	Consommateurs en difficulté de paiement	British Gas a travaillé avec plusieurs associations caritatives dont la Money Advice Thrust (association spécialisée en conseils pour le remboursement de dettes) pour définir les critères d'éligibilité au tarif essentiel (Essentials tariff)
Certains membres de British Gas => promotion des Benefit Entitlements Checks	British gas	Certains membres spécialistes de British Gas	Consommateurs vulnérables	En 2009, un petit nombre des membres parmi l'équipe spécialisée de British Gas a formé des consommateurs vulnérables à effectuer des check-up au droit d'avantages (allocations d'aide). Ceci a permis à British Gaz de montrer ses capacités à identifier et supporter les consommateurs vulnérables d'une manière plus globale qu'avant.
Collaboration d'EDF Energy avec Citizens advices et trois caisses de crédit	EDF Energy	EDF Energy, Citizens Advices, trois caisses de crédit	Consommateurs vulnérables	Collaboration avec Citizens advices et trois caisses de crédits pour lutter contre les « personnes difficile à atteindre », dans le Sud-Est de l'Angleterre



Spreading Warmth Tariff : critère d'éligibilité	npower	npower, Consumer Focus	Consommateurs vulnérables	Collaboration avec Consumer Focus pour définir les critères d'éligibilité au « Spreading Warmth Tariff ». Ces critères touchent des personnes aux profils variés.
Experian Fuel Poverty propensity model	ScottishPower	Experian	Consommateurs vulnérables	ScottishPower utilise le modèle de propension à la pauvreté énergétique de Experian pour cibler les consommateurs vulnérables selon des indicateurs socio-démographiques, le revenu,...
Identification des personnes vulnérables par SSE	SSE	SSE, Citizens Advice, Energy Assistance Package (in Scotland), Age UK and local Councils across Scotland, England and Wales	Consommateurs vulnérables	Mise au point de plusieurs méthodes pour identifier les consommateurs vulnérables. Par ex : formation interne du personnel
Offre d'un pack énergie gratuit pour l'hiver	SSE	SSE	Consommateurs vulnérables	Envoi d'un courrier à 450.000 consommateurs issus d'une base de données rassemblant plusieurs types de personnes vulnérables. 120.000 ont recontacté SSE pour recevoir ce pack. Ensuite, SSE a sélectionné un échantillon de personnes qu'elle a segmenté en catégories. Elle a identifié 1700 personnes qui pourraient avoir besoin d'un coup de téléphone pour être sûr que tout se passe bien. Ces mêmes personnes ont reçu la veille de Noël un rabais de 50€ pour ne pas qu'elles se fassent du souci pendant l'hiver.
Tarifs sociaux	Fournisseurs, Ofgem	Fournisseurs	Consommateurs vulnérables	Sous certaines conditions, les fournisseurs d'électricité et de gaz proposent un tarif social qui doit au moins être aussi bon que le tarif le plus bas proposé dans la région pendant une certaine durée.
Tarif réduit	Fournisseurs, Ofgem	Fournisseurs	Consommateurs vulnérables	Les tarifs réduits offrent les mêmes promotions que le tarif social mais à des personnes qui ne répondent pas toutes à fait aux conditions des tarifs sociaux.

Tarif « StayWarm Social »	e.on	e.on	Consommateurs vulnérables	Le tarif « StayWarm Social » offre des tarifs préférentiels aux personnes à très bas revenus ou nécessitant des soins médicaux, en fonction de la région, du nombre de chambres dans le logement, et le degré d'occupation du logement.
Tarif « WarmAssist Fixed »	e.on	e.on	Consommateurs vulnérables	Accessible uniquement aux personnes bénéficiaires auparavant du tarif « StayWarm Social », ce tarif est identique toute l'année. Un prix annuel est calculé en fonction de la consommation de l'année précédente. Une réduction de 15% est appliquée sur le prix normal. Le prix de la consommation payé l'année précédente est augmenté de 125% ; si le tarif « WarmAssist Fixed » est inférieur au « StayWarm Social » plafonné, alors c'est ce premier tarif qui est appliqué.
Fresh Start	ScottishPower	ScottishPower	Consommateurs vulnérables	Tarifs sociaux pour consommateurs de plus de 60 ans et qui reçoivent certaines prestations
EnergyPlus Care Rabais	SSE Fournisseurs	SSE Fournisseurs	Consommateurs vulnérables Consommateurs vulnérables	Tarifs sociaux Plusieurs types de rabais sont offerts aux consommateurs sous certaines conditions.
Fonds d'affectation spécial	Fournisseurs	Fournisseurs	Consommateurs vulnérables	Fond financé par le fournisseur et géré ou non par celui-ci. Permet une assistance directe aux consommateurs endettés, et le financement de projets de tiers à destination des consommateurs en précarité énergétique et/ou ayant de graves problèmes financiers.
Partenariat avec associations	Fournisseurs	Fournisseurs	Consommateurs vulnérables	Les fournisseurs peuvent faire des partenariats avec des associations qui donneront une assistance et des conseils à des personnes qui ne sont pas facilement accessibles.

Benefit Entitlement Checks	Fournisseurs, associations	Fournisseurs, associations	tout le monde	Service proposé à tous les ménages pour vérifier si ceux-ci reçoivent toutes les aides auxquelles ils ont droit. Ce service travaille aussi en collaboration avec les fournisseurs en énergie et vérifie qu'il n'existe pas un tarif plus adapté (meilleur marché) au ménage. => gratuit pour les chômeurs, bas revenus, retraité, personnes élevant un enfant malade
Carbon Emissions Reduction Target (CERT)	Departement of energy and climate change (DECC)	OFGEM, fournisseurs	tout le monde, les ménages précarisés en priorité	Les fournisseurs d'énergie de plus de 50.000 clients sont obligés de mener des actions pour réduire les émissions de CO2 par ménage (réduction totale de 293 MtCO2 fin 2012). Ils sont à cette fin libres de mettre en place les actions qu'ils jugent les plus efficaces tout en étant contrôlé par l'OFGEM sur l'efficacité des mesures adoptées.
Community Energy Saving Programme (CESP)	Departement of energy and climate change (DECC)	OFGEM, fournisseurs	Consommateurs vulnérables	Le programme oblige les fournisseurs et les producteurs d'énergie à atteindre un objectif de réduction de CO2 en fournissant des mesures aux consommateurs des zones économiquement défavorisées. Les compagnies d'énergie travaillent en partenariat avec les autorités locales, et des groupes communautaires sur une approche porte-à-porte et pour l'entièreté du logement. Elles offrent un chauffage central, des mesures d'efficacité énergétique et un contrôle des prestations d'aide gratuites ou au rabais.
Initiatives pour l'efficacité énergétique ne rentrant pas dans les programmes CERT et CESP	Gouvernement	Fournisseurs	Consommateurs vulnérables	Initiatives pour l'efficacité énergétique ne rentrant pas dans les programmes CERT et CESP. Voir page 40 du rapport « Monitoring Suppliers' Social Programmes »

Home Heat Helpline	Les six principaux fournisseurs : British Gas, EDF Energy, E.ON, npower, Scottish Power, SSE	Energy Retail Association (ERA)	tout le monde	Ligne téléphonique qui fournit des conseils et des références aux consommateurs sur l'efficacité énergétique et la pauvreté énergétique
Energy Best Deal	Citizens Advice, OFGEM Fonds 2008-2009 par OFGEM et la DECC. 2009-2010 : EDF Energy et E.ON	Citizens Advice, OFGEM	tout le monde	Campagne de sensibilisation : changer de fournisseur ou négocier avec le fournisseur existant, encourager les gens à demander les aides des fournisseurs et du gouvernement lorsqu'ils ont des difficultés à payer leur facture, informer les consommateurs sur comment économiser de l'argent en utilisant moins d'énergie, aider les consommateurs vulnérables à utiliser un compteur pré-payé. La campagne se présente sous forme de conseils en face-à-face. Voir page 40 du rapport « Monitoring Suppliers' Social Programmes » pour évaluation de la mesure
Compteur pré-payé, prepayment meter (PPM)	Fournisseurs	Fournisseurs	tout le monde	Compteurs prépayés. Prix généralement plus élevés que les prix normaux, même si l'OFGEM a demandé aux fournisseurs de ne pas faire de différence de prix.
npower collabore avec l'association Christians against poverty (CAP)	npower	Christians against poverty	consommateurs endettés	CAP est une association qui offre assistance aux personnes endettées quelque soit leur origine, orientation sexuelle, religion, croyance,... CAP gère le remboursement des factures impayées au nom des consommateurs. En échange, npower rembourse 10% de ce qui lui a été payé.
Community Liaison scheme	ScottishPower	ScottishPower	Consommateurs vulnérables	13 agents (Community Liaison Officers (CLOs)) couvrent toute l'Écosse et une partie de l'Angleterre. Ils se déplacent aux domiciles des ménages vulnérables

Évaluation gratuite de l'efficacité énergétique du logement	British gas	British gas	Consommateurs prioritaire du programme CERT	British Gas fournit des évaluations énergétique gratuite de logement pour le groupe de consommateurs prioritaire. Des conseils sont donnés quand à la manière dont les consommateurs peuvent économiser de l'énergie par de simples changements comportementaux.
Évaluation de l'utilité de l'installation d'un PPM + contrôles par après	EDF Energy et SSE	EDF Energy et SSE	Consommateurs qui souhaiteraient un PPM ou qui en ont déjà un	Évaluation de l'utilité de l'installation d'un PPM + contrôles par après
Social Housing Energy Saving Programme (SHESP) 2009-2011	Gouvernement	Homes and Communities Agency (HCA)	Personnes vivant dans des logements sociaux	84 millions de livres pour l'isolation de logement sociaux.
Local advice center	Gouvernement	Energy saving trust	tout le monde	21 centres répartis en Grande-Bretagne donnent des conseils impartiaux sur les économies d'énergie
Warm Front scheme	Gouvernement	Eaga (entreprise de support aux services sociaux dans le domaine du développement durable)	Personnes bénéficiant d'avantage liés au revenu et vivant dans des logements peu isolés ou ne disposant pas d'un système d chauffage central. Elles doivent posséder leur propre logement ou le louer d'un bailleur privé.	Aide à l'isolation et au chauffage à max £3500 ou £6000 pour le chauffage central ou technologie basse carbone => habitat plus chaud, sain et plus efficient.
Decent Home Standard	Gouvernement, Departement for communities and local government	autorités locales, propriétaires de logements sociaux	bénéficiaires de logements sociaux	Législation qui oblige tous les logements sociaux à répondre de standards minimaux pour certaines conditions de logement. Ces standards devaient être atteints en 2010. => plan réussi à 75% des logements

Warm Zone Ltd	National Energy Action	National Energy Action (association spécialisée dans la lutte contre la précarité énergétique), municipalités, fournisseurs d'énergie	Ménages vulnérables et en situation de précarité énergétique	Elle identifie les ménages qui ont besoin d'aide dans une zone donnée (15 en tout) et lui donne toutes l'aide disponible pour lutter contre leur précarité énergétique. Cela passe par des conseils pour l'isolation, des gestes pour une moindre consommation en énergie, des conseils pour les dettes, l'installation de détecteur à incendie et de CO.
Energy Assistance Package	Gouvernement écossais	Energy saving trust	tout le monde, les ménages précarisés en priorité	Il comporte 4 stades : 1 : conseils d'expert sur l'énergie à toute personne 2 : allocations et crédits d'impôts, et conseils pour de bas tarifs en énergie pour les personnes qui présentent un risque de pauvreté énergétique. 3 : mesures d'isolation (mur et toit) aux personnes âgées et d'autres qui répondent à certaines conditions. 4 : amélioration de l'efficacité énergétique pour les personnes qui sont les plus vulnérables à la précarité énergétique.
Scottish Housing Quality Standard	Gouvernement écossais	Gouvernement écossais, Scottish Housing Regulator, Audit Scotland, Scottish Social Housing Charter	bénéficiaires de logements sociaux	Idem que Decent Homes Standard pour l'Ecosse. 5 critères à remplir dont l'efficacité énergétique, i.e. Une isolation et un chauffage central efficient. Objectif : tous les logements sociaux devront atteindre ce standard pour 2015. Le gouvernement écossais travaille avec les autorités locales et les associations de logements pour assurer un impact maximum du programme.
Low Carbon Building Programm	DECC	Energy saving trust	Communauté défavorisée	Programmes pilotes dans certaines communautés défavorisées, applique les Community Energy Solutions, installe des centrales de micro-génération
Nest	Welsh Assembly Gouvernement	British Gas	Ménages vulnérables	Suite du programme « Home Energy efficiency scheme », équivalent du Warm Front Team.

Welsh Housing Quality Standard	Welsh Assembly Government	autorités locales, propriétaires de logements sociaux	bénéficiaires de logements sociaux	Idem que Decent Homes Standard pour le Pays de Galles. Objectif : atteindre le standard pour tous les logements sociaux en 2012. Le standard s'intéresse à la consommation en énergie et en eau.
Warm Homes and the Warm Homes Plus Schemes	Department for Social Development	Bryson Charitable Group, H&A Mechanical Services	Personnes qui reçoivent certains avantages et possèdent ou louent leur logement à un bailleur privé en Irlande du Nord.	Warm Homes offre une série de mesures d'isolation aux ménages recevant certains avantages : isolation des murs creux, isolation du toit, isolation thermique du réservoir d'eau chaude, conseils énergétiques,... Warm Homes Plus offre des mesures d'isolation et de chauffage aux ménages qui reçoivent certains avantages et sont identifiés comme ayant un système de tarif bi-horaire, combustible solide, bouteilles de gaz/LPG ou aucun système du tout. ; Comme les améliorations disponibles avec Warm Homes, les ménages sont éligibles à l'installation contrôlée d'un système de chauffage central énergétiquement efficace au gaz ou au mazout lorsque ce système n'existe pas encore.
Warm Home Discount	Energy Act 2010	Ofgem, fournisseurs	Pensionnés parmi les plus pauvres qui ont une grande propension à la précarité énergétique et un haut risque de décès pendant l'hiver.	Les fournisseurs d'énergie vont devoir dépenser 250 millions £ en 2011/2012 et 310 millions £ en 2014/2015 pour fournir une assistance pour les coûts en énergie aux consommateurs vulnérables. Ce support sera délivré par un rabais sur la facture en énergie.
SMILE Project (Supporting More Independent Living Everywhere)	ScottishPower Energy People Trust	National Energy Action	Famille à bas revenu avec enfants qui ne sont pas éligibles au Warm Front et au CERT	Le projet fournit un programme de formation (promotion et matériel de formation) sous forme de 40 sessions à l'équipe SureStart et autres personnes locales appropriées (parents et grands-parents)

REECH Project  
(Realising Energy  
Efficient Communities  
and Homes)

National Energy  
Action

National Energy Action, British  
Gaz

Travailleurs communautaires,  
minorités ethniques

Le projet a été créé pour aider les minorités ethniques à combattre le froid et l'humidité dans leur logement. Il a eut lieu à Londres, Birmingham, Bradford, Rochdale et Oldham. Des sessions d'informations ont été données aux travailleurs communautaires leur permettant d'offrir des conseils dans leur propre langue aux ménages.



## Allemagne

Inventaire mesures					Pays: Allemagne				
Nom du projet	Initiateur	Mise en œuvre	Bénéficiaire	Description					
Energieeinsparverordnung (EnEV)	Energieeinsparungsgesetz (EnEG)	Constructeurs, propriétaires	Constructeurs Propriétaires	Règlement qui permet la mise en application de la loi sur les économies d'énergie (Energieeinsparungsgesetz, EnEG). Elle impose des normes de construction technique aux constructeurs de bâtiments en matière de consommation d'énergie. Elle s'applique aux logements, bureaux et certains bâtiments agricoles.					
Verordnung über Heizkostenabrechnung	Verordnung über Heizkostenabrechnung	Propriétaires et locataires d'un logement avec installation de chauffage centralisée	Propriétaires et locataires d'un logement avec installation de chauffage centralisée	Règlement qui régule la répartition des frais par le propriétaire pour les utilisateurs d'une alimentation centralisée. Le propriétaire est obligé d'enregistrer les consommations individuelles en chauffage et eau chaude en installant des compteurs adéquats. 50-70% des frais doivent être partagés équitablement entre les locataires tandis que les 50-30% autres seront répartis en fonction de l'espace occupé. Les locataires ont droit à une réduction des coûts de 15% si le propriétaire ne se conforme pas aux normes comptables.					
Stromsparcheck	EaD (Bundesverband der Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschlands e.V.), Caritas et BMU (Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit)	Caritas, Ead	Personnes bénéficiaires d'une allocation de chômage, de logement ou d'une Aide sociale.	Propose de réduire les dépenses en électricité par un contrôle à domicile de la consommation.					

