

FORMATIONS ÉNERGIE & EAU

Formations destinées aux assistants sociaux pour le développement de leur action sociale énergie et eau et l'amélioration de l'aide sociale aux personnes en situation précaire confrontées à un problème d'énergie ou d'eau.

En collaboration avec

VIVAQUA



Modalités pratiques :



Modules :

Les modules abordent les bases théoriques avec lesquelles les travailleurs sociaux sont amenés à travailler concernant les thématiques d'énergie et d'eau.

- **Les modules 1, 2 3 et 5** de formation auront lieu dans les locaux de Sibelga, Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles (tram 3 et 93).
- Le module 5 est limité à 24 participants.
- **Le module 4 (eau)** aura lieu dans les locaux de Vivaqua : bd. de l'Impératrice 17-19 à 1000 Bruxelles (gare centrale).
- **Horaire** du module 1,2, 3 et 4 : 8h30 accueil - 10h30 pause - Fin 12h30 avec sandwiches
- **Horaire** du module 5 : 8h30 à 15h45 avec pause sandwiches à midi



Ateliers :

Les ateliers permettent d'appréhender de façon plus pratique les informations théoriques de base liées au travail social en matière d'énergie et d'eau.

- **Les ateliers 1, 3, 4 et 5** se dérouleront à la Fédération des Services Sociaux : Rue Gheude 49, 1070 Anderlecht (métro Clemenceau, Gare du Midi, tram 3, 4, 81 et 82)
Le nombre de participants est limité à 15 personnes par atelier.
- **L'atelier 2** aura lieu dans les locaux d'InforGazElec : Chaussée d'Haecht 51 1210 Bruxelles (métro Botanique, tram 93)
Le nombre de participants est limité à 15 personnes par matinée.

Horaire des ateliers 1-3-4-5 : 8h45 accueil - 10h30 pause - 12h00 dernières questions/réponses - sandwiches

Horaire de l'atelier 2 : 8h45 accueil - 10h30 pause - 12h00 dernières questions/réponses

- **Les formations sont gratuites**

Veillez arriver à l'heure !

Table des matières

Module 1 : Secteur de l'énergie et Ordonnances	3
Atelier 1 : Gaz et électricité - Analyse de factures	3
Atelier 2 : Gaz-Electricité - le choix de fournisseur	3
Module 2 : Mesures sociales et règlement technique.....	4
Atelier 3 : Recouvrement gaz-électricité - de la facture impayée à la Coupure	4
Module 3 : Les décomptes de charges.....	4
Atelier 4 : Les décomptes de charges.....	5
Module 4 : Eau – Ordonnance et procédures	5
Atelier 5 : Analyse des situations « eau »rencontrées.....	5
Module 5 : Informations techniques gaz-électricité	6

Programme :

Module 1 : Secteur de l'énergie et Ordonnances



Où : dans les locaux de Sibelga, Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles (tram 3 et 93).

Quand : **jeudi matin** 24-10-2019

Intervenants : Brugel - CPAS

Contenu :

- Introduction : le paysage énergie - CPAS
- Le tarif social - CPAS
- Les ordonnances énergie – Brugel

Atelier 1 : Gaz et électricité - Analyse de factures



Où : dans les locaux de la FdSS, rue Gheude 49 à 1070 Anderlecht

Quand : **mardi matin** 29-10-2019 ou **jeudi matin** 7-11-2019

Intervenant : Centre d'Appui SocialEnergie

Contenu :

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

Atelier 2 : Gaz-Electricité - le choix de fournisseur



Où : dans les locaux d'InforGazElec, Chaussée d'Haecht 51 à 1210 Bruxelles

Quand : **mardi matin** 12-11-2019 ou **mardi matin** 19-11-2019

Intervenant : InforGazElec

Contenu :

- La lecture et la compréhension des factures
- Le choix de fournisseur/ d'un nouveau contrat énergie

Module 2 : Mesures sociales et règlement technique



Où : dans les locaux de Sibelga, Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles (tram 3 et 93).

Quand : **jeudi matin** 21-11-2019

Intervenant : Sibelga- volet « social et administratif »

Contenu

- 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 3 : Recouvrement gaz-électricité : de la facture impayée à la coupure



Où : Dans les locaux de la FDSS, rue Gheude n° 49 à 1070 Anderlecht

Quand : **mardi matin** 26-11-2019 ou **jeudi matin** 5-12-2019

Intervenant : Centre d'Appui SocialEnergie

Contenu :

- 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 3 : Les décomptes de charges



Où : dans les locaux de Sibelga, Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles (tram 3 et 93).

Quand : **jeudi matin** 12-12-2019

Intervenants : le Logement Bruxellois et le Foyer du Sud avec Ista et Techem

Contenu :

- Les décomptes de charges

Atelier 4 : Les décomptes de charges



Où : dans les locaux de la FDSS, rue Gheude 49 à 1070 Anderlecht

Quand : **Mardi matin** 17-12-2019 ou **jeudi matin** 19-12-2019

Intervenant : Centre d'Appui SocialEnergie

Contenu :

- 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.

Module 4 : Eau – Ordonnance et procédures



Où ! **Changement de lieu** : dans les locaux de Vivaqua, boulevard de l'Impératrice 17-19 à 1000 Bruxelles

Quand : **jeudi matin** 23-01-2020

Intervenant : Vivaqua

Contenu :

- 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 5 : Analyse des situations « eau » rencontrées



Où : dans les locaux de la FDSS, rue Gheude 49 à 1070 Anderlecht

Quand : **jeudi matin** 30-01-2020 ou **jeudi matin** 6-02-2020

Intervenant : Centre d'Appui SocialEnergie

Contenu :

- 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
- Prodiger des conseils en utilisation rationnelle de l'eau

Module 5 : Formation technique Sibelga

Informations techniques gaz-électricité



Groupe de max. 24 personnes

Où : dans les locaux de Sibelga, Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles (tram 3 et 93).

Quand : **jeudi** - 13-02 2020 – **1 jour** de 8h30 à 15h45

Intervenant : Sibelga

Contenu :

- Les différents aspects techniques d'une installation de gaz et d'électricité
- Dans un langage compréhensible 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