

# PROGRAMME

## CYCLE DE FORMATIONS 2023

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 proposées par le Centre d'Appui SocialEnergie s'adressent aux travailleurs sociaux de tous secteurs confrontés aux matières de l'énergie et de l'eau en région Bruxelloise.

Déclinées sur un mode participatif, elles allient théorie et mise en pratique des savoirs des participants.

Nos formations sont entièrement gratuites et organisées en présentiel avec un nombre limité de participants.

Nos formations peuvent être également données sur le lieu de travail à destination d'un service, à partir de 5 personnes, sur la ou les thématique·s choisie·s.

## Inscription et modalités

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

**Nom - Prénom - Fonction - Organisme - Adresse e-mail - Numéro de téléphone de la personne inscrite à la formation - Formations auxquelles vous souhaitez vous inscrire - Éventuelles remarques et commentaires.**

*(Il est important que nous disposions des coordonnées directes de la personne inscrite, afin de pouvoir envoyer les informations pratiques et/ou modifications éventuelles de manière efficace et certaine).*

Les modalités pratiques vous seront communiquées ultérieurement après confirmation de votre inscription. En cas de désistement, merci de bien vouloir nous prévenir pour que nous puissions attribuer votre place à quelqu'un d'autre.

## Aperçu

	Formation	Base	Spécialisée	Technique
<b>FÉVRIER</b>				
02/02	Procédure en justice		X	
07/02	Prévenir les risques liés au monoxyde de carbone (CO)	X		
16/02	Sécurité sur les installations au gaz : les principaux points d'attention			X
<b>MARS</b>				
07/03	Gaz et électricité : le contrat, la facture et la consommation d'énergie	X		
23/03	Charges locatives : le (dé)compte est bon ?		X	
<b>AVRIL</b>				
04/04	Gaz et électricité : la procédure de recouvrement et les mesures sociales	X		
20/04	Formation de base à destination des accueillant-e-s	X		
<b>MAI</b>				
16/05	L'eau dans tous ses états	X		
<b>JUIN</b>				
01/06	Plaintes et recours extrajudiciaires pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie	X		
06/06	Crise des prix de l'énergie : comment en sommes-nous arrivés là ?		X	
<b>AOÛT</b>				
07, 08 et 10/08	Cycle de base : appréhender la matière de l'énergie	X		
<b>SEPTEMBRE</b>				
07/09	Fonctionnement d'un chauffage central			X
19/09	Travaux, réparations et entretien du logement : droits (et obligations) du locataire		X	
<b>OCTOBRE</b>				
05/10	Production d'eau chaude			X
<b>NOVEMBRE</b>				
07/11	Animations sur l'Énergie dans un contexte de précarité énergétique		X	
21 et 23/11	L'énergie à domicile (visites à domicile, eau, gaz et électricité)		X	

FÉVRIER



**Jeudi 2 février de 9h15 à 12h30**

**Procédure en justice**

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

Les chiffres sont constants : 90 % des personnes ne se présentent pas devant le Juge de Paix lorsqu'ils sont cités en justice par le fournisseur. Par ailleurs, très peu d'utilisateurs précaires saisissent d'initiative le juge, pour que soient respectés leurs droits bafoués en matière d'énergie/eau. Parmi les causes de ce phénomène, on identifie traditionnellement le coût de la procédure, le langage incompréhensible du pouvoir judiciaire, le caractère intimidant du juge, etc.

Cette formation a pour objectif, dans les grandes lignes, de démystifier les instances juridictionnelles, de se familiariser avec leur vocabulaire, de clarifier les différentes étapes de la procédure en justice, d'identifier le rôle du huissier dans le processus, de maîtriser les mécanismes d'aide juridique et d'assistance judiciaire pour obtenir la (quasi) gratuité du recours, de comprendre les hypothèses dans lesquelles une décision de justice peut être contestée devant un autre tribunal, et enfin d'identifier ce qui doit retenir l'attention de l'utilisateur tout au long de la procédure et à la lecture du jugement.

**Mardi 7 février de 9h15 à 15h30**

**Prévenir les risques liés au monoxyde de carbone (CO)**

*Formation de base*

Chaque année, le monoxyde de carbone continue à faire des victimes. Comment identifier les situations à risque ? 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, et les aspects juridiques ainsi que ceux liés à l'accompagnement social.

**Jeudi 16 février de 9h15 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 rares 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, 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.

## MARS

////////////////////////////////////  
Mardi 7 mars de 9h15 à 15h30

### **Gaz et électricité : le contrat, la facture et la consommation d'énergie**

*Formation de base*

Cette formation s'adresse aux travailleurs sociaux désireux de mieux comprendre le marché de l'énergie, la souscription d'un contrat, les factures, la composante du prix et les points de réglementation y afférents. Nous aborderons également la consommation d'énergie et quelques gestes utiles.