Cariteam-Energiesparservice	Caritas Frankfurt e.V., Caritas Rhein-Main-Job-Center (Arge), Sozialdezernat und Umweltdezernat der Stadt Frankfurt, Frankfurter Energieversorgungsunternehmen Mainova	Personnes bénéficiaires d'une allocation de chômage, de logement ou d'une Aide sociale.	idem Stromsparcheck, pour montrer l'exemple. Caritas est un interlocuteur de confiance et ses conseils en énergie sont pris au sérieux, le centre d'emploi sert de multiplicateur pour diffuser les offres de conseils
Klima schützen - Wohnen lernen	GEWOBA Wohnungsverwaltungsgesellschaft MbH (société de logement)	GEWOBA Wohnungsverwaltungsgesellschaft MbH, Diakonischen Werks Potsdam e.V. (association caritative protestante), Potsdamer Arbeitsgemeinschaft zur Grundsicherung Arbeitssuchende (société d'insertion à l'emploi)	Ménages à bas revenus, chômeurs de longue durée Des chômeurs sont formés au conseil en énergie et conseil des ménages à bas revenus. Les ménages conseillés reçoivent un paquet entre autre des ampoules économiques, thermomètre à frigo, lampe de poche à dynamo... Les locataires ont la possibilité de diminuer les sommes à rembourser chaque mois.
Energie Ausweis (Certificat énergétique)	Energieeinsparverordnung (EnEV)	Deutsche Energie-Agentur GmbH (Agence Allemande de l'énergie), certificateurs énergétiques	Propriétaires locataires et Permet aux propriétaires et aux locataires de logements de savoir combien d'énergie celui-ci consomme et de pouvoir faire un choix conscient lors de l'achat ou la location d'un nouveau logement.
Allocation de chômage (Arbeitslosengeld I)	Dritte Buch des Sozialgesetzbuches (SGB III)	Agence fédérale pour l'emploi	Personnes de moins de 65 ans aptes au travail mais sans emploi ayant au moins travaillé 12 mois lors des deux dernières années.
Allocation de chômage (Arbeitslosengeld II)	Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II)	Agence fédérale pour l'emploi : allocation de base  Commune : loyer et frais de chauffage	Personnes aptes au travail mais sans emploi qui ne répondent pas aux exigences de l'allocation de chômage I Frais de chauffage (considérés comme raisonnables) mais inclus dans l'allocation de chômage

Aide sociale (Sozialhilfe)	Zwölften Sozialgesetzbuch XII)	Buch État fédéral et communes (SGB	Personnes aptes au travail.	non Frais de chauffage (considérés comme raisonnables) inclus dans l'allocation
Allocation de logement (Wohngeld)	Wohngeldgesetz, Sozialgesetzbuch I)	Agence fédéral pour l'emploi (SGB et État fédéral	Personnes à revenus qui répondent pas aux exigences de l'allocation chômage I Client	à bas Allocation d'aide pour les personnes à faible revenu, ne subvention pour le loyer et/ou les charges du logement.
Coupure en cas de non paiement	Stromgrundversorgungsve rordnung StromGVV	Fournisseurs		<p>Quatre semaines après avoir envoyé une lettre de rappel pour non paiement, le fournisseur peut couper la fourniture en gaz et l'électricité. Les conditions suivantes doivent être respectées :</p> <p>Le client a au moins 100 € d'arriéré,  Les conséquences de la coupure ne sont pas disproportionnées par rapport à l'infraction,  La coupure doit être annoncée trois jours auparavant,  La fourniture en gaz ou électricité doit être remise en fonction dès le paiement des factures.</p>
Kooperationsvereinbarung zum Klimaschutz im Rahmen des Energieprogramms 2006-2010	Klimaschutzvereinbarung	STADT UND LAND GmbH (entreprise communale de logement)	Locataires	<p>Par la signature de la convention sur la protection du climat, STADT UND LAND GmbH s'oblige entre 2006 et 2010 de diminuer les émissions de ces bâtiment de 8.100 tonnes.</p>
Comparaison de la consommation énergétique entre logements	FriedrichsHeim (société de logement)	eG FriedrichsHeim eG (société de logement)	Locataires	<p>Les coûts en eau chaude ont été estimés pour tous les bâtiments afin de pouvoir comparer les consommations au sein des différents logements des bâtiments) et entre les bâtiments. Les ménages dont la consommation est surprenante ou bien qui sont concernés par des suppléments sont contactées afin de chercher les causes et les solutions.</p>

Klimaschutzberatung für Migranten von Migranten	Verein Migranten für Agenda 21 Hannover e.V.	für Agenda 21-Büro Stadt Hannover, Verein Migranten d'origine immigrée für Agenda 21 Hannover e.V., Groupe de travail « environnement et conseil » de l'association des chargés scientifiques (Arbeitsgruppe Umwelt & Beratung des Vereins Wissenschaftsladen e.V.), Bureau de communication pour l'homme et l'environnement (Büro Kommunikation für Mensch & Umwelt)	Personnes Les personnes d'origine immigrée sont sensibilisés avec la distribution de feuillets en deux langues (allemand et langue du migrant). Des instruments de mesure pour l'électricité et l'humidité on été utilisés pour faire prendre conscience. Les habitants sont aussi encouragés à prendre contact avec des personnes allemandes pouvant les conseiller
Formation des concierges „Servicekraft Energiesparen und Klimaschutz“	GEWOBA à Aktiengesellschaft für Wohnen und Bauen	Association Bremer Umweltberatung	Gestionnaires de logement, locataires de Les gestionnaires de bien ont reçu une formation sur les services disponibles pour économiser de l'énergie et protéger le climat. Les gestionnaires ont la confiance des locataires et sont accessibles. Ils peuvent donc être de bons conseillers en énergie dans les maisons individuelles.
Heizspiegel	co2online gGmbH	co2online gGmbH, Propriétaires, communes, Mieterbund (Fédération allemande des locataires), chaînes de télévision	L'initiative a été saluée par les gestionnaires. Le site permet d'estimer la consommation en énergie et les coûts de chauffage, les comparer (pour voir si trop ou pas), de montrer s'il y a un potentiel d'économie, quels sont les centres de conseils locaux et quelles sources d'aide sont disponible. Si la consommation est trop élevée, une lettre peu être envoyée au propriétaire du bâtiment pour l'encourager à faire des rénovations. Le site a aussi été traduit en turc.
Nouvelle orientation dans un projet pilote pour des logements sociaux	Wbg Nürnberg GmbH	Wbg Nürnberg GmbH, Amt für Wohnen und Stadterneuerung der Obersten Baubehörde	de La rénovation de logements sociaux a pris une nouvelle orientation appelée « rénovation écologique » : rénovation pour réduire les émissions en CO2 mais aussi pour réduire les nuisances sonores.

Yesil Cember	Türkische Umweltgruppe Yesil Cember des BUND Berlin		Population turque	Sensibilisation et conseils sur la protection du climat aux personnes d'origine turques. Sensibilisation sur la nécessité de faire des économies d'énergie pour éviter de s'endetter et de tomber dans la précarité énergétique.
Tarif social	E.on Bayern	E.on Bayern, Caritas e.V., Association diaconale de travail de Bavière (Landesverband Bayern des Diakonischen Werks)	Bénéficiaires de l'allocation chômage ALGII et personnes exemptées de la redevance de télévision.	de Tarifs sociaux accordés aux bénéficiaires de l'allocation de chômage ALGII et personnes exemptées de la redevance de télévision.
Wettbewerb "Energetische Sanierung von Großwohnsiedlungen"	Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (Ministère fédéral pour le développement transport et de la construction), Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung (Agence fédérale du bâtiment et de l'aménagement du territoire)	für Institut Wohnen und Deutschen Mieterbundes, Bundesverbandes deutscher Immobilienunternehmen	Société de logement collectif	de Concours destiné aux sociétés de logement collectif pour le meilleur projet de rénovation.
Energiespar-Tour	E.on	E.on	Tout le monde	Camion voyageant de ville en ville et donnant des conseils aux consommateurs pour des économies d'énergie.

## Pays-Bas

Inventaire mesures Pays: Pays-Bas				
Nom du projet	Initiateur	Mise en œuvre	Bénéficiaire	Description
Coupure en cas de non paiement	Transporteurs, fournisseurs	Transporteurs, fournisseurs	Consommateurs	Lorsque le consommateur ne paye pas le transporteur ou le fournisseurs, au moins un rappel doit être envoyé : <ul style="list-style-type: none"> <li>- il doit faire référence à la possibilité de se faire aider par un conseiller en gestion de dettes,</li> <li>- il doit être mentionner à quelles conditions l'énergie ne peut pas être coupée,</li> <li>- il doit intégrer une proposition de conciliation de dette,</li> <li>- le transporteur et/ou le fournisseur doivent s'efforcer à prendre personnellement contact avec leur client</li> </ul>
Interdiction de coupure entre 1er octobre et 1er avril	Elektriciteits-gaswet 1998	en Transporteurs	Consommateurs	Aucune coupure n'est autorisée entre le 1er octobre et le 1er avril sauf : <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la demande du client,</li> <li>- en cas de fraude ou d'abus,</li> <li>- en cas d'insécurité (le transporteur le détecte)</li> <li>- si lors du raccordement aucun fournisseur n'est connu (le transporteur le détecte),</li> <li>- lorsque le contrat arrive à échéance et que le client n'a signé aucun autre contrat avec un fournisseur.</li> </ul>
Woonenergie	Associations logement	de Woonenergie	Locataires sociétés logement social	des Woonenergie est un courtier en énergie destiné aux de personnes locataires de logements sociaux, écoles, hôpitaux... De part son poids important sur les marchés de l'électricité et du gaz, celui-ci peut négocier des prix intéressant pour chacun de ses clients.
Discussion avec le distributeur en cas de difficultés de paiement	Client, fournisseur	Fournisseur	Consommateurs	En cas de difficulté de paiement, le client peut contacter le fournisseur afin de demander un plan d'échelonnement.
Appel à un schuldhulpverlener en cas de dette	Consommateur endettée	Schuldhulpverlener	Consommateur endetté	La loi sur l'assainissement des dettes personnelles oblige les personnes endettées à se prendre en charge et à régler leur problèmes de dette. Les schuldhulpverlener sont des conseillers en gestion de

dette qui interviennent à la demande des personnes endettées.

Huurtoeslag (allocation logement) Peter Beter	Wet op de Belastingdienst/Toeslagen huurtoeslag Milieu Centraal, Milieu Centraal woonbond, Aedes	Personnes à faible revenu tout le monde	Allocation de logement qui dépend du revenu, de l'âge, du type de ménage, du loyer. site internet donnant des conseils aux particuliers pour diminuer leur facture d'électricité. Spécificité : le personnage Peter
Energiekostenverlager	Milieu Centraal, Milieu Centraal Vereniging Eigen Huis en de Woonbond. Ministeries van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, en Economische Zaken.	tout le monde	Site internet donnant des conseils aux particuliers pour diminuer la facture d'énergie et pour préserver l'environnement
Meermetminder.nl	SenterNovem Milieu Centraal Stichting, Meer Met Minder, Milieu Centraal	tout le monde	Site internet donnant des conseils aux particuliers pour diminuer leur facture d'électricité. But : diminuer la consommation de 2,4 millions de ménage de 30%
Subsidies pour habitations	Subsidierегeling 'Duurzame warmte' SenterNovem	Particuliers	Subsidies à destination des particuliers pour l'achat de panneaux solaires thermiques, de pompes à chaleurs et d'installation de micro-génération. Les subsidies peuvent être obtenu avant l'achat du matériel.
Subsidie energiebesparing inkomens (TELI)	Ministère du logement, l'aménagement territoire et l'environnement (VROM) du SenterNovem, entreprises, de communes, de locataires et association de quartier	Personnes à bas revenus	VROM stimule les économies d'énergie chez les ménages à faibles revenus par un appel à projet auprès des sociétés de logement social.

Energie Beter	Province de Groningen, Les communes de Groningen, associations de logement, fédération de l'environnement de Groningen.	de Chômeurs longue durée, 25 conseillers de Beter 6	Personnes à bas revenus, chômeurs longue durée	Distribution de « Energiesparbox » et emploi de personnes au chômage pour distribuer les paquets et donner des conseils pour des économies d'énergie.
Gele energiebus	Commune d'Almelo	SOWECO NV : société d'insertion à l'emploi destinée aux personnes moins valides où les circonstances ne leur ont pas permis de trouver un emploi stable. MAC (Maatchappelijk Activeringcentrum) : centre communal d'insertion à l'emploi.	Personnes à bas revenu, citoyens	Des chômeurs longue durée sont formés pendant 12 jours au conseil en énergie et obtiennent un certificat à l'issue de la formation. Ils font ensuite partie de la Energieteam qui anime le « bus-énergie jaune ». Ce bus se déplace de quartier en quartier et apporte à domicile des conseils et des packs pour des économies d'énergie. Les packs contiennent l'appareillage nécessaire pour entamer des économies substantielles par an (200 € en moyenne).
Tijdelijke subsidieregeling maatwerkadviezen voor woningen	Ministerie Economische zaken, landbouw en innovatie	van Agentschap NL	Propriétaires	Subsides temporaires pour les propriétaires afin de stimuler des mesures d'économie d'énergie dans leur logement. Ces mesures sont contrôlées par un conseiller et 200€ de subsides sont distribués si les mesures sont réalisées.
EnergieBesparingsVerkenner voor Woningen	Ministère de l'intérieur	de SerterNovem	Propriétaires, coopérations logement, associations de propriétaires	Site internet qui permet en quelques étapes de connaître les possibilités de mesures URE pour un logement et les avantages financiers.
Communes interviennent dans frais d'énergie	Communes	Communes	Ménage à faibles revenus	Les communes peuvent intervenir à alléger les frais en énergie de certains ménages à faible revenu. L'intervention dépend d'une commune à une autre.
Energie Minima	Sociale Association des communes Amsterdam, Rotterdam, Gravenhage	Divosa, Représentants d' sociaux des 's- communes, et Management	Représentants des services des communes, des Sociale minima. Euro Consultants	Ménages bénéficiaires du Sociale minima. Les communes du G4 et leurs services sociaux se sont associées afin de proposer aux ménages bénéficiaires du Sociale minima des tarifs pour l'électricité et le gaz négociés à bas prix. En retour, la population bénéficiaire de ces tarifs s'engagent à respecter des



Utrecht (appelées Nederland N.V. (EMC)  
G4)

Loyer défini par le niveau de performance énergétique  
Wet Huurprijzen en Energielabel en Ministère des affaires intérieures  
Bailleurs locataires

mesures d'économie d'énergie.

et Aux Pays-bas, le loyer n'est pas défini d'un commun accord entre le propriétaire et le locataire mais il dépend directement du niveau de performance énergétique du logement et est calculé selon un système de points  
Le loyer ne peut plus être annuellement augmenté lorsque le certificat du logement est inférieur à D.

## Suède

Inventaire mesures		Pays: Suède		
Nom du projet	Initiateur	Mise en œuvre	Bénéficiaire	Description
Socialbidrag (aide sociale)	Bureau national de la santé et du bien-être	Services communaux, d'administration du comté	Personnes sociales (employables non)	sans L'aide sociale est basée sur la notion de bien-être et de besoins minimaux standard. Ceux-ci sont divisés en deux parties. La première couvre les coûts en logements. Variables, ils sont évalués en fonction des coûts réels et des besoins des personnes. Sont aussi inclus dans ces coûts, les coûts en électricité. La deuxième partie concernent les dépenses en alimentation, vêtements, loisirs, hygiène et assurances. Cette partie est fixe et dépend du nombre de personnes dans le ménage.
Bodstadsbidrag (allocation logement)	Parlement	Ministère de la santé et des affaires sociales, Bureau national de l'aide sociale, Försäkringskassan (agence d'assurance sociale)	à bas revenus	Les familles avec enfants et à bas revenus peuvent recevoir des allocations de logement, indépendamment du fait qu'elles soient propriétaires ou non du logement qu'elles occupent. Le montant de l'allocation dépend des revenus, des coûts du logement, de la taille du logement et du nombre d'enfants. Dans les coûts du logements sont inclus le loyer et les frais de chauffage. Pour les propriétaires, sont inclus dans les coûts du logement les frais de chauffage et autres frais, une part des intérêts à payer si un prêt à été effectué pour acheter ou pour rénover le logement et la taxe de propriété.
Bostadsbidrag till unga utan barn (allocation logement pour les jeunes)	Parlement	Ministère de la santé et des affaires sociales, Bureau national de l'aide sociale, Försäkringskassan	Jeunes personnes (entre 18 et 29 ans) sans enfants et à bas revenus	Les jeunes personnes (entre 18 et 29 ans) sans enfants et à bas revenus peuvent recevoir une allocation de logement qu'elles ou non propriétaire du logement qu'elles occupent. Le montant de l'allocation dépend des revenus, des coûts de logement et de la taille du logement.

