

**P.W.- C.R.A.C. N° 87 (2021-2022) - Lundi 20 décembre 2021**

**QUESTION ORALE DE M. FRÉDÉRIC À M. HENRY, MINISTRE DU CLIMAT, DE L'ÉNERGIE ET DE LA MOBILITÉ, SUR « LE RENFORCEMENT DES GUICHETS ÉNERGIE EN WALLONIE »**

**M. le Président.** – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Frédéric à M. Henry, Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité, sur « le renforcement des guichets énergie en Wallonie ». La parole est à M. Frédéric pour poser sa question.

**M. Frédéric (PS).** – Monsieur le Ministre, le 3 décembre, le Gouvernement a décidé d'octroyer une subvention de fonctionnement aux guichets de l'énergie et d'engager, pour une durée temporaire, 15 équivalents temps plein, qui seront principalement affectés aux zones frappées par les inondations. Cela va permettre d'offrir une aide de première ligne dans les endroits où les besoins se font sentir afin d'apporter des réponses adéquates aux multiples questions ; des réponses objectivées, concrètes, pas des promesses de réseaux sociaux.

À titre personnel, je salue, bien évidemment, cette décision, car je pense que ces citoyens ont besoin de bonnes informations et rapidement dans le contexte que nous connaissons.

Au regard de ces événements dramatiques, de la hausse des prix de l'énergie, des difficultés à accéder à l'énergie, de la problématique du non-recours aux droits – on l'a vu souvent en évidence dans cette commission –, mais aussi de la nécessité de rénover le parc immobilier en Wallonie, ne faudrait-il pas doper – c'est une vraie question – les moyens des guichets énergie de manière durable et d'augmenter le nombre de ceux-ci ?

J'ai d'ailleurs été surpris en les comptant. Il y en a, en fait, 16 sur le territoire wallon, ce qui peut apparaître, en ces périodes assez compliquées, comme étant peut-être un peu peu.

Avez-vous constaté une hausse des demandes suite aux inondations dans les régions concernées ?

Ces guichets sont-ils utilisés ? Ne faudrait-il pas accentuer la promotion de ceux-ci ?

Je pense que c'est important, mais si je vois la situation que je connais le mieux, dans ma région verwiétoise, je doute même de la connaissance par les concitoyens verwiétois, en particulier les sinistrés, de l'existence de ces guichets. Ce sont des guichets d'une grande discrétion, en tout cas à mes yeux. Peut-être que je suis le seul à ne pas bien connaître.

Cela m'interpelle dès lors de savoir si l'on constate une augmentation de contacts, auquel cas il faudra en tirer les conclusions. Sans récriminer le travail qui est fait par les gens. Je n'ai pas dit que le travail n'était pas de qualité. Je dis simplement que c'est assez méconnu.

Je vous remercie déjà pour vos réponses.

**M. le Président.** – La parole est à M. le Ministre Henry.

**M. Henry, Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité.** – Monsieur le Député, vous avez raison, les guichets de l'énergie, première interface entre les citoyens et la politique énergétique, sont les interlocuteurs privilégiés pour aider les sinistrés dans leurs opérations de réparation et de rénovation de leurs biens, en plus des thématiques habituelles, comme l'examen des factures énergétiques et tous les conseils en matière d'URE, c'est-à-dire l'utilisation rationnelle de l'énergie.

En consolidant ce rôle et en les plaçant au centre de l'action tel un conseiller polyvalent, indépendant et gratuit, ils seraient effectivement le partenaire idéal pour répondre aux questions des citoyens, les

rediriger, le cas échéant, vers les primes et les auditeurs, les guider au travers du parcours administratif et, enfin, les éclairer sur les financements les plus pertinents dès lors qu'ils auront été formés à ces aspects.

Lors de la décision du 3 décembre, en plus d'accorder les subventions que vous évoquez, le Gouvernement a également chargé le ministre de poursuivre la démarche d'évaluation par l'administration, par une évaluation externe, qui s'intègre dans une réflexion globale sur les nouveaux mécanismes d'accompagnement à mettre en place pour accélérer la rénovation énergétique des bâtiments. Dès le début de 2022, un cahier spécial des charges pour un marché public de service sera proposé par l'administration pour mettre en oeuvre la mission d'évaluation.

Par ailleurs, les nouveaux arrêtés de subvention consolident aussi le travail en réseau, de manière à répondre aux urgences susceptibles de se présenter. C'est le cas actuellement où les guichets les plus sollicités sont aidés par les autres.

Au niveau des conséquences des inondations, jusqu'à ce mois, il n'était pas possible d'objectiver une augmentation des contacts, car l'outil de comptabilisation ne le permet pas. Il vient d'être modifié et les consultants encodent désormais leurs contacts, visite, mail, téléphone, et cetera, en précisant s'il y a un lien avec les inondations.

L'administration a préparé une sorte de boîte à outils qui rassemble toutes les publications qui peuvent être utilisées pour aider les personnes dans le besoin :

- les mesures figurant dans le guide « Inondations : réduire la vulnérabilité des constructions existantes »;
- les fiches pratiques de vulgarisation « Rénover pour consommer moins d'énergie » ;
- et cetera.

Dans le même temps, le travail d'opérationnalisation des décisions relatives aux outils législatifs continue. Il s'agit du parcours législatif des outils comme la prime simplifiée, l'AGW MEBAR, la prime « Chauffage sans audit », et cetera.

Enfin, les guichets, comme les tuteurs énergie ou les conseillers régionaux du logement, sont de véritables portes d'entrée à toutes les personnes dans le besoin de conseil et d'accompagnement. Il est bon de le rappeler et de le communiquer tous azimuts. C'est là l'objectif de la campagne de communication radio qui a lieu actuellement et qui met en avant les services qu'offrent les guichets de l'énergie.

Je partage en tout cas votre préoccupation et je ne manquerai pas d'y rester attentif.

**M. le Président.** – La parole est à M. Frédéric.

**M. Frédéric (PS).** – Je vous remercie, Monsieur le Ministre. Je vois que nous partageons le même questionnement, parce que, dans votre réponse qui a été pesée et mesurée, vous dites que le guichet énergie serait le partenaire idéal. Si l'on était convaincu pleinement, on dirait « est le partenaire idéal » et pas « il serait ». Cela veut dire qu'il y a un questionnement derrière cela et que je pense effectivement qu'au-delà même des radios, tout cela est bien, mais je ne suis pas sûr que tout le monde écoute, ce serait intéressant, avec les travailleurs de terrain, ne fût-ce que les CPAS, par exemple, et les pouvoirs locaux, de pouvoir relayer l'existence de ces guichets. Je vais, non pas incognito, m'y rendre un de ces jours pour voir comment cela se passe et s'il y a du monde ou s'il n'y en a pas, parce qu'effectivement je pense que c'est une porte d'entrée. Pour prendre la porte, il faut encore savoir qu'elle existe.