

### formation énergie & eau

Formation destinée aux assistants sociaux pour le développement de leur action sociale énergie et eau et l’aide sociale aux personnes en situation précaire confrontées à un problème énergie.

**Modalités pratiques :**

* Les modules formation auront lieu dans les locaux du CPAS de Bruxelles,

Rue de la Sablonnière 2 à 1000 Bruxelles (métro Botanique, tram 92 et 93).

* Les inscriptions se font uniquement via le formulaire ci-joint à renvoyer par mail au plus tard deux semaines avant la date à [JWillems@cpasbru.irisnet.be](mailto:JWillems@cpasbru.irisnet.be)
* Les ateliers auront lieu dans les locaux de la Fédération des Services Sociaux,

Rue Gheude 49, 1070 Anderlecht (Metro Clemenceau, Gare du Midi, tram 3, 4, 81 et 82).

* Le nombre de participants aux ateliers est limité à 12. Si le nombre de d’inscription le justifie, une seconde date sera proposée.

* Chaque module est prévu pour une durée d’une demi - journée :

9h accueil - 10h30 pause - 12h30 fin avec sandwich.

**Veuillez arriver à l’heure !**

**Programme :**

### Module 1 :  mercredi matin 04-10-2017 au CPAS de Bruxelles

### Thème: Le gaz et l’électricité – le cadre légal, la réglementation,

### Les factures et le contrat de consommation.

**Intervenants :**CPAS - Centre d’Appui SocialEnergie - Infor GazElec

* Introduction : le paysager d’énergie ;
* L’enquête sociale de base énergie & eau ;
* Le tarif social ;
* L’accord du consommateur ;
* Les ordonnances énergie ;
* Les factures gaz-électricité ;
* Le choix de fournisseur/ un nouveau contrat énergie .

### Atelier 1 : jeudi matin 19-10-2017 à la Fédération des Services Sociaux

**Thème : Gaz et électricité – atelier « suivi dossiers et analyse des situations rencontrées »**

* Lecture et analyse de factures ;
* Les compteurs ;
* Consommations de référence ;
* Annualisation ;
* …

Les participants sont invités à apporter des factures problématiques pour en discuter en groupe et partager leurs expériences. Des exercices pratiques seront également proposés.

### Module 2 : mercredi matin 08-11-2017 au CPAS de Bruxelles

### Thème : L’eau – le cadre légal, la réglementation et la consommation.

**L’allocation de chauffage (le fond mazout).**

**Intervenants :**CPAS - Centre d’Appui SocialEnergie

* Le fond mazout ;
* L’ordonnance eau ;
* Le prix de l’eau et la tarification ;
* Ouverture/fermeture des compteurs ;
* La procédure de recouvrement /de fermeture forcée et les plans de paiement ;
* Volet technique : le compteur, le relevé de compteur, la consommation et la surconsommation.

### Atelier 2 : mardi matin 21-11-2017 à la Fédération des Services Sociaux

**Thème : Eau – atelier « suivi dossiers et analyse des situations rencontrées »**

* Lecture et analyse de factures ;
* Les compteurs ;
* Consommations de référence ;
* Annualisation ;
* Les fuites ;
* …

Les participants sont invités à apporter des factures problématiques pour en discuter en groupe et partager leurs expériences. Des exercices pratiques seront également proposés.

### Module 3 : mercredi matin 06-12-2017 au CPAS de Bruxelles

### Thème : Les décomptes des charges

**Intervenants :**CPAS - Centre d’Appui SocialEnergie

* Le cadre administratif ;
* Les relevés de consommation ;
* Volet technique ;
* Lire et comprendre un décompte des charges .

### Atelier 3 : Jeudi matin 14-12-2017 à la Fédération des Services Sociaux

### Thème : Les décomptes des charges - Atelier « suivi dossiers et analyse des situations rencontrées »

* Lecture et analyse des décomptes ;
* Les répartiteurs ;
* Les compteurs de passage ;
* Points d’attention et analyse.

Les participants sont invités à apporter des factures problématiques pour en discuter en groupe et partager leurs expériences. Des exercices pratiques seront également proposés.

### Atelier 4 : mardi matin 30-01-2018 à la Fédération des Services Sociaux

### Thème : Les procédures de recouvrement gaz - électricité - eau

### Le plan de paiement raisonnable

* Cas pratiques d’endettement et réflexes de résolution (recouvrement amiable ou judiciaire) ;
* Repères pour les plans de paiement ;
* Lecture et analyse d’un décompte d’huissier et d’une citation en justice ;
* Lecture et analyse d’un jugement.

### Atelier 5 : jeudi matin 08-02-2018 à la Fédération des Services Sociaux

### Thème : Plaintes et recours en matière de gaz-électricité - eau

* Les différents acteurs et leurs compétences ;
* Comment porter plainte ;
* Délai de traitement des plaintes par les différents acteurs ;
* Possibilités de recours.