Bostadstillägg (supplément au logement)	Parlement	Ministère de la santé et des Personnes affaires sociales, Bureau national de l'aide sociale, Försäkringskassan	Personnes âgées, malades recevant une compensation d'activité (ex : pensionnés)	Ce supplément est indépendant du fait que la personne ou soit ou non propriétaire de son logement. Le montant dépend du revenu et des coûts de logement.
Maintenance support for the elderly ( aide de survie aux plus âgés)	Parlement	Ministère de la santé et des Personnes affaires sociales, Pensionsmyndigheten (agence suédoise des pensions)	Personnes de plus de 65 ans recevant une très petite pension ou pas de pension du tout	Les personnes de plus de 65 ans qui reçoivent une très petite pension ou pas de pension du tout peuvent obtenir une aide garantissant aux personnes âgées qui vivent en Suède un niveau standard raisonnable de logement.
Energi- och klimatrådgivare (bureau de conseil municipal sur l'énergie et le climat)	Energiemindighet en (agence suédoise de l'énergie)	Communes	Tout le monde	Bureau de conseil en énergie et climat présent dans de nombreuses communes.
Programme ROT	Parlement	Skatteverket (agence suédoise des impôts)	Personnes physiques de plus de 18 ans propriétaires de maisons familiales, copropriétés, condominiums, locataires privés.	Lorsque la rénovation d'un logement est effectuée par un professionnel, il est possible d'obtenir une réduction de 50% sur le coût du travail pour un maximum de 100 000 SEK (11.000 €). Le coût du matériel n'est pas concerné par cette déduction. Les mesures pour réduire la consommation en énergie sont aussi incluses dans ce programme. Il s'agit par exemple des appareils de chauffage, chauffe-eau, de l'isolation des sols et des murs. On ne peut pas contre pas obtenir de déduction pour l'installation de panneaux solaires thermiques.
Stöd till solceller (aide pour l'installation de panneaux photovoltaïques)	Ministre de l'industrie	de Conseil d'administration du comté, agence suédoise de l'énergie	du bâtiment publics, individus organisations privées publiques	L'État a prévu un budget de 50 millions de SEK (5,5 millions €)/ an sur trois ans pour soutenir les investissements dans les panneaux photovoltaïques. Cette mesure qui était auparavant limitée aux bâtiment publics est maintenant élargie aux individus et organisations privées et publiques. Les individus et les petites entreprises doivent couvrir 60% des coûts ; l'aide est plafonnée à deux millions de SEK (220 000 €) par panneau solaire.

Bidrag till solvärme (aide pour l'installation de panneaux solaires thermiques)	Ministre de l'industrie	de Conseil d'administration comté, agence suédoise l'énergie	du bâtiment publics, et d'aide pour l'installation d'un panneau solaire. Cette aide est plafonnée à 3 millions SEK (330 000€) pour des et projets. Afin d'encourager l'installation de panneaux solaires de bonne qualité, certaines normes sont requises comme le P étiquetage ou Solar Keymark. L'échange de chaleur doit aussi répondre à certaines valeurs obligatoires.
Interruption de fourniture	Fournisseur	Fournisseur, Försäkringskassan	Client endetté Les interruption de fourniture interviennent trois semaines après une notice écrite. Celle-ci doit aussi être envoyée aux services sociaux qui peuvent intervenir et payer la dette.
Dettes en énergie – caution	Fournisseur	Fournisseur, Försäkringskassan	client, Fournisseur d'électricité Pour les personnes présentant des impayés, le fournisseur peut demander le dépôt d'une caution pour éviter l'interruption de fourniture. Le dépôt peut être payé par le client ou l'agence d'aide sociale
Dettes en énergie – paiement par l'agence d'aide sociale	Försäkringskassan	Entreprises créancières, Försäkringskassan	Fournisseur d'électricité Les services sociaux sont prévenus en cas de possibilité de coupure. Ils peuvent alors intervenir et payer la dette du consommateur.
Dettes de paiement	Croix rouge	Croix-rouge et E.on	Fournisseur d'électricité La Croix-rouge travaille en partenariat avec les fournisseurs en électricité à la possibilité de d'offrir un soutien aux consommateurs avec des difficultés financière. Ils bénéficient d'une offre de paiement partiel. Le défi se situe actuellement au niveau de l'identification des personnes nécessiteuses car dans les pays scandinaves, les données sur les revenus des citoyens sont protégées et ne peuvent être transmises.
Automatic Meter Management (AMM)	Parlement	Fournisseurs	Clients Collecte mensuelle obligatoire des compteurs. Les factures sont mensuelles ce qui permet de visualiser plus facilement sa consommation en fonction du moment de l'année et de voir si l'on a pu réaliser des économies d'énergie.

Frais d'électricité compris dans le loyer

Allbohus

Allbohus

Locataires

La société de logement Allbohus a proposé à ses locataires de rassembler sous une même facture la quittance de loyer et les frais en électricité. Le locataire ne doit alors plus de s'occuper de chercher le fournisseur le moins cher puisque c'est la société qui se charge de cette tâche. Ainsi, il peut économiser jusqu'à 700 SEK par an.

Les compteurs auparavant individuels sont à présent utilisés en tant que sous-compteurs pour estimer la consommation annuelle du locataire tandis qu'un compteur général est utilisé par le fournisseur pour estimer la consommation de l'ensemble du bâtiment. Un mandat légal de chaque locataire est nécessaire pour mettre en place le système. Si les locataires ne veulent pas de changements il n'y en a pas. Mais actuellement le changement a été réalisé dans la plupart des maisons.

## **Annexe 2 : Annuaire des bonnes mesures**

## N°1 – Tarif de première nécessité (TPN)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Loi n°2000-108 du 10 février 2000 adoptée par l'Assemblée Nationale et le Sénat.
Mise en œuvre	Commission de régulation de l'énergie : propose les tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution Ministres de l'économie et l'énergie : décident des tarifs sur proposition de la commission de régulation de l'électricité. Fournisseurs historiques (EDF ou distributeurs non nationalisés), organismes d'assurance maladie: voir ci-dessous.
Public cible	Personnes modestes dont les ressources n'excèdent pas 634,23€/mois (quotient social inférieur ou égal à celui ouvrant droit à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC)). Les personnes bénéficiaires doivent aussi être titulaires, pour leur résidence principale, d'un contrat de fourniture d'électricité.
Moyen financier et/ou humain	Coût global de 70 M€/an (dispositif financé par l'ensemble des clients (1-2€/an) via la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE)).
Type d'action	La tarification spéciale consiste en une réduction de l'abonnement et du prix des 100 premiers kWh consommés dans le mois. Le pourcentage de réduction dépend du nombre de personnes que compte le foyer. Les organismes d'assurance maladie désignent les bénéficiaires du tarif de première nécessité. Ils transmettent les coordonnées des ayants droit aux distributeurs d'électricité (EDF et les entreprises locales de distribution) qui écrivent alors aux bénéficiaires. Les distributeurs reçoivent donc la liste des ayants droits établie par les organismes d'assurance maladie mais ils n'ont pas connaissance des revenus de leurs clients. Cette tarification spéciale est accordée pour un an, renouvelable après validation des droits par les organismes d'assurance maladie.
Spécificité du projet	L'électricité est considérée comme un produit de première nécessité. Les personnes disposant de faibles ressources profitent d'une tarification spéciale de leur consommation d'électricité pour leur résidence principale.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Ce tarif permet aux personnes modestes qui en bénéficient des réductions allant jusqu'à 30% sur la facture électrique. Le plafond d'accès à cet avantage est aligné sur celui de la CMU complémentaire. Ainsi, tout bénéficiaire de la CMU complémentaire peut bénéficier d'un tarif préférentiel de l'électricité.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Il existe 2 millions de personnes éligibles à ce tarif, mais seules 950 000 en bénéficient car il faut en faire la demande. Une réforme de la TPN permettrait une automatisation de ce tarif.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Un tarif social existe déjà en Belgique.

## N°2 – Tarif spécial de solidarité (TSS)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 adoptée par l'Assemblée Nationale et le Sénat.
Mise en œuvre	Commission de régulation de l'énergie : propose les tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution Ministres de l'économie et l'énergie : décident des tarifs sur proposition de la commission de régulation de l'électricité. Fournisseurs de gaz (GdF-Suez et les entreprises locales de distribution), organismes d'assurance maladie : voir ci-dessous.
Public cible	Personnes modestes dont les ressources n'excèdent pas 634,23€/mois (quotient social inférieur ou égal à celui ouvrant droit à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC)). Ce dispositif s'applique aussi bien aux titulaires d'un contrat individuel de fourniture de gaz naturel qu'aux résidents d'un immeuble chauffés collectivement au gaz naturel.
Moyen financier et/ou humain	Coût global de 70 M€/an (TPN et TSS), dispositif financé par l'ensemble des clients (1-2€/an) via la Contribution au Tarif Spécial de Solidarité Gaz (CTSSG).
Type d'action	Réduction du prix de la facture de gaz.
Spécificité du projet	Le client particulier titulaire d'un contrat gaz naturel bénéficie : <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ d'une réduction sur chaque facture,</li> <li>▲ de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat,</li> <li>▲ d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement dans le cadre d'une interruption de fourniture résultant d'un défaut de règlement.</li> </ul> <p>Si le client habite un immeuble chauffé collectivement au gaz naturel et paye le gaz naturel dans ses charges, la réduction forfaitaire annuelle est transmise sous forme d'un chèque une fois par an.</p> <p>Les organismes d'assurance maladie désignent les bénéficiaires du tarif de première nécessité. Ils transmettent les coordonnées des ayants droit aux distributeurs de gaz (GdF-Suez et les entreprises locales de distribution) qui écrivent alors aux bénéficiaires. Les distributeurs reçoivent donc la liste des ayants droits établie par les organismes d'assurance maladie mais ils n'ont pas connaissance des revenus de leurs clients.</p> <p>Cette tarification spéciale est accordée pour un an, renouvelable après validation des droits par les organismes d'assurance maladie.</p>
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	La tarification s'applique aux logements individuels et collectifs. Les bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité (TPN) ont automatiquement droit au TSS.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Il existe 1 millions de personnes éligibles à ce tarif, mais seules 325 000 en bénéficient car il faut en faire la demande. Une réforme de la TSS permettrait une automatisation de ce tarif.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Un tarif social existe déjà en Belgique.



## N°3 – Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Loi n°90-449 du 31 mai 1990 adoptée par l'Assemblée Nationale et par le Sénat, par une initiative du gouvernement.
Mise en œuvre	État et département : élaboration et mise en œuvre d'un plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées. Conseil général : élaboration du règlement intérieur au plan pour chaque département. Travailleurs sociaux des CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), Caisse d'Allocations Familiales, mutualité agricole : évaluent les demandes au FSL. Secrétariats FSL : examine la recevabilité du dossier par le FSL. Lorsque le dossier est complet, il est envoyé à l'Instance de Décision qui statue sur l'octroi ou non d'une subvention. ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement) : conseille le public sur tous les aspects juridiques, financiers et fiscaux du logement. Conseil national de l'habitat : rend public annuellement les plans des actions engagées.
Public cible	Priorité aux personnes et aux familles sans logement, menacées d'expulsion sans relogement, hébergées ou logées temporairement dans des habitations insalubres.
Moyen financier et/ou humain	226 M€ en 2006 (financement par le département, les fournisseurs d'énergie et les caisses d'allocation familiales).
Type d'action	Les aides financent : <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Un dépôt de garantie, une caution (de loyer et/ou de charges) au propriétaire, des dépenses liées à l'entrée dans les lieux (frais de déménagement, assurance habitation, frais d'équipements mobiliers).</li> <li>▲ Des remboursements de dettes de loyers, de charges locatives ou de factures impayées d'énergie, d'eau et de téléphone dont le règlement conditionne l'accès à un nouveau logement.</li> </ul>
Spécificité du projet	Aides financières (subventions ou micro-crédits sociaux) destinées aux personnes en difficulté pour leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. Elles s'appliquent à tous les secteurs locatifs.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le FSL est un filet de sécurité à l'accès à un logement pour les personnes en grande difficulté. Le dépôt d'une demande de FSL pour une dette, suspend les procédures de contentieux de la part du débiteur, et protège de la coupure totale d'énergie pour une année, une restriction d'usage est cependant imposée.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Il faut attendre que les clients soient débiteurs pour pouvoir leur accorder une aide. Longue durée d'attente pour recevoir la réponse (un à deux mois). Il peut y avoir des différences d'éligibilité entre les départements. Traitement d'urgence qui ne soigne pas le problème de fond.
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Reproductibilité possible en Belgique mais pas nécessaire. Il existe deux fonds logement (un en Wallonie et l'autre à Bruxelles) qui accordent des prêts aux ménages défavorisés pour rénover leur habitation.
-----------------------------------	--

## N°4 – Fonds social d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie (FSTME)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Une vingtaine de départements (conseils généraux). De nombreux FATSME ont été créés en liaison avec les FSL, encouragés par des associations locales. D'autres sont le fruits d'initiatives en lien avec les plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées.
Mise en œuvre	Collectivités territoriales ou organisme tiers : gestion Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) : identification des ayants-droit. Réseaux d'acteurs dans les domaines de l'habitat, de la maîtrise de l'énergie, association de consommateurs, associations caritatives, bailleurs sociaux,...
Public cible	Ménages défavorisés propriétaires occupants ou locataires.
Moyen financier et/ou humain	Les Fonds sont financés par les départements, associations caritatives,...
Type d'action	Le fonds finance des travaux de maîtrise de l'énergie, des petites réparations ou encore l'achat de matériel économe.
Spécificité du projet	Les ménages défavorisés occupent souvent des logements de mauvaise qualité thermique car mal isolés et/ou équipés de chauffages vétustes et ils affrontent des difficultés financières pour régler leurs factures d'énergie et d'eau. Les FSATME financent la réalisation de travaux de maîtrise d'énergie en faveur des ménages défavorisés et à engager une politique de prévention tant technique que sociale.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	En liaison avec les FSL, les personnes ayant droit aux fonds sont facilement identifiées par les acteurs sociaux. La réalisation de travaux d'isolation dans les logements est une solution préférée au paiement des factures en énergie.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	La gestion des fonds par une collectivité peut entraîner des délais de paiement des artisans et freiner ainsi la réalisation des travaux. L'aide aux ménages locataires est plus complexe et la médiation avec le propriétaire bailleur abouti difficilement à la réalisation de travaux.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il existe en Belgique différentes primes à la rénovation destinée aux ménages à bas revenu. Les trois régions proposent des primes différentes.
<b>COMMENTAIRES</b>	Il faut comprendre que ce type de dispositif ne relève d'aucun cadre législatif et repose sur des volontés locales où chacun fait donc ce qui lui semble pertinent en fonction des moyens trouvés... Il n'y a pas d'acteur "type" (ni de dispositif type), tout dépend de la configuration locale et des relations entre partenaires très différentes d'un territoire à l'autre. Les modes de fonctionnement sont donc très diversifiés.

## N°5 – Eco-prêt logement social

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Grenelle de l'environnement
Mise en œuvre	Caisse de dépôts et consignations (CDC), Union Sociale pour l'Habitat.
Public cible	Organismes d'habitations à loyer modéré (HLM), sociétés d'économie mixte, communes possédant des logements sociaux.
Moyen financier et/ou humain	Enveloppe de 1,2 milliards d'euros.
Type d'action	Prêts au taux fixe de 1,9% sur une durée de 15 ans, disponibles pour financer sur deux ans à partir de 2009 la réhabilitation énergétique de 100.000 logements.
Spécificité du projet	Ciblage des logements très énergivores (classes E, F ou G des DPE (diagnostic de performance énergétique)) pour les transformer en logement de classe D.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Visé la rénovation du parc de logements sociaux très consommateur en énergie. Permet de lutter durablement contre la précarité énergétique.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	La rénovation dépend de la bonne volonté et de l'initiative des gérants de logements sociaux.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	<p>En Belgique au niveau wallon, il existe plusieurs initiatives envers la rénovation des logements sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ Plan Marshall 2 : 325 millions d'euros,</li> <li>⤴ Prêt de 100 millions d'euros de la Société Wallonne du Logement dans le cadre du plan d'investissement vert,</li> <li>⤴ 900 millions du gouvernement belge pour la construction ou la rénovation de 60.000 logements sociaux</li> </ul> <p>En Flandres, deux type de prêts sont disponibles : le prêt au logement flamand ou le prêt social du VMSW (Société flamande des logements sociaux). À Bruxelles, le prêt vert social est à disposition des ménages bruxellois à bas revenu.</p>

## N°6 – Programme « Habiter mieux »

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Agence nationale de l'habitat (ANAH) : acteur public national
Mise en œuvre	<i>Gestion du programme</i> :délégation locale de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) au sein de la Direction départementale des territoires (DDT), collectivités territoriales. <i>Assistance</i> : réseaux sociaux ou médico-sociaux (aides à domicile, caisses de retraite, personnel des Caisses d'Allocation Familiale ou des caisses de Mutualité Sociale Agricole...).
Public cible	Propriétaires occupants aux ressources modestes à très modestes (max 45.018 € de ressources par an et pour un ménage de quatre personnes).
Moyen financier et/ou humain	500 millions d'euros (Fonds d'Aide à la Rénovation Thermique (FART)), 600 millions d'euros (ANAH), 150 millions d'euros (fournisseurs d'énergie)
Type d'action	Aide forfaitaire de 1.100 € octroyée en complément d'une aide de l'ANAH, majorée par l'ANAH dans une limite de 500€ dans le cas d'une intervention financière de la collectivité locale du territoire sur lequel se trouve le logement. L'aide est soumise à la condition d'être assisté par un opérateur professionnel pour le montage du dossier.
Spécificité du projet	Aider 300 000 propriétaires occupants à financer les travaux de rénovation thermique les plus efficaces, pour diminuer de façon significative les déperditions d'énergie de leur logement. L'octroi de l'aide du programme " <i>Habiter Mieux</i> " est soumis à l'existence d'un Contrat local d'engagement (CLE) de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire où est situé le logement. Ce contrat fixe les modalités de travail au plan local et les moyens apportés par chacun des acteurs.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	La politique de l'ANAH vise les propriétaires occupants. Une avance de 70 % maximum du montant total de l'aide du programme " <i>Habiter Mieux</i> " et de l'aide de l'ANAH peut être versée au démarrage des travaux.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	La coordination entre les nombreux acteurs intervenant dans le contrat peut rendre compliquée la démarche pour accéder à cette aide.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	En Belgique, le Fonds de réduction du coût global de l'énergie (FRCE) est mis en application par les entités locales qui proposent des prêts à 0% à destination des ménages à faible revenu. Cependant, faute de moyens, très peu d'entités proposent ces prêts.

