

# FORMATIONS

ADAPTÉES À LA SITUATION ET À VOS BESOINS

## - AUTOMNE 2020 -

**Le Centre d'Appui SocialEnergie vous propose un programme de formation adapté pour mieux répondre à la situation inhabituelle que nous traversons.**

Durant cette période particulière, il est peut-être plus difficile de prendre le temps de suivre des formations. Et pourtant, le partage d'expériences et l'échange de pratiques ont toute leur importance quand les demandes sociales ne font que croître et se complexifier.

La protection contre les coupures de gaz et d'électricité mise en place par le gouvernement bruxellois prendra fin le 31 mars 2021. Le nombre de personnes en difficultés risque encore d'augmenter. Et les impayés ne représentent qu'une dimension de l'accès à l'énergie et à l'eau.

C'est la raison pour laquelle, le Centre d'appui SocialEnergie a adapté son programme d'automne. Soucieux de répondre au mieux à la situation actuelle, nous vous proposons un nouveau cycle de formations construit au départ de situations concrètes mettant en évidence les leviers d'actions à mobiliser. Ces différents moments de rencontre et d'échanges nous permettront d'aborder l'aspect multidimensionnel de l'accès et à l'énergie et à l'eau ainsi que les mesures sociales « spéciales Covid ».

L'ensemble de nos formations restent disponibles à la demande d'un service pour un nombre minimum de 3 travailleurs (le catalogue des formations est disponible ici : <https://www.socialenergie.be/fr/formations>).

# PROGRAMME

Ces formations auront lieu **en présentiel à la Fédération des Services Sociaux** avec un maximum de 7 participants. Cependant, l'organisation risque de changer et devra être revue en fonction des mesures annoncées à ce moment-là. Tout changement vous sera communiqué par mail.

## FORMATIONS DE BASE



Octobre

Jeudi 1/10 de 8h30 à 13h

### Contexte et acteurs du secteur de l'énergie et de l'eau

Un ménage bruxellois sur cinq se voit privé d'un accès abordable à l'énergie, un sur quatre d'un accès suffisant à l'eau. Le quotidien de ces ménages est fait de factures impayables et/ou impayées, de logements insalubres et d'installations de chauffage défectueuses, de privation pour boucler les fins de mois.

Cette formation vous permettra de mieux comprendre le phénomène de précarité énergétique et hydrique, de détecter cette problématique auprès d'un public qui ne formule peut-être pas de demande, d'identifier les dispositifs existants et les acteurs à mobiliser.

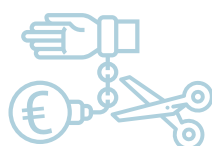
Jeudi 15/10 de 8h30 à 15h

### J'agis pour faciliter l'accès aux droits en électricité, gaz et eau

Au vu des chiffres grandissants du nombre de coupure des ces dernières années et du risque d'aggravation des situations sociales suite à la crise Covid, il est d'autant plus important de connaître les droits en matière d'énergie et d'eau, et de pouvoir les mobiliser.

Pour faire face au phénomène du non-recours, le rôle du travailleur social est central dans l'analyse globale de la situation et la mise en œuvre de cet accès aux droits.

Durant cette journée nous aborderons : la conclusion du contrat d'énergie, les factures, les obligations des fournisseurs, les mesures de protection existantes et les recours possibles.



Novembre

Jeudi 12/11 de 8h30 à 15h

### J'agis pour résoudre un impayé en électricité, gaz et eau

Lorsqu'un usager se présente dans un service social, il est courant qu'il soit endetté auprès d'un ou plusieurs fournisseurs et vienne avec une série de courriers. Pour agir efficacement, il est important de pouvoir situer à quel stade de la procédure en est la dette, de vérifier la légalité des sommes réclamées et d'identifier les leviers mobilisables pour « gérer » cet impayé.

Au terme de la formation, vous serez capable de comprendre les différentes étapes (amiable/judiciaire), d'identifier les risques encourus, d'analyser les décomptes et écrits (courriers d'huissiers de justice et/ou sociétés de recouvrement, jugements, ...) pour pouvoir déterminer les actions à mener pour conseiller et aider l'usager le plus adéquatement possible. Vous maîtriserez les différentes mesures sociales, en ce compris les mesures « Covid ».

Jeudi 19/11 de 8h30 à 15h

### J'agis pour comprendre la consommation élec-gaz-eau

La consommation d'énergie (eau-gaz-électricité) est au cœur du quotidien de chacun et représente une part importante du budget.

Or, identifier sa consommation et comprendre la relation entre celle-ci et le montant à payer, n'est pas toujours aisé. Cela nécessite de comprendre le fonctionnement des installations du logement, les contrats et les factures, et dans certaines situations le bail de location.

C'est pourtant la première étape incontournable pour avoir une bonne compréhension de la situation et permettre de détecter des anomalies ou des dysfonctionnements.

Au terme de cette formation vous serez capable d'analyser les différentes factures, les consommations de références et les consommations personnelles, faire un pré-diagnostic, activer des leviers d'action et identifier les acteurs à mobiliser.

