

FORMATION ENERGIE & 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.

En collaboration avec



VIVAQUA



Modalités pratiques :

- Les modules 1 de la formation auront lieu dans les locaux techniques de Sibelga, Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles (tram 3 et 93).

Horaire module 1 : toute la journée -

8h30 accueil - 10h30 pause - 12 à 12h30 pause midi - 15h45 fin

- Les modules 2 - 3 de la formation auront lieu dans les locaux de Sibelga, Salle Magritte Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles (tram 3 et 93).

- Le module 4 (eau) aura lieu dans les locaux de Vivaqua, bd. de l'Impératrice 17-19 à 1000 Bruxelles (gare centrale).

- Les ateliers se dérouleront à 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 est limité à 15 personnes par atelier.

Horaire modules 2-3-4 : une demi-journée -

8h45 accueil - 10h30 pause - 12h00 dernières questions/réponses - 12h15 fin et sandwich

- La formation est gratuite

Veillez arriver à l'heure !

Programme :

Module 1 : jeudi 20-09-2018 - Informations de base I

1 jour de 8h30 à 15h45 – Informations techniques gaz-électricité

Intervenant : Sibelga

- Formation technique Sibelga – Groupe de max. 24 personnes

Les différents aspects techniques d'une installation de gaz et d'électricité dans le langage que nous comprenons avec des démonstrations concrètes

le compteur de gaz, le compteur d'électricité,
le relevé et les index des compteurs,
le limiteur de puissance : on le voit où et comment?
une installation électrique
l'installation de gaz
.....

Module 2 : jeudi matin 11-10-2018 - Informations de base II

Intervenants : Brugel - Infor GazElec - CPAS

- Le tarif social - CPAS
- Les ordonnances énergie – Brugel
- Le choix de fournisseur/ un nouveau contrat énergie – Infor GazElec

Atelier 1 :

jeudi matin 25 octobre - Gaz et électricité - Analyse de factures

Intervenants : Centre d'Appui SocialEnergie

- Décoder et comprendre une facture
- Détecter une sur- ou sous-consommations d'énergie chez un ménage
- Analyse de situations fréquemment rencontrées
- Orienter les usagers vers l'acteur compétent

Module 3 : jeudi matin 08-11-2018 - Informations de base II

Intervenants : Sibelga

- volet « social et administratif »
- présentation générale
 - limiteur de puissance
 - clients protégés
 - code EAN
 - déménagement & ouverture compteur
 - relevé des compteurs
 - procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak)
 - consommation hors contrat et fraude
 - pannes d'électricité et odeur gaz
 - du gaz L vers du gaz H
 - gestion des plaintes
 - qui contacter chez Sibelga

Atelier 2 :

jeudi matin 22 -11-2018 Recouvrement:de la facture impayée à la coupure

Intervenants : Centre d'Appui SocialEnergie

- Comprendre la procédure
- Identifier le stade auquel en est la dette et les risques encourus
- Analyser les décomptes et vérifier la légalité des sommes réclamées
- Leviers d'action en cas d'impayés
- Plan de paiement raisonnable

Module 4 : mardi matin 04-12-2018 – Informations de base III

! Changement de lieu : Vivaqua - bd. de l'Impératrice 17-19 à 1000 Bruxelles

Intervenants : Vivaqua

- 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 3 :

jeudi matin 13-12-2018Eau : analyse des situations « eau »rencontrées

Intervenants : Centre d'Appui SocialEnergie

- Décoder la facture Vivaqua ainsi que les décomptes de charges d'eau
- Reconnaître et lire les différents compteurs d'eau
- Mobiliser les mesures sociales au service de l'utilisateur
- Comprendre la tarification de l'eau
- Prodiguer des conseils en utilisation rationnelle de l'eau

Atelier 4 :

jeudi matin 07 février 2019 Décompte de charges

Intervenants : Centre d'Appui SocialEnergie

- 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.