## N°7 – Interdiction de la coupure de l'alimentation d'électricité ou de gaz entre le 01/11 et le 15/03

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Législatif, voir Code de l'action sociale et des familles article L.115-3.
Mise en œuvre	Fournisseurs d'énergie
Public cible	Ménages en situation de non-paiement de leur(s) facture(s) d'électricité et de gaz.
Moyen financier et/ou humain	
Type d'action	Cet article donne des précisions sur le maintien des services en cas de non-paiement des factures. Il indique également que du 1er novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, il n'est pas possible aux fournisseurs d'électricité de chaleur, de gaz de procéder dans une résidence principale, à l'interruption, pour non-paiement de factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles fragilisées sous réserve qu'elles fassent les démarches auprès des organismes qui peuvent les aider.
Spécificité du projet	L'article du code permet d'éviter des coupures d'électricité chez des ménages précarisés pendant l'hiver.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le code garanti la fourniture minimale en hiver de l'électricité et du gaz.
----------------------------	---

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Trop peu de personnes bénéficient de cette loi car il faut avoir obtenu une aide des services sociaux dans les 12 mois précédents.
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	En Belgique et durant les mois d'hiver (du 15/11 au 15/03), la législation prévoit l'interdiction de couper la fourniture d'électricité et de gaz pour les clients protégés qui sont sous limiteur de puissance (pour l'électricité). Cependant, pour le gaz, la consommation reste à charge du client.
-----------------------------------	---

## N°8 – Pôle solidarité EDF – Solutions solidarité

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	EDF
Mise en œuvre	EDF, FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement), organismes sociaux, élus locaux, associations
Public cible	Clients en difficulté de paiement
Moyen financier et/ou humain	350 personnes
Type d'action	<p>Le pôle solidarité propose plusieurs solutions solidarité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Numéro solidarité gratuit afin de contacter EDF en cas de difficulté de paiement. Un conseiller renvoie la personne vers le bon interlocuteur.</li> <li>– Relance différenciée entre les clients « cas général » et les clients « fragiles ».</li> <li>– Recours au SMI (Service Minimum 1000W) comme alternative à la suspension lors du 1er déplacement pour impayé.</li> </ul> <p>Les conseillers solidarités ont pour mission de gérer les dossiers d'impayés en concertation des acteurs sociaux, associations ou élus. Ils vérifient aussi l'adéquation du tarif avec le type de consommation et donnent des conseils sur la maîtrise de l'énergie.</p>
Spécificité du projet	<p>Le contrat de service public entre l'État et EDF contient un chapitre sur la cohésion sociale et la lutte contre les exclusions. Le pôle solidarité est donc la</p> <p>Le pôle solidarité est l'interlocuteur des acteurs du monde social (travailleurs sociaux, associations, élus) afin de trouver des solutions pour l'apurement des dettes des clients en difficulté de paiement.</p>

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Approche de sociale de la firme qui va au-delà de son rôle commercial.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	EDF est une firme commerciale avant tout. Elle ne dispose pas des compétences pour la gestion et l'encadrement des personnes précarisées.
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le projet est reproductible en Belgique. Cependant à l'heure actuelle, les cellules énergie des CPAS sont déjà en charge d'accompagner les clients en difficulté de paiement.
-----------------------------------	---

## N°9 – Fonds d'aide à la maîtrise de l'énergie (FAME) en Ariège

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Conseil général
Mise en œuvre	Travailleurs sociaux : montent les dossiers de demande d'aide, les envoient à la CAF. Caisse d'Allocations Familiales (CAF) : gestion du FAME, instruit et liquide le dossier. Association A3E : diagnostic thermique.
Public cible	Ménages relevant des services sociaux. Tous les dossiers sont débattus en commission au cas par cas.
Moyen financier et/ou humain	40.000€ / an financé par le Conseil général, le syndicat départemental des communes électrifiées et les fournisseurs d'énergie
Type d'action	L'association A3E est prévenue par les travailleurs sociaux ou le Fonds Unique Habitat (FUE) du Conseil Général de l'Ariège des familles qui ont des difficultés à payer leur facture en énergie. Une fiche habitat est créée, elle reconstitue les dépenses de la famille. Un diagnostic thermique est proposé à la famille. La visite d'un thermicien débouche sur un rapport avec préconisation de travaux. Les dossiers sont présentés en commission tous les deux mois. Si les travaux sont acceptés, la famille reçoit une fiche travaux avec un descriptif assez léger des travaux attendus. La priorité est donnée à l'auto-réhabilitation. Le suivi des travaux est effectué par téléphone. Parfois, une deuxième visite sur place permet de discuter avec le propriétaire et d'expliquer la façon de réaliser les travaux.
Spécificité du projet	Venir en aide aux personnes en difficulté pour les aider à diminuer leurs consommations d'énergie (chauffage et autres) tout en améliorant leur confort.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	90% des dossiers ayant fait des travaux n'ont plus fait de demande d'aide financière pour payer leurs factures en énergie. L'évaluation des travaux par l'association est efficace et à moindre coût chez des personnes ayant très peu de moyens. Elle évite aussi les démarches prises par les entreprises du secteur de l'énergie qui entraînent des dépenses élevées pour des résultats peu probants. L'évaluation permet aussi de prévenir des risques sanitaires graves tels qu'une intoxication au monoxyde de carbone.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Il est nécessaire de renouveler régulièrement l'information de l'existence du dispositif auprès des services sociaux en perpétuel changement de personnel. Le dispositif est non obligatoire et peut disparaître à tout moment.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le projet pourrait être reproduit en Belgique et géré par les CPAS. Une ASBL pourrait être créée à cet effet pour fournir les services d'un thermicien efficace à moindre coût.

## N°10 – Observatoire national de la précarité énergétique

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Grenelle de L'environnement, ministre de l'Ecologie, ministre de l'Energie, secrétaire d'Etat au Logement
Mise en œuvre	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) : gestion de l'observatoire Union sociale pour l'habitat (USH), Fédération Nationale des collectivités concédantes et Régies (FNCCR), Agence nationale de l'habitat (ANAH), EDF, GDF Suez, Médiateur national de l'énergie (MNE), Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES) : expertise technique et conseils.
Public cible	Ménages en situations de précarité énergétique, acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique.
Moyen financier et/ou humain	60.000€ d'investissement et 400.000€ de frais de fonctionnement (estimatif) financés par l'USH, EDF, GDF-Suez, MNE, ADEME et ONPES
Type d'action	L'observatoire aura pour mission de définir et caractériser la précarité énergétique de façon précise, définir des principaux indicateurs nationaux et régionaux de la précarité, présenter une analyse croisée de l'ensemble des sources de données et d'informations existantes, proposer des modalités d'amélioration et de nouveaux partenariats, réaliser des enquêtes et des études complémentaires, publier le rapport annuel de l'observatoire.
Spécificité du projet	Créé en mars 2011, l'observatoire devrait permettre de mieux comprendre la complexité du phénomène de la précarité énergétique et d'améliorer l'action publique en la rendant plus efficace et mieux coordonnée entre les acteurs (État, collectivités territoriales, entreprises de l'énergie, associations, institutions spécialisées des domaines de l'énergie et/ou de l'habitat).
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	L'observatoire regroupe l'ensemble des acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique. Il permet de coordonner leurs différentes actions et de les rendre plus efficaces.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Actuellement la difficulté principale quand à l'observatoire est la création de celui-ci qui a nécessité la consultation et la négociation avec de nombreux acteurs quant à son fonctionnement et son financement.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il n'existe pas d'observatoire de la précarité énergétique en Belgique. Il serait pourtant utile de créer une cellule de concertation entre les acteurs du secteur de l'énergie : ministres de l'énergie, fournisseurs, transporteurs, distributeurs, régulateurs, acteurs sociaux. Elle permettrait aussi de juger de l'évolution du droit d'accès à l'énergie et de la lutte contre la précarité énergétique.
<b>COMMENTAIRES</b>	L'observatoire compte 15 membres permanents : le Ministère de l'Ecologie, du développement durable, des transports et du logement, le Ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie, l'ADEME, l'ANAH, l'Association des régions de France (ARF), EDF, GDF-Suez, FNCCR (Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies), la Fondation Abbé Pierre, HCPLD (Haut comité pour le logement des personnes défavorisées), le MNE, l'ONPES, le Plan Bâtiment Grenelle, l'Union Nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS) et l'USH.



## N°11 – Carbon Emission Reduction Target (CERT)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	État, par le DECC (Department of energy and climate change).
Mise en œuvre	OFGEM (Office of the Gas and Electricity Markets), fournisseurs en énergie.
Public cible	Tout le monde avec une attention particulière aux ménages vulnérables et à bas revenus.
Moyen financier et/ou humain	5,5 millions de livres.
Type d'action	Aide à l'isolation, à la microgénération, au changement de comportements, au changement d'appareils électriques...
Spécificité du projet	Les fournisseurs d'énergie de plus de 50.000 clients sont obligés de mener des actions pour réduire les émissions de CO2 par ménage (réduction totale de 293 MtCO2 fin 2012). Ils sont à cette fin libres de mettre en place les actions qu'ils jugent les plus efficaces tout en étant contrôlé par l'OFGEM sur l'efficacité des mesures adoptées. Le projet CERT requiert cependant des fournisseurs de concentrer au minimum 40% de leur activité sur un groupe prioritaire de ménages vulnérables ou à bas revenus.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Ce projet oblige les fournisseurs à mettre en place des actions pour lutter à la fois contre les émissions de CO2 et contre la précarité énergétique. L'isolation des logements ne dépend donc plus de la seule bonne volonté de leur propriétaire. Celui-ci est aussi accompagné par le fournisseur dans ses travaux de rénovation.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Une des difficultés importantes provient de la différence de point de vue qui existe entre l'OFGEM et les fournisseurs quant à l'efficacité des mesures techniques proposées par l'OFGEM qui doivent être appliquées par les fournisseurs (ex : au début du programme, les lampes fluo-compactes étaient largement distribuées puis elles ont été rendues inéligibles par l'OFGEM). Les fournisseurs ont inclus dans le groupe prioritaire les personnes de plus de 70 ans, ce qui fausse la focalisation sur les personnes à bas revenu. Ceci devrait avoir une implication sur le ciblage des personnes en situation de précarité énergétique et donc sur la mise en œuvre du programme gouvernemental de lutte contre la précarité énergétique. L'isolation étant la première des mesures mise en œuvre, l'industrie de l'isolation est sous pression ce qui pourrait induire une hausse des prix. Les fournisseurs doivent veiller à être les plus économiquement efficaces car la plus faible inefficacité peut conduire à une perte de millions de livres qui sera répercutée par la suite sur la facture des consommateurs.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il serait possible en Belgique d'obliger les fournisseurs à réduire les émissions en CO2 de leur client.

## N°12 – Community Energy Saving Programme (CESP)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	État, par le DECC (Departement of energy and climate change).
Mise en œuvre	OFGEM (Office of the Gas and Electricity Markets) : contrôle des mesures mises en œuvre par les fournisseurs. Fournisseurs d'énergie, autorités locales, groupes communautaires : mise en œuvre des mesures.
Public cible	Consommateurs vulnérables
Moyen financier et/ou humain	£350 millions.
Type d'action	Le programme oblige les fournisseurs et les producteurs d'énergie à atteindre un objectif de réduction de CO2 en fournissant des mesures aux consommateurs des zones économiquement défavorisées. Les compagnies d'énergie travaillent en partenariat avec les autorités locales, et des groupes communautaires sur une approche porte-à-porte et pour l'entièreté du logement. Elles offrent un chauffage central, des mesures d'efficacité énergétique et un contrôle des prestations d'aide gratuites ou au rabais.
Spécificité du projet	Au niveau d'une centaine d'aires considérées en précarité énergétique, le programme veut toucher 90.000 logements et ainsi éviter 19,25 millions de tonnes de CO2 entre 2009 et 2012.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le projet cible logements situés dans les aires économiquement défavorisées. Les compagnies d'énergie travaillent avec des acteurs locaux et propose à chaque logement des mesures pour l'intégralité de la maison.
----------------------------	---

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<p>La complexité du programme a engendré un délais important entre la soumission du plan aux fournisseurs et sa mise en application.</p> <p>L'ajustement des scores des mesures éligibles et les possibilités d'application de bonus ont rendu le processus d'évaluation des émissions de CO2 difficile.</p> <p>Les réduction d'émissions imputables aux immeubles et appartements se calculent difficilement et ont demandé à l'Ofgem de travailler avec les fournisseurs.</p> <p>Il existe des chevauchements entre les mesures promues pour le CERT et celles pour le CESP. Cela a nécessité la mise en place d'une procédure afin d'éviter un comptage double.</p> <p>Dans certains cas, les fournisseurs ont eut difficile a obtenir la confirmation des autorités locales qu'une consultation a bien eu lieu dans une zone LSOA.</p> <p>La délimitation des zones LSOA a conduit à des problèmes de frontières lorsque des propriétés identiques ont reçu des traitements différents parce qu'elles se situaient dans plusieurs LSOA différentes.</p> <p>La proportion de propriétés difficiles à traiter est plus importante que prévue et nécessite des solutions sur mesure.</p> <p>Les programmes soumis par l'Ofgem sont plus petits que prévu. Il faudra dès lors plus de programme pour atteindre le but fixé par l'Ofgem.</p>
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il serait possible en Belgique d'obliger les fournisseurs à réduire les émissions en CO2 de leur client.
<b>GRANDE-BRETAGNE - UK3</b>	

## N°13 – Prepayment meter (PPM)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Fournisseurs, Consommateurs, Propriétaires de logements communs.
Mise en œuvre	Fournisseurs
Public cible	Accessible à tous mais essentiellement utilisés par les familles à bas revenus qui reçoivent ou non des prestations d'aide, les familles mono-parentales et les personnes sans compte bancaire.
Moyen financier et/ou humain	
Type d'action	Le compteur prépayé (ou à budget) remplace un compteur à crédit standard. Volontairement, le client peut en faire la demande auprès de son fournisseur lorsqu'il juge plus facile de gérer son budget grâce à ce type de compteur. Cependant, dans le cas où le fournisseur pense que son client n'est pas capable de gérer sa facture annuelle d'électricité (ex : dette antérieure auprès de ce fournisseur), alors un compteur pré-payé sera installé. Celui-ci doit être rechargé avant la consommation de l'énergie dans un point de recharge.
Spécificité du projet	Au lieu de payer son énergie après l'avoir consommée, les consommateurs la paye avant grâce à un compteur prépayé.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le système des compteurs pré-payé permet de gérer plus facilement son budget et de contrôler sa consommation en énergie.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<p>Les tarifs des fournisseurs pour ces compteurs étaient plus élevés car il fallait financer la collecte de l'argent dans les points de recherche et installer et entretenir ces compteurs. Les consommateurs ne profitaient pas des prix du marché les plus intéressants. En moyenne, les consommateurs avec un compteur pré-payé payaient 189 livres de plus que les consommateurs avec un compteur standard. Cette difficulté semble avoir été récemment résolue suite à la campagne de plusieurs associations.</p> <p>Les personnes avec un compteur pré-payé éprouvent beaucoup de difficultés à changer de fournisseur.</p> <p>Cela coûte cher de changer pour un compteur standard.</p> <p>Le compteur pré-payé n'empêche pas le consommateur de s'endetter. L'alimentation ne s'arrête pas dès la recharge est complètement utilisée car il existe un crédit d'urgence pour éviter que les utilisateurs ne se retrouvent brusquement sans énergie.</p>
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le système de compteurs à budget existe déjà en Belgique, celui-ci est gratuit pour les clients protégés. Les compteurs à budget peuvent être couplés ou non à un limiteur de puissance.
-----------------------------------	--