Décembre



Jeudi 3/12 de 8h30 à 15h

### J'agis dans mon logement élec-gaz-eau

Les personnes connaissant la précarité énergétique vivent souvent dans des logements inadaptés, tant par leur qualité thermique, leur type de chauffage, le coût du loyer ou des charges. A Bruxelles, elles sont pour la plupart locataires et leur capacité à agir pour améliorer la performance énergétique

## FORMATIONS SPÉCIALISÉES

Octobre



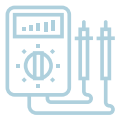
Jeudi 08/10 de 9h30 à 15h30

### Le confort, la sécurité : pas de demi-mesure!

Destinée aux travailleurs sociaux qui se rendent à domicile, cette journée consacrée à la sécurité et au confort dans le logement se déroulera en deux temps :

La matinée sera consacrée aux différents appareils de mesures : Comment et dans quelles situations concrètes utiliser les appareils de mesure ? Que peuvent-ils nous aider à élucider ? Les participants auront l'occasion d'expérimenter l'emploi de ces appareils lors de mises en situation, afin d'être capable de s'en servir au mieux lors de visites à domicile. Nous nous pencherons sur les problèmes de monoxyde de carbone, d'humidité, d'inconfort thermique et de courants d'air, ainsi que les questions techniques liées à ces situations. Les appareils pourront ensuite être empruntés.

Durant l'après-midi, une attention particulière sera portée aux risques d'intoxication au monoxyde de carbone qui chaque année continue à faire des victimes. Comment identifier les situations à risques ? Quelles sont les sources du monoxyde et quels sont ses effets sur la santé ? Comment réagir en cas de suspicion ? Au travers d'exemples illustrés et cas pratiques, vous serez capable de distinguer les installations techniques et d'identifier les situations potentiellement dangereuses et non réglementaires. La formation vous permettra de vous familiariser avec les normes en vigueur. Un protocole de réponse en cas de risque d'intoxication au CO, élaboré au sein d'un groupe de travail rassemblant des associations de terrain, vous sera proposé comme outil méthodologique pour enrichir vos pratiques.



de leur logement ou des principaux équipements dépend souvent du propriétaire. Se pose ainsi l'épineuse question de la responsabilité, des droits et des devoirs du locataire et du propriétaire.

Au terme de cette formation vous serez capables, au niveau technique, de comprendre comment fonctionne un système de chauffage et d'eau chaude sanitaire, d'identifier certains problèmes techniques, de sécurité, de mauvaise utilisation, ou encore de surconsommation. Au niveau juridique, vous serez capable d'identifier les droits et devoirs de chacune des parties et d'activer les recours possibles.



Novembre



Mardi 24/11 et jeudi 26/11 de 8h30 à 15h

### Formation technique sur le chauffage

Cette formation s'adresse aux travailleurs sociaux désireux de se former aux aspects techniques en lien avec l'énergie et le logement. Elle permettra de mieux comprendre la situation problématique et d'être un interlocuteur éclairé lors de discussions avec un locataire, un technicien ou un propriétaire.

A la fin de cette formation, vous serez capable de comprendre comment fonctionne un système de chauffage, d'identifier certains problèmes techniques, de sécurité, de mauvaise utilisation, ou encore de surconsommation. Les termes tels que « circulateur », « régulation », « chaudière à condensation », « vanne thermostatique », « vase d'expansion », « pression » n'auront plus de secret pour vous.



Décembre



Jeudi 17/12 de 8h30 à 13h

### Charges locatives, le décompte est bon !

En Région de Bruxelles-Capitale, le compteur d'énergie individuel est loin d'être la norme. La répartition des charges entre différents occupants d'un immeuble qui ne dispose que d'un seul compteur est donc même monnaie courante. Comment les charges sont-elles réparties ? Comment déchiffrer les décomptes ? Quels sont les différents instruments de mesures ? Avec la formation « Le décompte est bon », nous vous proposons de répondre à ces questions et bien d'autres encore.

Au terme de la formation, vous serez capable de lire et comprendre un décompte de charges de chauffage et eau, repérer les anomalies ou éventuelles erreurs dans le décompte, reconnaître les instruments de mesure et en comprendre le fonctionnement.





# INSCRIPTIONS ET MODALITÉS

Pour vous inscrire, merci de nous envoyer un mail à l'adresse [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be) avec les informations suivantes:

Nom – Prénom – Fonction – Organisme – Adresse mail et n° de téléphone de la personne inscrite à la formation – Formations auxquelles vous souhaitez vous inscrire – Éventuelles remarques et commentaires.

Vous recevrez un e-mail de réponse confirmant votre inscription à la formation. Les places étant limitées, nous vous demandons d'être particulièrement attentifs à nous prévenir 48h à l'avance en cas d'absence. Pour en savoir plus, n'hésitez pas à prendre contact avec notre équipe au 02/526 03 00 ou par mail via [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be).



## socialenergie

Le Centre d'Appui SocialEnergie  
est un projet de la  
Fédération des Services Sociaux



Rue Gheude 49  
1070 Bruxelles

02 526 03 00

[socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be)

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

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

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

