

# PROGRAMME

## CYCLE DE FORMATIONS

Automne 2021

social**energie**

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



Le CASE vous présente son nouveau cycle de formations.

Les formations sont à nouveau prévues en présentiel avec un nombre limité de participants. Toutes les mesures de précautions seront prises pour assurer la sécurité de chacun.

Néanmoins, si la situation sanitaire devait se dégrader, nous nous réservons le droit de postposer les formations à une date ultérieure et/ou de proposer un format en distanciel.

### Inscription

Pour vous inscrire, envoyez-nous un mail à [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be) avec l'intitulé des formations, vos coordonnées directes, le service et l'institution pour laquelle vous travaillez. Vous recevrez par la suite un mail de confirmation avec l'adresse de la formation.

Nous rappelons que nos formations sont entièrement gratuites et que nous pouvons les donner sur le lieu de travail à destination d'un service (à partir de 5 de personnes).

### Aperçu

Date	Nom	Base	Spécialisée	Technique
14/09	Procédure en justice		x	
21/09	Recouvrement : de la facture impayée à la coupure		x	
30/09	Charges locatives : le (dé)compte est bon !		x	
11-12-14/10	Cycle de base : Appréhender la matière de l'énergie	x		
14/10	Fonctionnement d'un chauffage central			x
21/10	Sécurité sur les installations au gaz : les principaux points d'attention			x
26/10	Plaintes et recours extrajudiciaires en matière énergétique, pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie		x	
09/11	Formation des accueillants de services énergie	x		
02/12	Production d'eau chaude			x
09/12	Animations sur l'Energie dans un contexte de précarité énergétique		x	
14/12	Travaux, réparation et entretien du logement, droits (et devoirs) du locataire		x	





**Jeudi 30/09 de 9h30 à 12h30**

## **Charges locatives : le (dé)compte est bon !**

*Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.*

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 ?

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.



**Jeudi 14/10 de 9h30 à 15h30**

## **Fonctionnement d'un chauffage central**

*Formation technique pour le personnel qui réalise ou est amené à réaliser des visites à domicile. Aucun prérequis technique n'est demandé.*

Le chauffage central est un terme connu de la plupart d'entre nous mais en comprenons-nous concrètement le fonctionnement ? Et surtout l'utilisons – nous correctement ? Une bonne compréhension permet souvent d'expliquer des problèmes de surconsommation ou de confort.

Au terme de cette formation, vous serez capable de comprendre le fonctionnement de ce système (chaudière, vannes thermostatiques, vannes manuelles et le thermostat d'ambiance) et d'identifier quelques problèmes de fonctionnement.

**Jeudi 21/10 de 9h à 12h30**

## **Sécurité sur les installations au gaz : les principaux points d'attention**

*Formation technique pour le personnel qui réalise ou est amené à réaliser des visites à domicile. Aucun prérequis technique n'est demandé.*

Les normes de sécurité concernant les installations au gaz naturel sont très nombreuses et rare sont les logements qui les respectent toutes. Si certains manquements à ces normes sont sans grands dangers, d'autres peuvent avoir des conséquences très graves. Souvent les occupants ignorent qu'ils sont potentiellement en danger de mort chez eux, simplement en répondant à des besoins vitaux tels que se chauffer, se laver ou cuisiner.

Au terme de cette formation, vous serez capable de détecter les situations de dangers graves telles que des risques d'intoxication, d'incendie ou encore d'explosion.

**Mardi 26/10 de 9h30 à 12h30**

## **Plaintes et recours extrajudiciaires en matière énergétique, pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie**

*Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.*

Entre les différents acteurs de l'énergie et la répartition de leurs compétences, il n'est pas toujours évident de s'y retrouver. C'est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de porter plainte ou de régler un litige concernant l'énergie, pour mettre un terme à un abus ou pour ouvrir un droit qui nous est illégalement refusé.

Au terme de cette formation, vous serez capable de déterminer auprès de qui porter plainte selon le problème soulevé (problème de facturation, de relevé d'index, de plan de paiement, de placement d'un limiteur, de refus d'octroi du statut de client protégé...), de comprendre les différentes procédures selon les acteurs et d'identifier les rôles de chacun d'eux. Nous évoquerons ainsi les procédures (durée de traitement, caractère contraignant ou pas des décisions rendues, caractère suspensif ou pas, etc) et résultats de plaintes notamment devant le service des litiges de BRUGEL et le service de médiation de l'énergie.

Nous verrons aussi qu'il est possible, dans certains cas, d'obtenir des indemnités.





## Décembre



### **Jeudi 02/12 de 9h30 à 12h30**

#### **Production d'eau chaude**

*Formation technique pour le personnel qui réalise ou est amené à réaliser des visites à domicile. Aucun prérequis technique n'est demandé.*

Ouvrir le robinet et profiter d'une eau bien chaude est un geste qui semble anodin mais ce besoin fondamental peut coûter très cher.

Pour comprendre le prix de l'eau chaude il faut tout d'abord comprendre ce qu'il se passe en coulisses, avant la sortie du robinet.

Cette formation vous permettra de comprendre comment est produite et transportée l'eau chaude. Les mots « chauffe-eau », « boiler » ou encore « boucle sanitaire » n'auront plus de secrets pour vous. Vous en comprendrez le fonctionnement et identifierez, pour chacun d'entre eux les avantages et les inconvénients.

### **Jeudi 09/12 de 9h30 à 12h30**

#### **Animations sur l'Energie dans un contexte de précarité énergétique**

*Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.*

Cette formation s'adresse aux travailleurs sociaux qui animent ou désirent animer des groupes sur les questions liées à l'énergie.

Riche en moment d'échanges, cette formation abordera les aspects sociaux et déontologiques qu'implique la mise en œuvre de cette démarche auprès des ménages en situation de précarité énergétique. Nous balayerons ensemble les contextes d'intervention, expérimenterons des outils et questionnerons nos pratiques. Nous identifierons les éléments clés auxquels être attentifs pour mener à bien une animation.

Au terme de cette matinée, vous serez capables d'appréhender tant l'utilité que les limites de cette démarche en matière de prévention dans un contexte de précarité. Vous aurez testé des outils que vous pourrez utiliser/adapter pour vos animations.

**Mardi 14/12 de 9h30 à 12h30**

## **Travaux, réparation et entretien du logement, droits (et devoirs) du locataire**

*Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.*

« Ma vanne thermostatique est bloquée, qui doit la réparer ou la remplacer ? A quelle fréquence l'entretien de la chaudière doit-il être réalisé et par qui ? Qui doit prendre en charge le nettoyage des parties communes de l'immeuble ? Je n'ai pas d'état des lieux, c'est grave ? »

Dans nos pratiques, nous sommes souvent confrontés à ce type de questions et il n'est pas toujours facile d'y répondre.

Cette formation vous permettra d'acquérir une connaissance générale des droits et obligations de chacun. Au terme de celle-ci, vous serez capable d'informer le locataire, de l'accompagner dans ses démarches et d'éventuellement l'aider à faire valoir ses droits.