## N°14 – Social tariffs et discounted tariffs

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Competition Act, supply licence conditions for social tariffs
Mise en œuvre	Fournisseurs, OFGEM (Office of the Gas and Electricity Markets).
Public cible	Consommateurs vulnérables (un million de bénéficiaires)
Moyen financier et/ou humain	£ 225 millions entre 2008 et 2011
Type d'action	<p>Les six principaux fournisseurs d'énergie proposent plusieurs tarifs sociaux ou réduits. L'OFGEM définit les tarifs sociaux comme devant être « au moins aussi bons que le tarif le plus bas offert par le fournisseur à un client dans la région pour une période antérieure ». Les fournisseurs sont libres de définir les conditions d'accès à ces tarifs.</p> <p>Les tarifs réduits sont destinés à des personnes qui ne répondent pas tous à fait aux conditions des tarifs sociaux. Ce sont les tarifs standard les plus bas possible par paiement bancaire proposés par les fournisseurs.</p>
Spécificité du projet	Aider les consommateurs vulnérables à faire face aux coût de l'énergie.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Les tarifs sociaux représentent un marché de niche pour les fournisseurs envers les personnes vulnérables. Ceux-ci doivent donc toujours être compétitifs au sein du marché.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<p>Solution à court terme, elle ne fait qu'atténuer l'impact de la hausse des prix. Les fournisseurs sont libres de fixer eux-même les conditions d'accès aux tarifs sociaux et aux tarifs réduits. Ils éprouvent par contre beaucoup de difficultés à trouver et identifier les consommateurs à bas revenu.</p>
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	En Belgique, les clients protégés peuvent bénéficier de tarifs sociaux. Ceux-ci sont fixés par arrêté ministériel.
-----------------------------------	--

## N°15 – Winter fuel payment et Cold weather payment

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Winter fuel payment : Social Fund Winter Fuel Payment (Temporary Increase) Regulations 2010 Cold weather payment : The Social Fund Cold Weather Payments (General) Amendment Regulations 2010
Mise en œuvre	Winter fuel payment : État, par le Department for Work and Pensions, Pension Service Cold weather payment : Social Security, Jobs & Benefits office, Income Support Computer System, Jobseeker's Allowance Payment System
Public cible	Winter fuel payment : personnes de plus de 60 ans Cold weather payment : personnes de plus de 60 ans et autres personnes éligibles pour le
Moyen financier et/ou humain	Winter fuel payment : £ 2,7 milliards (3 milliards d'euros) par an Cold weather payment : £ 305 millions (340 millions d'euros) en 2009-2010
Type d'action	Winter fuel payment : allocation forfaitaire versée chaque année en hiver : £250 (278 €) pour les personnes seules de plus de 60 ans et £300 (334 €) pour les plus de 80 ans. Une demande est nécessaire pour obtenir l'allocation. Cold weather payment : allocation hebdomadaire supplémentaire versée automatiquement aux personnes éligibles lors des semaines de grand froid entre le 1er novembre et le 31 mars. Le montant est de £25 (27,84 €) /semaine.
Spécificité du projet	Paiements exempts d'impôt qui n'affectent pas les autres allocations d'aide versées aux bénéficiaires de ces paiements.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le paiement permet aux personnes âgées vulnérables de se chauffer l'hiver.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Winter fuel payment :le montant de l'allocation est fixée chaque année par le Chancellor of the Exchequer (Chancelier de l'Échiquier, cabinet ministériel responsable des affaires économiques et financières) en fonction du budget disponible. Celle-ci a été récemment revue à la baisse malgré la hausse du prix de l'énergie. Cold weather payment :Le prix de l'énergie a augmenté mais le montant de l'allocation reste identique d'une année à l'autre.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il existe en Belgique le Fond Social Chauffage qui subventionne les coûts de chauffage des ménages à faibles revenus. La subvention est pour le fioul de 195€ par ménage.

## N°16 – Social Housing Energy Saving Programme (SHESP)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Chancellor of the Exchequer (Chancelier de l'Échiquier, cabinet ministériel responsable des affaires économiques et financières)
Mise en œuvre	Home and Communities Agency (HCA) : gestion du programme, Propriétaires de logements sociaux (autorités locales, bailleurs sociaux agréés, associations locales de logements) : soumission des offres.
Public cible	Habitants de logements sociaux, principalement à Londres.
Moyen financier et/ou humain	£ 83,8 millions (93,9 millions €) prévus entre 2009 et 2011 mais le budget révisé est de £ 60,5 millions (68,2 millions €).
Type d'action	Bi-annuel, le programme consiste en une aide à l'isolation des murs creux à destination des bailleurs sociaux. Il permet de traiter des logements qui ne rentrent pas dans le cadre du Decent Homes Programme. En 2009, 50 offres ont été déposées par divers bailleurs sociaux : autorités locales, bailleurs sociaux agréés, associations locales de logements. Ceux-ci ont alors reçu une aide financière importante afin d'isoler leurs bâtiments. Ils ont aussi eu l'obligation de respecter des délais de travaux très courts sous peine de pénalités.
Spécificité du projet	Le programme voulait augmenter le nombre de logements sociaux avec une isolation des murs creux. Ces actions voulaient permettre d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments sociaux et de diminuer leur émission en CO <sub>2</sub> .
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Ce programme a permis de toucher les logements qui n'ont pas pu entrer dans le cadre du Decent Homes Programme. Il s'attaque à des logements difficiles à isoler. Le programme a permis de développer des techniques pour diminuer le coût de l'isolation des maisons difficiles à traiter.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lancement très rapide du programme, phase préparatoire très courte</li> <li>– Budget initial diminué de £ 23,3 millions</li> <li>– Coût par unité traitée plus élevé que prévu car de nombreux travaux à Londres où les coûts sont plus élevés et retard dans les livraisons</li> <li>– Difficulté d'accès aux logements a engendré des coûts associés plus important.</li> <li>– Refus des locataires de participer au programme</li> </ul>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le Plan Marshall 2.vert prévoit 5 500 rénovations de logements publics réalisées en cinq ans.

## N°17 – Decent Home Standard

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Gouvernement anglais, Département for communities and local government
Mise en œuvre	Autorités locales, propriétaires de logements sociaux.
Public cible	Habitants des logements sociaux
Moyen financier et/ou humain	£1,6 milliard (1,78 milliard €) pour 2011/2012
Type d'action	Le programme finance la mise à norme aux standards « logements décents » des logements sociaux par les autorités locales et les propriétaires de logements sociaux. Un employé municipal visite le logement et détermine les travaux à effectuer. Ceux-ci consistent par exemple au remplacement de la cuisine, de la salle de bain, de l'installation électrique...
Spécificité du projet	Mis en place en 2001, le programme vise à rendre l'ensemble des logements sociaux décents d'ici 2012.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Transformer l'ensemble des logements sociaux en logements décents.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<p>En 2010, 92% des logements étaient mis à norme. Un nouveau fond devrait permettre d'atteindre l'ensemble des logements sociaux et de combler le retard.</p> <p>Les <i>Scottish Housing Quality Standard</i> et <i>Welsh Housing Quality Standard</i> sont les équivalents du Decent Home Standard pour l'Écosse et le Pays-de-Galle. Contrairement à l'Angleterre, il n'a été prévu aucun financement par les gouvernement pour atteindre les standards. Les propriétaires de logements sociaux sont dès lors très en retard par rapport aux objectifs fixés.</p>
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Les codes du logement belge en vigueur dans chacune des régions sont les uns des instruments proposés pour améliorer les conditions de vie des locataires. Ils définissent les formalités à accomplir par les bailleurs en ce qui concerne la sécurité, la salubrité et le degré d'équipement des biens mis en location.
-----------------------------------	--

## N°18 – Warm Zones

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Initié par National Energy Action avec le soutien municipalités, fournisseurs d'énergie, associations de charité
Mise en œuvre	ASBL locales (not-for-profit), National Energy Action, municipalités, fournisseurs d'énergie
Public cible	Tout le monde, une attention particulière est portée aux ménages identifiés en situation de précarité énergétique.
Moyen financier et/ou humain	Financé par NEA, gouvernement anglais, les fournisseurs en énergie et les municipalités, l'Union Européenne.
Type d'action	15 municipalités en Grande-Bretagne accueillent une équipe locale Warm Zone (chaque zone a sa propre structure coordonnée par la structure nationale). Les ménages peuvent faire appel à une équipe. Un conseiller se rend au domicile pour effectuer une enquête et valider la candidature du ménage pour la mise en place de mesures d'amélioration de l'efficacité énergétique. Lorsque la candidature est validée, un entrepreneur prend contact avec le ménage et fixe une date pour les rénovations.
Spécificité du projet	Subvention à l'isolation des murs ou des combles pour les personnes vulnérables.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	S'attaque à la pauvreté énergétique dans les logements privés les plus inefficaces en énergie.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Les programmes mis en place dans les différentes zones n'atteignent pas les résultats escomptés. Certaines zones manquent de moyens financiers afin d'atteindre leurs objectifs. Les zones rurales sont peu touchées par les programmes. Certaines zones ont oublié de collecter les informations sur le revenu. Certaines zones n'ont pas pris la peine de collecter des informations sur les autres programmes d'isolation existants dans la zone.
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il existe déjà un projet similaire en Flandres, les Energiesnoeiers. Des chômeurs de longue durée reçoivent une formation de quelques jours et sont par la suite opérationnels pour visiter les logements et conseiller leurs occupants quant aux mesures URE qu'ils pourraient mettre en place. Dans certaines situations, les Energiesnoeiers peuvent aussi mettre en œuvre les mesures URE.
-----------------------------------	--



## N°19 – Benefit Entitlement Checks (BECs)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Department for Work and Pensions, Citizens Advice Bureau, Fournisseurs, Warm Front, associations,...
Mise en œuvre	Department for Work and Pensions, Citizens Advice Bureau, Fournisseurs, Warm Front, associations,...
Public cible	Tout le monde, mais gratuit pour les chômeurs, bas revenus, retraité, personnes élevant un enfant malade
Moyen financier et/ou humain	Sommes dépensées par les fournisseurs en 2009-2010 : £300,000
Type d'action	Service proposé à tous les ménages pour vérifier si ceux-ci reçoivent toutes les aides auxquelles ils ont droit. Ce service travaille aussi en collaboration avec les fournisseurs en énergie et vérifie qu'il n'existe pas un tarif plus adapté (meilleur marché) au ménage.
Spécificité du projet	15 à 30% des personnes ayant droit à une ou plusieurs allocation d'aide de l'état n'en font pas la demande. Les Benefit Entitlement Checks informent les personnes des aides auxquelles elles ont droit. Ce service permet d'éviter aux personnes de s'endetter en profitant des aides auxquelles ils ont droit.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Ce service permet au plus grand nombre de profiter des aides auxquelles ils ont droit.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les personnes contactées pour un Benefit Entitlement Check n'acceptent pas d'être aidée par ce service,</li> <li>- Parmi les personnes chez qui le contrôle a identifié une ou plusieurs aides supplémentaires de l'État, seuls 46% en font par la suite la demande,</li> <li>- Seuls 48% de ces demandes aboutissent. Lorsque la demande n'aboutit pas, c'est que la personne a oublié d'informer le responsable du contrôle de l'une ou l'autre aide qu'elle reçoit, ou que sa situation a changé, ou qu'elle ne souhaite pas s'embêter à faire la demande (par exemple parce que la procédure est trop complexe).</li> </ul>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Les travailleurs sociaux des CPAS ont déjà pour mission d'informer au mieux les citoyens des aides auxquelles ils ont droit.

## N°20 – Priority Service Register (PSR)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Standard conditions of the Electricity Distribution Licence
Mise en œuvre	Client vulnérable : fait la demande d'être inscrit auprès du registre de service prioritaire de son fournisseur Fournisseurs : accompagnent les clients vulnérables Ofgem : contrôle des fournisseurs Energywatch : mise en place d'une campagne de promotion au PSR
Public cible	Personnes âgées, handicapées, malades chroniques
Moyen financier et/ou humain	
Type d'action	Les fournisseurs sont obligés de tenir un registre des personnes âgées, handicapées ou malades chroniques. À ces personnes, il est proposé différents services gratuits tels que le relevé du compteur, le déplacement du compteur à un endroit plus accessible, un contrôle de sécurité pour le gaz, une notification lorsque des travaux pouvant engendrer des coupures de fourniture sont prévus, des appareils alternatifs pour cuisiner et chauffer en cas de coupure, une copie de la facture pour l'envoyer à une connaissance tierce, des services adaptés pour les personnes malvoyantes ou malentendantes.
Spécificité du projet	Les fournisseurs établissent une liste des consommateurs qui ont besoin d'une attention particulière car moins valides.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Il s'agit d'un service personnalisé pour les consommateurs les plus vulnérables.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifier les personnes dans le besoin pose problème,</li> <li>– Beaucoup de personnes ne savent pas que ce service existe, la promotion du service n'est pas optimale,</li> <li>– Les systèmes automatiques de téléphone et les call center ainsi que l'enregistrement par internet au service peut causer problème pour certaines personnes.</li> </ul>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le projet pourrait être proposé de manière volontaire par les fournisseurs d'énergie en Belgique.

## N°21 – Arbeitslosengeld II (Allocation de chômage II) et Unterkunft und Heizung (Hébergement et chauffage)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	État
Mise en œuvre	Agence fédérale pour l'emploi, municipalités
Public cible	Personnes aptes au travail mais sans emploi qui ne répondent pas aux exigences de l'allocation de chômage I (allocation de chômage destinée aux personnes sans emploi ayant travaillé au moins 12 mois durant les deux dernières années).
Moyen financier et/ou humain	Arbeitslosengeld II : 19,5 milliard (2010) Unterkunft und Heizung : 11,7 milliard (2010)
Type d'action	Les personnes sans emploi reçoivent une allocation de chômage fixée à 351€/mois pour une personne vivant seule. 6% de cette somme (15,50€) est normalement destinée au frais en électricité. Cela correspond à une consommation de 590 kWh/an. Cette somme est payée par l'agence fédérale de l'emploi. Les frais d'hébergement (loyer) et de chauffage sont entièrement pris en charge par la municipalité. Ils sont calculés sur base du revenu et d'une enquête de consommation. Cette allocation était de 378€ brut pour une personne vivant seule.
Spécificité du projet	Les allocations de chômage, d'hébergement et de chauffage permettent de fournir un revenu de base aux personnes sans emploi.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Les frais liés à l'électricité et au chauffage sont prévus dans l'allocation de chômage et dans l'allocation d'hébergement et de chauffage.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	L'allocation de chômage n'a presque pas été augmentée depuis sa création alors que le prix de l'énergie a monté de plus de 15%. En réalité, la part des frais en électricité dans le revenu est de plus de 15%. Les personnes sans emploi passent plus de temps à la maison que des personnes qui travaillent. Leur frais en électricité et chauffage sont donc comparativement plus importants. Aucune allocation n'a été prévu pour l'eau chaude.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	En Belgique, le revenu d'intégration pour une personne isolée est de 755,08 € et l'allocation de chômage moyenne est de 739,6 €. Cela correspond plus ou moins à la somme reçue en Allemagne pour l'allocation de chômage II et l'allocation de logement et chauffage.

## N°22 – Energieunrecht (Interruption injustifiée de la distribution)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Bund der Energieverbraucher (Fédération des consommateurs d'énergie)
Mise en œuvre	Bund der Energieverbraucher
Public cible	Toute personne victime d'une coupure abusive de son fournisseur d'énergie
Moyen financier et/ou humain	
Type d'action	Selon l'association fédérale des consommateurs d'énergie, les fournisseurs n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'énergie car cela va à l'encontre des droits humains. Chaque consommateur qui se sentirait dupé peut demander de l'aide auprès de l'association. Celle-ci informe le consommateur de ses droits et peut en dernier recours intervenir auprès du fournisseur pour éviter l'interruption. Les fournisseurs qui abuseraient néanmoins de leur pouvoir sont affichés sur le site internet de l'association.
Spécificité du projet	Face au grand nombre d'interruption de distribution d'énergie des fournisseurs, l'association fédérale des consommateurs d'énergie défend les droits des consommateurs.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Ce service informe et défend les consommateurs.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il n'y a aucune nécessité à reproduire ce dispositif en Belgique. Les consommateurs qui éprouvent des difficultés à payer leur facture peuvent être enregistrés en tant que consommateurs protégés. Ils disposent alors toujours d'une quantité minimale d'électricité et de gaz.

## N°23 – KfW-Energieeffizient Sanieren (Programme KfW Rénovation énergie-efficiente)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	État
Mise en œuvre	KfW (groupe bancaire national d'investissement), acteurs privés et particuliers
Public cible	Individus privés, entreprises de logement, coopératives de logement, agents immobiliers, municipalités, associations locales (collectivités), groupes civils, autres établissements publics.
Moyen financier et/ou humain	90.000 prêts et subventions pour un volume de 36 milliard d'euros. 340.000 emplois créés ou assurés.
Type d'action	Le groupe bancaire KfW propose des subventions et des prêts pour la rénovation des logements privés ou pour l'achat d'un logement rénové. Pour se faire la personne doit déposer un dossier à la KfW. Si les conditions sont remplies, la KfW verse directement la subvention sur le compte en banque. Cette démarche permet d'éviter d'avoir recours au crédit pour avoir accès à un logement rénové. Selon le standard d'efficacité KfW atteint, la subvention peut monter jusqu'à 13.125 € par logement. S'il ne s'agit que de mesures isolées (i.e. pas de mesures sur l'ensemble du logement), la subvention monte à 2.500€. Une autre possibilité pour la personne qui veut rénover est de se rendre directement à sa banque privée pour y demander un prêt KfW.
Spécificité du projet	Depuis plus d'une vingtaine d'années, l'Allemagne met en place des programmes de rénovation et d'isolation de ses bâtiments. Les standards d'efficacité sont progressivement augmentés.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ Diminution des émissions en CO2.</li> <li>⤴ Diminution des coûts de chauffage.</li> <li>⤴ Création d'emploi</li> </ul>
----------------------------	---

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Les banques ne sont pas obligées de proposer des prêts KfW. De plus, les banques qui proposent néanmoins ces prêts n'accordent pas de crédits en dessous de 10.000 ou 15.000 ce qui beaucoup trop élevé lorsqu'il s'agit par exemple uniquement de changer les radiateurs de son logement.
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il existe en Belgique les primes à l'énergie qui concernent les domaines de l'isolation, de la ventilation, du chauffage et financent aussi des audits énergétiques.
-----------------------------------	--

## N°24 – Projekt Energiebildung - Besser Wohnen

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	GEWOBA Aktiengesellschaft Wohnen und Bauen
Mise en œuvre	Association Bremer Umweltberatung
Public cible	Concierges et locataires de logements collectifs
Moyen financier et/ou humain	80 concierges ont reçu la formation. Le projet a coûté 30.000€.
Type d'action	GEWOBA est une société immobilière comprenant 56.000 logements. Afin d'encourager les comportements responsables en matière d'énergie, elle a formé ses concierges à « l'économie d'énergie et la protection du climat ». Les gestionnaires ont la confiance des locataires et sont accessibles. Ils peuvent donc être de bons conseillers en énergie dans les maisons individuelles. Ils informent les locataires par des pancartes ou distribuent des feuillets en plusieurs langues. Ils interviennent auprès des locataires avant des travaux d'isolation.
Spécificité du projet	Les concierges ont été formés afin d'intervenir au plus près de la population.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Initiative volontaire de la société immobilière à encourager les économies d'énergie par ses locataires. Les concierges ont globalement été très satisfaits de la formation. Ils peuvent, par leur connaissance du terrain, informer de manière très concrète les locataires. Ils peuvent aussi aider à informer la société GEWOBA des besoins des locataires.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Il est difficile d'estimer aujourd'hui l'impact de cette formation sur la satisfaction des locataires et sur les économies d'énergie. Les concierges ont regretté que la formation ne soit que temporaire, d'autant plus que le thème de l'énergie est important et complexe. Ils préféreraient une formation continue sur ce sujet.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le projet pourrait être reproduit auprès des sociétés de logements sociaux collectifs par la sensibilisation des concierges aux économies d'énergie.

## N°25 – Stadt und Land Wohnbauten-Gesellschaft mbH

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Projet européen SAVE@work4home, Land de Berlin, Stadt und Land Wohnbauten GmbH
Mise en œuvre	Stadt und Land Wohnbauten GmbH
Public cible	Locataires, autorités, entrepreneurs
Moyen financier et/ou humain	Fonds propres, prêt du fond au logement berlinois, financement partiel de la banque nationale KfW, amortissement sur 20 ans par l'augmentation du loyer des locataires.
Type d'action	Stadt und Land Wohnbauten GmbH s'est engagée à diminuer ses émissions de CO2 de 8100 t/an. Pour se faire, elle a entrepris la rénovation de ses bâtiments. Elle informe aussi les locataires sur les comportements responsables à avoir pour chauffer et aérer correctement son logement. Des compteurs intelligents ont été introduits et les locataires ont été formés à accéder aux données de leur consommation sur internet. Le personnel de l'entreprise a été sensibilisé aux thèmes touchant à la protection de l'environnement et est encouragé à agir dans ce sens par des actions quotidiennes.
Spécificité du projet	Dans le cadre du programme énergétique 2006-2010, une collaboration a été entreprise entre le Land de Berlin et l'association des entreprises de logement de Berlin-Brandebourg dont fait partie la Stadt und Land Wohnbauten GmbH. Cette dernière s'est engagée à « rénover ses bâtiments pour les rendre durables et accessibles pour les locataires et favoriser les économies d'énergie ».
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Initiative volontaire de la société immobilière à encourager les économies d'énergie par ses locataires.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le projet n'était possible que dans les deux immeubles équipés de systèmes de mesure basés sur la technologie radio. Malheureusement, la structure sociologique des locataires se prête mal à l'utilisation d'Internet.</li> <li>– il fut très difficile de trouver des participants à la 1e version du portail. La 2e version, la version papier, a connu un impact beaucoup plus significatif.</li> </ul>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le projet serait reproductible en Belgique auprès des sociétés de logement. Cependant il est à l'heure actuelle plus urgent de lutter contre les causes structurelles de la précarité énergétique (par des mesures URE dans les logements) que d'installer des compteurs intelligents.

## N°26 – Cariteam-Energiesparservice in Frankfurt a.M.

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Deutscher Caritas Verbandes e.V., Bundesverbandes der Energie- und Klimaschutzagenturen Deutschlands e.V. (eaD) (Association fédérale des agences allemandes de l'énergie et de la protection du climat), Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMU) (Ministère fédéral de l'environnement, de la protection de la nature et de la sécurité nucléaire), Sozialdezernat (département de l'assistance sociale), Rhein-Main-Job-Center (ARGE)
Mise en œuvre	Deutscher Caritas Verbandes e.V.
Public cible	Personnes bénéficiaires d'une allocation de chômage (ALGII), de logement ou d'une aide sociale. Des chômeurs de longue durée ont été engagés par l'association et formés comme conseillers en énergie.
Moyen financier et/ou humain	Pour 2007-2008 : 262.450€ financés par le département de l'assistance sociale, ARGE, le bureau de l'assistance sociale, le département de l'énergie, le fournisseur d'énergie Mainova.
Type d'action	Le dispositif consistait à sensibiliser les ménages à faibles revenus sur le thème des économies d'énergie et à les motiver à une utilisation parcimonieuse de l'énergie. Des appareillages pour économiser l'énergie ont été distribués gratuitement au public cible. Le projet a permis de toucher des migrants, plus difficiles à atteindre.
Spécificité du projet	Le projet a permis de réduire les coûts de l'énergie des ménages à faibles revenus, de réduire les émissions de CO2 des ménages, l'emploi et la formation des chômeurs longue durée. Le projet a servi d'exemple à l'initiative Stromspar-Check développée au niveau national.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Les chômeurs longue durée engagés pour cette opération comprennent facilement la situation des ménages à bas revenus et peuvent les conseiller de manière très efficace. Les chômeurs longue durée sont remis dans le circuit du travail. L'opération a permis d'offrir des équipements d'économie d'énergie que les ménages à bas revenus n'auraient pas pu s'offrir par eux-même.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Les personnes migrantes sont difficiles à atteindre car ne maîtrisent souvent pas la langue nationale. Dès lors, il aurait fallu mettre plus l'accent de la rédaction de flyers et d'affiches en plusieurs langues. Les factures en électricité et chauffage n'ont pas été automatiquement analysées. Des conseils supplémentaires auraient pu être délivrés sur cette base. Il serait intéressant de fixer un deuxième rendez-vous avec la famille pour ne pas perdre son intérêt aux économies d'énergie.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le projet existe déjà en Flandre sous la forme des Energiesnoeiers.



## N°27 – ProPotsdam GmbH

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	ProPotsdam GmbH (société de logement)
Mise en œuvre	ProPotsdam GmbH, entrepreneurs
Public cible	Locataires de logements collectifs
Moyen financier et/ou humain	38,9 millions en 2006-2007 pour la rénovation énergétique de 42.208 m <sup>2</sup> de surface de logement 279 millions jusqu'en 2017 pour l'amélioration continue des logements
Type d'action	<p>La société propose un large éventail de services pour les locataires et une variété de mesures de sensibilisation pour les employés sur les questions des changements climatiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Explication de la facture, comparaison avec la consommation moyenne des autres locataires ;</li> <li>▲ Distribution gratuite de thermomètres et explication quant à la température conseillée dans les différentes pièces du logement ;</li> <li>▲ Mise à disposition d'équipements de maîtrise de l'énergie pour éviter les pertes en mode veille des appareils électriques ;</li> <li>▲ Démonstration d'un logement modèle en terme d'efficacité énergétique ;</li> <li>▲ Sensibilisation des employés aux comportements responsables ;</li> <li>▲ Rénovation des logements préalablement identifiés comme gros consommateurs sur base de la lecture régulière des compteurs.</li> </ul> <p>L'entreprise a remporté la médaille d'argent au concours « Rénovation énergétique des grands ensembles de logement collectif » initié par le Ministère fédéral du transport, de la construction et du développement des villes pour le projet « Gartenstadt Drewitz – energetisch stark, energisch grün ». Celui-ci vise la rénovation complète d'un quartier. Le concours octroie des subventions aux projets les plus méritants.</p>
Spécificité du projet	La société de logement collectif ProPotsdam GmbH met en place des actions concrètes pour lutter contre les changements climatiques et la précarité énergétique.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Identification et accompagnement des personnes vivants dans des logements gourmands en énergie.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La manière dont l'énergie est produite joue un grand rôle sur les économies d'énergie. En fonction de la situation des bâtiments, il faut centraliser ou décentraliser la production d'eau chaude.</li> <li>- Le comportement des locataires joue une influence considérable pour diminuer les émissions en CO<sub>2</sub></li> </ul>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Les sociétés de logement belges mettent aussi en œuvre des programmes de rénovation (ex : Plan Marshall.2 vert).

## N°28 – Heizspiegel

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	co2online gGmbH
Mise en œuvre	co2online gGmbH, communes, Deutscher Mieterbund (Fédération allemande des locataires), chaînes de télévision
Public cible	Tout le monde
Moyen financier et/ou humain	Financement à 90% par l'Initiative nationale de protection du climat (Ministère fédéral pour l'environnement, la protection de la nature et la sécurité nucléaire, BMU) et à 10% par les communes. 6 employés chez co2online gGmbH, 800.000 € pour la campagne 2008-2010.
Type d'action	Campagne d'information en ligne pour la réduction de la consommation en électricité et en chauffage ainsi que pour la protection du climat. Le site calcule une estimation de la consommation en énergie d'un ménage et donne des conseils pour la réduire. Au sein du « Club d'économies d'énergie », les consommateurs peuvent surveiller leur consommation et les effets des mesures d'économie d'énergie. Des vidéos, des dépliants et des bannières sont disponibles sur le site qui peut aussi être consulté dans la langue turque. Plus spécifiquement, le projet « Heizspiegel » dispose de données des communes concernant la consommation des habitants. Les communes de plus de 50.000 habitants disposent de leur propre projet « Heizspiegel » avec des données concernant la consommation des logements sur leur territoire tandis que les communes plus petites ont accès à une version fédérale standardisée du projet. Chaque locataire peut envoyer sa consommation en énergie à une équipe Heizspiegel. Celle-ci se charge de l'analyser et fournit en retour des conseils au locataire. Dans le cas où la consommation d'un locataire serait au-dessus de la consommation moyenne d'un logement similaire dans la même commune, une lettre peut être envoyée au propriétaire bailleur pour l'informer de la nécessité d'isoler son logement.
Spécificité du projet	Informer les locataires et propriétaires du degré de consommation en énergie de leur logement. Cette information encourage la réduction de la consommation en énergie et dans le cas échéant des travaux d'isolation. Les locataires servent de levier.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	70% des ménages qui ont demandé une analyse détaillée de leur résultats disent avoir commencé des travaux de rénovation sur leur propre initiative (propriétaires) ou bien en encourageant leur propriétaire de le faire.
----------------------------	---

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Pour des raisons de coûts financiers et de personnel, les petites communes ne peuvent pas avoir accès à un projet « Heizspiegel ». Cependant des sponsors peuvent être recherché et des acteurs comme les fournisseurs d'énergie ou des associations de locataires peuvent être associés au projet.
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	La campagne peut être reproduite dans tout pays dans lesquels les logements disposent de système de chauffage centralisé. Au niveau fédéral, il doit être possible d'avoir accès à des données sur les logements comme le type de logement, l'âge des logements, ... Une autre condition est que le montant de la facture doit être représentatif de la consommation des ménages (pas de charges forfaitaires).
<b>ALLEMAGNE - D9</b>	

## N°29 – Klimaschutzberatung von Migranten für Migranten

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Verein Migranten für Agenda 21 Hannover e.V.
Mise en œuvre	Agenda 21-Büro Stadt Hannover, Verein Migranten für Agenda 21 Hannover e.V., Groupe de travail « environnement et conseil » de l'association des chargés scientifiques (Arbeitsgruppe Umwelt & Beratung des Vereins Wissenschaftsladen e.V.), Bureau de communication pour l'homme et l'environnement (Büro Kommunikation für Mensch & Umwelt)
Public cible	Migrants
Moyen financier et/ou humain	12 conseillers
Type d'action	Des ménages qui ont fait appel à des service de conseils gratuits vont naturellement et personnellement recommander ceux-ci à leur entourage. Le projet se base sur ce fait pour faire connaître les comportements responsables à adopter en terme d'économie d'énergie et d'aération des logements. 12 personnes d'origine étrangère (russe, turque, afghane/perse, kurde et arabe) ont été formées aux techniques de communication et aux techniques d'économie d'énergie. Par la suite, elles se sont rendues aux domiciles de personnes migrantes pour leur expliquer pourquoi il est intéressant d'économiser de l'énergie (climat et facture) et quels comportements adopter pour se faire. Les conseillers étaient aidé par des documents (feuillet, poster,...) en allemands et dans leur(s) langue(s) pour sensibiliser leur public cible. Des instruments de mesure pour l'électricité et l'humidité ont été utilisés pour faire prendre conscience. Les habitants sont aussi encouragés à prendre contact avec des personnes allemandes pouvant les conseiller sur ces sujets. Les conseillers se sont aussi rendus dans des lieux fréquentés par les personnes migrantes : écoles de langue, communautés religieuses, associations culturelles, associations de quartier.
Spécificité du projet	Le projet se base sur le constat qu'il est difficile d'atteindre les personnes migrantes sur les sujets des économies d'énergie et d'aération car, souvent pour cause de problème de communication (langue), elles ne sont pas conscientes des problèmes.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le projet a permis de toucher des personnes qui sont habituellement difficiles à atteindre.
----------------------------	---

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	L'évaluation du projet est très encourageant en terme de modification des comportements. Les habitudes sont difficiles à changer, surtout si elles sont pratiquées depuis longtemps. Il est difficile d'évaluer les impacts du projet, d'autant plus que celui-ci s'est déroulé sur une très courte durée (décembre 2004 – octobre 2005). Une
------------------------------	--

	initiative sur le long terme et des contacts réguliers avec les personnes migrantes auraient été plus profitable.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le projet serait reproductible dans les grandes villes de Belgique où la population d'origine immigrée est nombreuse. Une ASBL pourrait être chargée de ce travail.
<b>ALLEMAGNE - D10</b>	

## N°30 – E.on Bayern Sozialrabatt (Tarifs sociaux de E.on Bavière)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	E.on Bayern
Mise en œuvre	E.on Bayern, Caritas e.V., Association diaconale de travail de Bavière (Landesverband Bayern des Diakonischen Werks)
Public cible	Bénéficiaires de l'allocation de chômage ALGII et personnes exemptées de la redevance de télévision.
Moyen financier et/ou humain	1 millions d'euros
Type d'action	Le fournisseur E.on Bayern accorde une réduction de 108€/an (9€/mois, ce qui correspond au prix de l'abonnement) aux consommateurs d'électricité exemptés de la redevance de télévision. Cette réduction est accordée sur base d'un numérus clausus de 10.000 personnes. Afin de bénéficier de ce tarif, la personne doit se rendre dans un Bureau Caritas ou dans une Diaconie et remplir le formulaire de demande. Le tarif social est valable un an. Une demande doit être formulée chaque année.
Spécificité du projet	Sur base volontaire et face au nombre de personnes ayant des difficultés à payer leur facture en électricité, E.on Bayern met en place un tarif social pour les plus démunis.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Réduction sur les frais d'électricité.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Les tarifs sociaux ne sont pas toujours les plus avantageux du marché. Il est parfois plus intéressant de comparer les offres des autres fournisseurs. Un numérus clausus est fixé à 10.000 personnes. L'initiative présentée ici fait figure d'exception, les autres fournisseurs de proposent aucun tarif social.
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Des tarifs sociaux sont déjà d'actualité en Belgique et d'application par tous les fournisseurs en énergie
-----------------------------------	--

## N°31 – Algemene bijstand – allocation générale

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Parlement : Loi sur le travail et l'aide sociale (WWB)
Mise en œuvre	<i>Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid</i> (Ministère des Affaires Sociales et de l'Insertion à l'Emploi) : niveau national, responsable des affaires sociales et de l'insertion à l'emploi. <i>Sociale Dienst</i> (Service social) et <i>Dienst Werk en Inkomen</i> (Service Travail et Revenus) : niveau municipal, distribution de l'aide aux personnes bénéficiaires.
Public cible	Personnes néerlandaises (ou pouvant être traitées comme néerlandaises) entre 27 et 65 ans qui ne disposent pas de ressources suffisantes pour faire face à leur besoins de base.
Moyen financier et/ou humain	Financement par les cotisations patronales et salariales. Chaque commune reçoit un budget destiné à la réinsertion sociale.
Type d'action	Les prestations d'aide sociale sont des prestations uniformes dérivées du salaire minimum et payées par les municipalités. Les personnes doivent faire la demande des prestations d'aide sociale auprès du "Sociale Dienst" (Service social) ou du "Dienst Werk en Inkomen" (Service Travail et Revenus) situé dans la commune de résidence. Le montant de l'allocation générale comprend le loyer, la nourriture, les boissons, les vêtements, l'assurance santé, le gaz, l'eau et l'électricité. Le standard pour ce montant est défini par la loi mais les communes ont chacune leur fonctionnement propre. Plus ou moins d'aide peut donc être attribué. Ainsi, certaines communes interviennent en cas de difficulté à régler la facture d'électricité ou de gaz. L'allocation est soumise à la condition que le bénéficiaire fasse tout son possible pour subvenir à nouveau à ses besoins et pour trouver un emploi. Il existe des mesures d'insertion si l'intéressé ne trouve pas d'emploi par lui-même. S'il refuse de coopérer, les services sociaux peuvent réduire l'allocation ou même la supprimer.
Spécificité du projet	Prestations en espèce distribuées aux personnes dont le revenu est insuffisant pour vivre.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Il est possible de recevoir une avance sur l'allocation.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Les communes disposent d'un budget pour accomplir la tâche de réinsertion à l'emploi. Les petites communes éprouvent actuellement des difficultés financières dues au nombre croissant de personnes sans revenu. Dans une telle situation, il est aussi difficile de mettre en place un plan efficace de réinsertion.
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	En Belgique, le revenu d'intégration correspond à Algemene Bijstand aux Pays-bas. Cependant, ce revenu n'est pas soumis à la condition de trouver un emploi. Les allocations de chômage et le stage d'attente imposé aux jeunes chercheurs d'emploi sont par contre plus incitatives à trouver de l'emploi.
-----------------------------------	--

## N°32 – Schuldhulpverlener – Conseiller en gestion de dettes

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	<i>Parlement</i> : Wet schuldsanering natuurlijke personen
Mise en œuvre	<i>Service social municipal, schuldhulpverlener</i> (conseillers en règlement de dettes) rassemblés au sein de la NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkkrediet), <i>bureau Wsnp</i> (Wet schuldsanering natuurlijke personen) : mettent en place des plans d'apurement de dette. <i>Juge</i> : oblige la personne endettée à apurer ses dettes. Désigne un curateur si besoin. <i>Curateur</i> : gère les biens et le revenu de la personne endettée
Public cible	Consommateurs endettés
Moyen financier et/ou humain	Le gouvernement a dépensé en 2009 27,5 millions d'euro pour aider les communes dans leur tâche de conseiller de dette.
Type d'action	Les personnes endettées peuvent contacter différents acteurs afin de régler leurs dettes. La majorité des communes disposent d'un service de conseil en gestion de dettes. La NVVK (Association Néerlandaise pour le crédit à la consommation) rassemble des banques de crédits, des instances publiques et des entreprises dont la tâche est de conseiller les personnes endettées dans leur démarche de gestion de dettes. Ces acteurs s'engagent à tout mettre en œuvre pour effacer les dettes après trois ans. Dans le cas où la personne endettée ne coopère pas au règlement de ses dettes, le juge peut le lui obliger dans le cadre de la loi « Wet schuldsanering natuurlijke personen ». On ne parle alors plus de règlement de dette mais d'assainissement. Si malgré cela la personne s'endette à nouveau, un curateur est désigné et gère alors les revenus et biens de la personne.
Spécificité du projet	La loi sur l'assainissement des dettes personnelles oblige les personnes endettées à se prendre en charge et à régler leur problèmes de dette.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Il existe une véritable prévention et un accompagnement de la gestion des dettes au sein des communes. La durée de l'assainissement de dette dure 3 ans maximum. Après cette période, les dettes non payées sont effacées par le juge et la personne peut commencer une nouvelle vie.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Les difficultés sont liées à la coopération et la situation financière de la personne endettée. L'attente est longue (quelques mois) avant qu'un juge ne traite la demande de la personne endettée et qu'elle puisse être aidée par un conseiller en gestion de dette.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Un service de médiation de dette est proposé par les CPAS au sein de chaque commune. Ainsi que pour les Pays-Bas, ce service agit en amont (prévention) et en aval (assainissement) de la dette.

## N°33 – Conciliation avec le transporteur ou le fournisseur d'énergie

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Transporteur ou fournisseur en énergie.
Mise en œuvre	Transporteur, fournisseur, consommateur en énergie.
Public cible	Consommateur en énergie éprouvant difficultés de paiement.
Moyen financier et/ou humain	À la charge du transporteur ou du fournisseur.
Type d'action	Dans la plupart des cas, les consommateurs avec des problèmes de paiement ont devant eux plusieurs possibilités pour trouver une solution face aux arriérés de paiement. Par exemple, lorsque le consommateur éprouve des difficultés de paiement, il peut en premier négocier avec son transporteur (en cas de factures séparée entre le transporteur et le fournisseur) ou son fournisseur pour le règlement de ses arriérés de paiement. L'initiative vient de l'une des parties et le paiement ne vise qu'à rembourser la dette en énergie.
Spécificité du projet	Les transporteurs et les fournisseurs offrent une solution supplémentaire aux consommateurs qui éprouvent des difficultés passagères à payer leur facture.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Ce système permet de donner un délai supplémentaire au consommateur pour lui permettre de trouver une solution au paiement de ses arriérés. L'image du transporteur et du fournisseur est positivée auprès du consommateur.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Le fournisseur peut refuser la proposition de conciliation de son client s'il juge que celui-ci ne sera pas en mesure de respecter ses engagements.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il n'existe à notre connaissance aucun service comparable auprès des transporteurs et fournisseurs belges en énergie. Le service serait le bienvenu auprès des consommateurs qui éprouvent des difficultés financière passagères.

## N°34 – Woonenergie

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Sociétés de logement social
Mise en œuvre	Woonenergie
Public cible	Locataires des sociétés de logement social
Moyen financier et/ou humain	
Type d'action	Woonenergie est un courtier en énergie destiné aux personnes locataires de logements sociaux, écoles, hôpitaux... De part son poids important sur les marchés de l'électricité et du gaz, celui-ci peut négocier des prix intéressants pour chacun de ses clients.
Spécificité du projet	Woonenergie a été fondée pour et par les sociétés de logement social pour permettre aux locataires d'avoir accès à l'énergie aux tarifs les plus intéressants.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Économie d'argent et de temps pour les clients. Service extra de facturation. Woonenergie fournit de l'électricité verte au même tarif que l'électricité ordinaire.
----------------------------	---

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Si l'initiative semble louable, il semblerait que la société Woonenergie ne se fournisse que chez Centrica. Sa filiale Oxxio aux Pays-bas a ses bureaux très proches de Woonenergie. Les clients mécontents à ce sujet se posent des questions.
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Un tel service de courtage n'existe à notre connaissance pas en Belgique. Pourtant, rien n'empêche la création de ce type de société.
-----------------------------------	---



## N°35 – Meermetminder.nl (MMM)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Aedes (association des sociétés de logement), Bouwend Nederland (association des sociétés de construction et d'infrastructure), Energie-Nederland (représente les intérêts des sociétés actives dans la distribution et la fourniture d'énergie), UNETO-VNI (organisation des entreprises d'installation et des commerces techniques au détail), Ministère des affaires intérieures.
Mise en œuvre	Agence NL : agence gouvernementale responsable du développement durable, l'innovation et l'international Milieu centraal : organisation indépendante de conseil aux consommateurs sur le thème de l'énergie NVM : association des agents immobiliers Technische Unie : association des commerçants techniques en gros VBO : organisation des courtiers et experts immobiliers Vve : organisation des propriétaires d'appartement
Public cible	Particuliers, autorités, entreprises de construction et d'installation
Moyen financier et/ou humain	Budget de 15 millions d'euros mis à disposition par le ministère des affaires intérieures.
Type d'action	MMM peut aider les <i>autorités</i> à mettre en place des mesures d'économie d'énergie dans une région/commune/... avec le partenariat de Bouwend Nederland, UNETO-VNI et d'autres organisations sectorielles. Elle fournit aussi des outils de communication à destination des citoyens. Les <i>entreprises de construction et d'installations</i> peut inscrire au moins un de leur collaborateur en tant que conseiller MMM. Celui-ci doivent suivre un cours pour se préparer à son rôle de spécialiste en économie d'énergie. L'affiliation à MMM, gratuite jusque fin 2011, est intéressante pour l'entreprise car apporte des clients potentiels voulant rénover leur habitation. Le <i>particulier</i> peut prendre contact avec un conseiller MMM. Celui-ci va présenter les possibilités de financement ainsi que les subsides disponibles pour isoler son logement. Des conseils sont aussi donnés sur les travaux à effectuer. Le particulier prend sa décision quant aux mesures à prendre pour isoler son logement. Le conseiller MMM accompagner ensuite le particulier dans sa demande de subsides.
Spécificité du projet	MMM est une organisation indépendantes qui, avec le partenariat de nombreux acteurs dans le secteur de l'énergie, met en place des mesures pour faire chuter la consommation en énergie de 30% chez 2,4 millions d'habitants et pour diminuer les charges en énergie.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le projet réuni tous les acteurs concernés par les économies d'énergie. Chacun de ceux-ci peut y trouver son avantage.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Les subsides ne dureront qu'un temps, il est prévu que les subsides futurs soient moins importants.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	En Wallonie, les guichets de l'énergie sont un service d'information créés par la Région Wallonne destinés à conseiller les particuliers sur tout ce qui

	<p>concerne l'énergie dans le logement. L'agence bruxelloise de l'énergie offre différents services tels que les guichets info-énergie (comparables aux guichets énergie), des diagnostics de terrain, des checks up de consommation,...</p> <p>En Flandres, des bureaux de conseils en énergie ont été mis en place dans certaines villes.</p>
--	---

## N°36 – Tijdelijke subsidieregeling Energiebesparing voor Lage inkomens (TELI)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Ministère du logement, de l'aménagement du territoire et de l'environnement (VROM)
Mise en œuvre	SenterNovem : exécute les instructions de VROM Entreprises, communes, associations de logement, organisation de locataires et association de quartier : mettent en place les projets pour les ménages à faibles revenus.
Public cible	Ménages à faibles revenus.
Moyen financier et/ou humain	7,6 millions d'euros distribués sur 27 projets.
Type d'action	VROM, pas le biais de SenterNovem, envoie une circulaire aux communes afin de les informer du projet. Celles-ci transmettent le message aux organisations concernées. Les entreprises et association soumettent les projets qui sont examinés par une commission. Chaque projet peut recevoir au maximum 455.000 € de subsides. Les organisations ont deux ans pour mettre en application leur projet. Après 4 années de fonctionnement, 104 offres ont été déposées, 27 ont été retenues pour un total de 7,6 millions d'euros de subsides. 65.000 ménages ont été touchés dont 55.000 ménages à bas revenus.
Spécificité du projet	VROM stimule les économies d'énergie chez les ménages à faibles revenus. Ceux-ci vivent souvent dans de vieux logements mal isolés et n'ont cependant pas des moyens financiers suffisants pour investir dans l'isolation de leur logement.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le projet est spécifiquement adapté aux logements des personnes vulnérables.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Les communes et les organisations de logement agissent de manière volontaire à ce projet. Aucune obligation n'est soumise à isoler correctement les logements des locataires. Le projet n'existe plus à présent. Pourtant les communes sont conscientes qu'il y a encore de nombreuses actions à entreprendre pour améliorer le logement des personnes à faible revenu et voudraient encore avoir la possibilité de pouvoir améliorer leur parc immobilier.
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le FRCE est destiné aux ménages à bas revenu. Malheureusement celui-ci est sous-utilisé car ce sont les communes qui doivent se porter garantes des risques de non remboursement. Mebarll en région wallonne distribue des subsides aux ménages à bas revenu.
-----------------------------------	--

## N°37 – Gele energiebus

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Commune d'Almelo
Mise en œuvre	SOWECO NV : société d'insertion à l'emploi destinée aux personnes moins valides où dont les circonstances ne leur ont pas permis de trouver un emploi stable. MAC (Maatschappelijk Activeringcentrum) : centre communal d'insertion à l'emploi.
Public cible	Personnes à bas revenu, citoyens d'Almelo
Moyen financier et/ou humain	Sponsor de : Soweco NV, Twente Milieu, fondation Beter Wonen, Essent, Vitens (société de distribution d'eau), Regge en Dinkel (société de distribution d'eau)
Type d'action	Des chômeurs longue durée sont formés pendant 12 jours au conseil en énergie et obtiennent un certificat à l'issue de la formation. Ils font ensuite partie de la Energieteam qui anime le « bus-énergie jaune ». Ce bus se déplace de quartier en quartier et apporte à domicile des conseils et des packs pour des économies d'énergie. Les packs contiennent l'appareillage nécessaire pour entamer des économies substantielles par an (200 € en moyenne).
Spécificité du projet	Le projet vise à encourager des économies d'énergie auprès des personnes à bas revenu par la participation de chômeurs longue durée au projet.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Les conseillers et la population cible proviennent souvent du même milieu social. Les conseils donnés sont avisés et concrets. Le projet est mis en place pour une durée de plusieurs années. La population est sensibilisée sur une longue durée et les résultats obtenus sont durables.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le projet pourrait être reproduit au niveau belge avec des organismes de mise à l'emploi tels que le Forem, Actiris ou VDAB.
-----------------------------------	--

## N°38 – Interdiction d'interruption de fourniture

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Règlement du ministère des affaires économiques du 29 novembre 2006.
Mise en œuvre	Transporteurs et fournisseurs en énergie
Public cible	Petits consommateurs
Moyen financier et/ou humain	Pris en charge par les distributeurs et fournisseurs.
Type d'action	<p>Les transporteurs et les fournisseurs en électricité et en gaz ne peuvent pas déconnecter les petits consommateurs entre le 1er octobre et le 1er avril sauf :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ À la demande du consommateur (déménagement, compteur à budget) ;</li> <li>⤴ En cas de fraude ou d'abus du consommateur ;</li> <li>⤴ Lorsqu'il est nécessaire de couper les installations pour cause d'insécurité ;</li> <li>⤴ Lorsque le contrat est terminé.</li> </ul>
Spécificité du projet	Le règlement vise à éviter que les petits consommateurs soient déconnectés pendant la période hivernale.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le règlement vise à permettre aux personnes fragilisées de ne pas rencontrer de problèmes lors de la période hivernale pour se chauffer, s'éclairer,...
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<p>L'interdiction de déconnexion ne s'applique pas lorsque le consommateur est en défaut de paiement et refuse d'entrer en contact avec le fournisseur ou lorsqu'il ne coopère pas à l'application de son plan d'apurement de dette. Une exception est faite lorsque la santé pourrait être menacée par une déconnexion en électricité.</p> <p>Le règlement ne vaut pas en tant que loi et n'a aucune valeur législative.</p>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il existe en Belgique une interdiction de coupure de gaz pour les clients protégés ou en attente d'un compteur à budget entre le 15 novembre et le 15 mars.

## N°39 – Energie Sociale Minima

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Association Divosa, les communes d' Amsterdam, Rotterdam, 's-Gravenhage et Utrecht (appelées G4)
Mise en œuvre	Représentants des services sociaux des communes : direction du projet Représentants des communes : accompagnement du projet Euro Management Consultants Nederland N.V. (EMC) : organisation du projet, négociation avec les fournisseurs d'énergie
Public cible	Ménages bénéficiaires du Sociale minima.
Moyen financier et/ou humain	Valeur estimée de l'achat : 100 à 250 millions d'euros
Type d'action	Les communes du G4 et leurs services sociaux se sont associées afin de proposer aux ménages bénéficiaires du Sociale minima des tarifs réduits pour l'électricité et le gaz. En retour, la population bénéficiaire de ces tarifs s'engagent à respecter des mesures d'économie d'énergie. Le Sociale minima est accordé aux personnes dont le revenu est égal ou inférieur au revenu minimum majoré de 30%. Il est divisé en deux parties : indemnités d'assistance et autres minimum sociaux. Il concerne 225.000 personnes du G4.
Spécificité du projet	Dans le cadre du projet « Covenant of Mayors » initié par la Commission Européenne, les villes européennes s'engagent à faire diminuer les émissions en dioxyde de carbone de leurs habitants. Les communes d'Amsterdam, Rotterdam, 's Gravenhage et Utrecht mettent en place un projet qui combine lutte contre les changements climatiques et lutte contre la précarité énergétique.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le projet permet à la fois de lutter contre les changements climatiques et de diminuer les charges des personnes à bas revenu.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Projet mis en place en octobre 2010, pas encore d'évaluation externe.
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Des tarifs sociaux sont proposés par tous les fournisseurs. Les tarifs sont fixés par la CREG. Si la volonté politique existe, il est tout à fait possible d'envisager que les communes des plus grandes villes belges s'associent pour proposer aux ménages les plus modestes des tarifs très abordables négociés avec les fournisseurs.
-----------------------------------	--

## N°40 – Socialbidrag

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Bureau national de la santé et du bien-être
Mise en œuvre	Socialtjänsten (Services sociaux communaux), Länsstyrelsen (Conseil d'administration du comté),
Public cible	Personnes sans revenus (employables ou non)
Moyen financier et/ou humain	Aide payée par la commune.
Type d'action	L'aide sociale est fixée chaque année par le bureau national de la santé et du bien-être. Celui-ci détermine quels sont les besoins minimaux standards. Ceux-ci sont divisés en deux parties. La première couvre les coûts en logements. Variables, ils sont évalués en fonction des coûts réels et des besoins des personnes. Sont aussi inclus dans ces coûts, les coûts en électricité. La deuxième partie concernent les dépenses en alimentation, vêtements, loisirs, hygiène et assurances. Cette partie est fixe et dépend du nombre de personnes dans le ménage. Ce sont les communes qui distribuent l'aide sociale. Elles se basent pour cela sur les besoins minimaux standards déterminés par l'État. Elles peuvent néanmoins décider d'allouer plus ou moins d'aide à la personne.
Spécificité du projet	L'aide sociale fournit un revenu de base aux personnes sans emploi.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	L'aide sociale est difficile à obtenir en Suède. Elle est accordée lorsqu'aucune autre aide n'est disponible. Les demandeurs sont encouragés à chercher du travail ; certaines communes imposent des heures de travail pour obtenir l'aide sociale. L'aide sociale couvre les charges en électricité en fonction des coûts réels.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le nombre de chômeurs augmente ce qui met plus de pression sur les communes afin d'assumer leur rôle de soutien social.</li> <li>– Le montant de l'aide sociale n'est pas toujours suffisant pour s'en sortir.</li> <li>– Des cas de fraude existent, les bénéficiaires du Socialbidrag font de fausses déclarations de revenu. Difficile alors d'obliger ces personnes à rembourser ce qu'elles ont reçu.</li> </ul>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	En Belgique, le revenu d'intégration est l'équivalent du Socialbidrag en Suède.

## N°41 – Bodstadsbidrag – Allocation de logement

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Parlement : vote les lois sur l'aide sociale.
Mise en œuvre	<i>Ministère de la santé et des affaires sociales</i> : niveau national, responsable de l'aide sociale et des soins de santé. <i>Bureau national de l'aide sociale</i> : niveau national, agence gouvernementale centrale qui supervise l'administration de l'aide sociale. <i>Försäkringskassan</i> (office de sécurité sociale): niveau communal, distribue les aides aux personnes bénéficiaires.
Public cible	Les jeunes ménages entre 18 et 29 ans ainsi que les familles avec enfants à bas revenus.
Moyen financier et/ou humain	3 372 millions SEK en 2009
Type d'action	Les jeunes ménages entre 18 et 29 ans ainsi que les familles avec enfants et à bas revenus peuvent recevoir des allocations de logement, indépendamment du fait qu'elles soient propriétaires ou non du logement qu'elles occupent. Le montant de l'allocation dépend des revenus, des coûts du logement, de la taille du logement et du nombre d'enfants. Dans les coûts du logements sont inclus le loyer et les frais de chauffage. Pour les propriétaires, sont inclus dans les coûts du logement les frais de chauffage et autres frais, une part des intérêts à payer si un prêt à été effectué pour acheter ou pour rénover le logement et la taxe de propriété.
Spécificité du projet	L'allocation permet aux ménages à bas revenus de vivre dans un logement de bonne qualité et avec suffisamment d'espace.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Les frais de chauffage sont inclus dans l'allocation de logement. Il est possible de demander l'allocation de logement en postulant directement sur le site internet de l'assurance sociale. Si toutes les informations sont correctement envoyée, il faut au maximum 30 jours pour recevoir l'allocation.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	La difficulté principale provient du fait d'informer les ayants-droits de la possibilité de recevoir une allocation de logement. À cette fin, l'information a été renforcée sur le site internet de l'assurance sociale qui est disponible en plusieurs langues mais l'information est aussi disponible dans chaque des bureau locaux.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Il existe en Belgique des aides au loyer qui permet d'avoir accès à une logement salubre en compensant financièrement pendant deux ans la différence de loyer existant entre le loyer du logement insalubre et le loyer du logement salubre.



## N°42 – Dettes en énergie - caution

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Fournisseur
Mise en œuvre	Fournisseur, Client/agence aide sociale
Public cible	Client du fournisseur en énergie
Moyen financier et/ou humain	Le paiement des cautions est pris en charge par les clients ou les municipalités.
Type d'action	Lorsque le fournisseur d'énergie a des raisons de penser que son client ne pourra pas respecter ses engagements, le fournisseur demande un dépôt ou une avance sur la facture. Si le consommateur n'a pas les moyens disponibles pour se faire, les services sociaux sont contactés pour le paiement du dépôt.
Spécificité du projet	Les fournisseurs d'énergie sont obligés de donner accès à l'énergie, même aux personnes les plus vulnérables. Dans ce cas, un dépôt doit être payé à l'avance.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le dépôt ou l'avance sur la facture permet d'éviter au client d'être brusquement interrompu dans sa fourniture en énergie.
----------------------------	--

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	
------------------------------	--

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Le dispositif pourrait être reproduit en Belgique. Ce filet de sécurité permettrait de ne plus avoir recours à des mesures « pansement » telles que les compteurs à budget, le fond chauffage,...
-----------------------------------	---

<b>COMMENTAIRES</b>	Contrairement à la Grande-Bretagne, les solutions technologiques sont absentes (ex : compteurs pré-payé) pour faire face au problème. Ceci permet aussi d'éviter les effets pervers comme des tarifs plus pour les personnes vulnérables.
---------------------	---

## N°43 – Dette en énergie – Paiement par l'agence d'assurance sociale

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Försäkringskassan (Agence d'aide sociale)
Mise en œuvre	Entreprises créancières, Försäkringskassan (Agence d'aide sociale, niveau municipal)
Public cible	Personnes surendettées
Moyen financier et/ou humain	Selon la situation sociale des habitants d'une municipalité, les moyens consacrés à l'aide sociale sont plus ou moins importants.
Type d'action	Les personnes éprouvant des difficultés à payer leur facture doivent en premier lieu prendre contact volontairement avec l'entreprise auprès de laquelle elles doivent de l'argent afin de trouver un compromis. Si celui-ci n'est pas possible, l'entreprise contacte les services sociaux qui interviennent et mettent en place un plan d'épurement de la dette. Ils s'assurent que les besoins de bases comme le loyer, la nourriture, l'eau et l'électricité puissent être comblés. Si la personne est insolvable et qu'aucun montant financier ne peut être retiré de son budget sans dégrader sa dignité humaine, la municipalité allège une partie de la dette.
Spécificité du projet	Le dispositif permet de faire en sorte que des personnes dans une mauvaise situation financière aient néanmoins toujours accès aux services de base (logement, nourriture, électricité,...).
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Les agences d'aide sociale accompagnent les personnes endettées dans le règlement de leurs dettes. Elles les responsabilisent. Indirectement, ce service d'accompagnement permet aux personnes endettées de ne pas avoir recours à des crédits à la consommation dont les taux d'intérêt poussent les personnes d'avantage dans la pauvreté.
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Le montant des dettes peut parfois être important et demander plus de cinq ans pour être épuré.
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Ce type de service existe déjà en Belgique et est proposé par les CPAS. Ceux-ci agissent à la fois de manière préventive et curative à la dette. Les médiateurs de dette interviennent en intermédiaire entre les créanciers et les débiteurs.

## N°44 – Frais d'électricité compris dans le loyer - Allbohus

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Société de logements sans but lucratif Allbohus
Mise en œuvre	Société de logements sans but lucratif Allbohus
Public cible	Locataires
Moyen financier et/ou humain	
Type d'action	<p>La société de logement Allbohus a proposé à ses locataires de rassembler sous une même facture la quittance de loyer et les frais en électricité. Le locataire ne doit alors plus de soucier de chercher le fournisseur le moins cher puisque c'est la société qui se charge de cette tâche. Ainsi, il peut économiser jusqu'à 700 SEK par an.</p> <p>Les compteurs auparavant individuels sont à présent utilisés en tant que sous-compteurs pour estimer la consommation annuelle du locataire tandis qu'un compteur général est utilisé par le fournisseur pour estimer la consommation de l'ensemble du bâtiment.</p> <p>Un mandat légal de chaque locataire est nécessaire pour mettre en place le système. Si les locataires ne veulent pas de changement, il n'y en a pas. Mais actuellement le changement a été réalisé dans la plupart des maisons.</p>
Spécificité du projet	Afin de réduire les coûts en électricité de ses locataires, la société Allbohus propose à ses locataires de rassembler tous les abonnements en un seul (pour tout l'immeuble) afin de réduire les frais fixes.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	<p>Les coûts fixes sont réduits car il n'y a qu'un abonnement fixe à payer pour le compteur principal.</p> <p>Les locataires ne choisissent plus leur fournisseur d'électricité mais ils paient moins cher et ne perdent pas au change.</p> <p>L'organisme de logement devient un client important et peut négocier les prix à la baisse</p> <p>Les locataires ne gèrent plus la complexité des factures d'électricité</p>
<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<p>L'organisme de logement récupère une plus grande responsabilité pour les vérifications des compteurs et en cas de litiges. Il ya aussi plus de travail administratif.</p> <p>En plus de gérer les impayés de loyer de certains locataires la société doit aussi gérer les factures énergies impayées aux fournisseurs.</p>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	Ce système est déjà d'application par certaines sociétés de logement belges dans des immeubles à appartements.

## N°45 – Automatic Meter Management (AMM)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Parlement suédois
Mise en œuvre	Fournisseurs
Public cible	Clients
Moyen financier et/ou humain	L'installation des compteurs est à la charge des fournisseurs.
Type d'action	<p>Selon la loi 2002/03:85, les fournisseurs ont pour obligation la « mesure, la lecture des compteurs et la facturation mensuelle » depuis le 1er juillet 2009. Concrètement, il s'agit pour les fournisseurs d'installer chez chacun de leurs clients un compteur intelligent à lecture automatique (AMM). La collecte obligatoire est mensuelle et la facturation dépend du relevé du compteur et donc de la consommation du ménage.</p> <p>Le compteur intelligent permet aussi à tout heure de contrôler sa consommation et d'identifier les possibilités d'économie d'énergie.</p>
Spécificité du projet	Ce dispositif devrait permettre de réduire la consommation électrique des ménages suédois.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	<p>Ce système permet de visualiser plus facilement sa consommation en fonction du moment de l'année et de voir si l'on a pu réaliser des économies d'énergie. D'une manière plus globale, les compteurs intelligents font partie de la mise en place d'un réseau intelligent de l'électricité. Chacun pourra alors être à la fois producteur et consommateur d'énergie ; le gestionnaire de réseau, par les compteurs intelligents pourra gérer la distribution efficace de celle-ci.</p>
----------------------------	---

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<p>L'installation des compteurs intelligents représente un coût élevé qui se répercute au final sur les consommateurs, augmentant la facture.</p> <p>Les réseaux intelligents d'énergie ne sont pas encore bien sécurisés ; il existe des risques d'intrusion par des hackers.</p> <p>Les économies d'énergie prédites ne sont pas suffisamment prouvées.</p> <p>Le relevé automatique de la consommation automatique constitue une atteinte à la vie privée.</p>
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	<p>Il existe au niveau européen le projet de transformer le réseau actuel en un réseau dit « intelligent » Dans le cas où le projet serait accepté, il faudra remplacer 80% des compteurs actuels d'ici 2020. Si du côté flamand cette mesure sera bien acceptée, les wallons et les bruxellois se montrent plus frileux.</p> <p>Une des conditions de la réussite d'une telle transition serait alors de ne pas imposer le changement des compteurs et de ne l'installer qu'avec l'accord du consommateur.</p>
-----------------------------------	---

## N°46 – Skattereduktion för husarbete - Programme ROT (entretien, rénovation, extension)

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Parlement
Mise en œuvre	Skatteverket (agence suédoise des impôts) : bureau municipal
Public cible	Personnes physiques de plus de 18 ans, propriétaires de maisons unifamiliales, copropriétés, propriétaires en condominiums, locataires privés. Personnes morales (entreprises).
Moyen financier et/ou humain	14,1 milliard SEK pour 2004-2005
Type d'action	<p>Lorsque la rénovation d'un bâtiment est effectuée par un professionnel, il est possible d'obtenir un crédit d'impôt de 50% sur le coût de la main d'œuvre pour un maximum de 100 000 SEK (11.000 €). Le coût du matériel n'est pas concerné par cette déduction.</p> <p>Concrètement, la personne ne paye que 50% des frais de main d'œuvre à l'entrepreneur et celui-ci est ensuite remboursé de ses impôts par l'agence suédoise des impôts. Les mesures pour réduire la consommation en énergie sont aussi incluses dans ce programme. Il s'agit par exemple des appareils de chauffage, chauffe-eau, de l'isolation des sols et des murs. On ne peut pas obtenir de déduction pour l'installation de panneaux solaires thermique.</p> <p>Notons que le terme husarbete se rapporte à tout travail d'ordre « domestique ». Outre les rénovations thermiques, il peut aussi s'agir de nettoyage, déneigement, tonte de pelouse, babysitting,...</p>
Spécificité du projet	Créé dans les années 90, le programme ROT visait à l'origine à encourager la création d'emploi. Il a été par la suite élargi aux travaux de rénovation.
<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	Le fonctionnement de ce crédit d'impôt évite aux personnes qui y font appel de devoir préalablement avancer l'argent pour effectuer les travaux. Ce sont les entrepreneurs qui ont cette tâche. Ainsi les ménages modestes peuvent facilement faire appel à ce type de dispositif.

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entrepreneur doit avancer l'argent afin de payer les coûts en main-d'oeuvre. Cependant, en période de récession économique, les entreprises ont peu de liquidité. Cela augmente leur risque de faillite.</li> <li>- L'entrepreneur doit préalablement s'assurer que son client est éligible au crédit d'impôt. Le bénéficiaire n'est pas toujours attentif aux conditions et limites d'octroi (surtout lorsqu'il fait appel à plusieurs entrepreneurs).</li> <li>- Un conflit ou le non paiement de la facture peuvent être fatals pour l'entrepreneur. Il doit alors imposer le paiement de la facture avant le début des travaux.</li> <li>- Le risque de fraude est élevé puisque l'entrepreneur peut facilement inscrire des frais de matériel en place de frais de main d'œuvre dans sa facturation.</li> </ul>
<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	<p>Les titres services sont l'équivalent belge du programme ROT, mais ne concernent pas les rénovations et l'extension de bâtiments.</p>

## N°47 – Interruption de fourniture

<b>CARACTÉRISTIQUES DU PROJET</b>	
Initiateur	Fournisseur
Mise en œuvre	Coupure : fournisseurs Prise en charge du paiement de la dette : service sociaux municipaux
Public cible	Client endetté
Moyen financier et/ou humain	
Type d'action	<p>Les lois suédoises sur l'électricité et le gaz naturel autorise la coupure de l'électricité et du gaz en cas de violation substantielle du contrat. Cependant, la coupure n'est pas autorisée si elle peut entraîner des blessures graves ou des dommages.</p> <p>En cas de non-règlement de la facture, un rappel est envoyé au consommateur pour lui demander de rectifier sa situation dans une limite de temps raisonnable. Lorsque le temps de rectification a expiré, le consommateur est exhorté de payer dans les trois semaines qui suivent le deuxième rappel. Autrement, l'alimentation peut être interrompue. Au même moment, un message concernant le non-paiement de la facture est envoyé aux services sociaux municipaux. Si le paiement est reçu, si le montant réclamé est contesté ou si les services sociaux prennent en charge le paiement de la dette, alors il n'y a pas de coupure de l'électricité par le fournisseur.</p>
Spécificité du projet	Protection des consommateurs en électricité et gaz naturel par les services sociaux municipaux.

<b>AVANTAGES DU PROJET</b>	<p>Le taux d'interruption est très faible dans les pays nordiques : 0,3% en moyenne. Cela explique au moins en partie l'invisibilité politique de ce phénomène.</p> <p>Le service social détermine qui a besoin d'assistance ou non et paye pour celle-ci. Ce n'est pas les fournisseurs qui ont cette charge.</p> <p>La loi suédoise sur les services sociaux explique que ceux-ci doivent fournir assistance à ceux qui sont incapables de le faire par leurs propres moyens. L'électricité et le gaz sont inclus dans les besoins de base d'une personne. De ce fait, c'est un droit du citoyen d'avoir accès à l'énergie.</p>
----------------------------	---

<b>DIFFICULTÉS DU PROJET</b>	Il est très difficile de trouver des données concernant les interruption de fourniture en électricité et gaz naturel dans les pays nordiques.
------------------------------	---

<b>REPRODUCTIBILITÉ DU PROJET</b>	<p>En Belgique, le fourniture en énergie ne peut être interrompue pendant la période hivernale.</p> <p>Lorsqu'un consommateur est en défaut de paiement, le fournisseur est obligé à Bruxelles de fournir une alimentation minimale de 1380W ininterrompue.</p>
-----------------------------------	---