Au terme de la formation, vous serez capable de décoder les différents types de factures, d'identifier les situations à risques (absence de contrat, Moza, ...), de détecter une sur- ou sous-consommation d'énergie chez un ménage, de prioriser les gestes pour maîtriser sa consommation et de comprendre les enjeux liés à la précarité énergétique.

Jeudi 23 mars de 9h15 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/d'eau 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 mesure ? Avec la formation « Le (dé)compte est bon ! », nous vous proposons de répondre, entre autres, à ces questions.

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.

## AVRIL

////////////////////////////////////  
Mardi 4 avril de 9h15 à 15h30

### Gaz et électricité : la procédure de recouvrement et les mesures sociales

#### *Formation de base*

Faire face aux difficultés de paiement, défendre les droits des usagers dans un marché libéralisé, démêler une situation complexe sont les nombreux défis auxquels les travailleurs sociaux doivent faire face. Face à une « dette d'énergie », quelle est la procédure de recouvrement ? Quelles sont les pistes de solution à explorer ? Quelles protections sont prévues par le législateur ? Comment les mettre en œuvre ?

Au terme d'une formation théorique et pratique, vous serez capable d'identifier les différentes étapes de la procédure de recouvrement, de mettre en œuvre les mesures sociales prévues par la législation et de les expliquer aux usagers. La formation permettra également aux participants d'échanger sur leurs pratiques et de s'informer des modifications des ordonnances gaz et électricité.

Jeudi 20 avril de 9h15 à 15h30

### Formation de base à destination des accueillant·e·s

#### *Formation de base à destination du personnel accueillant des services énergie, médiation de dettes, logement, etc.*

La question de l'accueil représente un élément essentiel pour toutes demandes d'informations. Et il l'est d'autant plus dans le cadre d'une demande d'aide, car, de celui-ci, dépendra le reste du suivi. Mal accueillie, la personne renoncera à sa demande ou poursuivra ses recherches ailleurs avec peut-être davantage d'appréhension. Soigner la qualité de l'accueil au sein des services signifie qu'il ne se réduit pas à une série de formalités mais qu'il fait partie intégrante de l'accompagnement, même s'il est vécu comme un temps « d'entre deux ».

Cette formation est destinée aux personnes qui se chargent de l'accueil dans les services énergie. Elle a pour objectifs de permettre de mieux comprendre le phénomène de précarité énergétique et hydrique, d'identifier les dispositifs existants et les acteurs à mobiliser. Elle permettra également de mieux distinguer les situations « urgentes » et de mobiliser les premiers leviers d'action.

## MAI

////////////////////////////////////  
Mardi 16 mai de 9h15 à 15h30

### L'eau dans tous ses états

#### *Formation de base*

Lorsqu'on parle d'énergie, on pense souvent au gaz et à l'électricité. L'eau est plus rarement citée car ce secteur n'a pas été libéralisé, les acteurs et les procédures sont donc bien différents. Et pourtant, au quotidien, l'accès à l'eau est tout aussi essentiel que l'accès au gaz ou à l'électricité.

Cette formation s'adresse aux travailleurs de première ligne qui font face à des problématiques liées à la consommation d'eau, aux paiements des factures d'eau, etc.

Au terme de cette journée, vous serez capable de lire la facture Vivaqua ainsi que les décomptes de charges d'eau, identifier les différents compteurs d'eau, mobiliser les mesures sociales au service de l'utilisateur, prodiguer des conseils en utilisation rationnelle de l'eau, etc. Vous aurez également l'occasion d'aborder les nouveautés en termes, notamment, de plan de paiement, d'intervention sociale ou encore de facturation en cas de fuite.







## OCTOBRE



**Jeudi 5 octobre de 9h15 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 et les mots « chauffe-eau », « boiler » ou encore « boucle sanitaire » prendront tout leur sens. Vous en comprendrez le fonctionnement et identifierez, pour chacun d'entre eux, les avantages et les inconvénients.

## NOVEMBRE

////////////////////////////////////  
Mardi 7 novembre de 9h15 à 12h30

### Animations sur l'énergie 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 moments 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 capable 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 21 et jeudi 23 novembre de 9h15 à 15h30

### L'énergie à domicile (visites à domicile, eau, gaz et électricité)

*Prérequis obligatoire : être capable d'analyser les consommations à l'aide des tableaux des consommations de référence*

Cette formation s'adresse aux travailleurs sociaux de première ligne qui ont la possibilité de se déplacer au domicile des ménages dans le cadre d'une relation d'aide.

Quels sont les réflexes à avoir ? Que vérifier ? Comment aborder des questions techniques avec le ménage ? Quelle est la plus-value de cette visite ? Quels sont les aspects relationnels en jeu ?

A l'issue de la formation, vous serez capable de mener une visite à domicile ciblée « Energie/Eau » au sein d'un ménage.

Pour toutes questions relatives à nos formations ou sur la thématique socioénergétique,

merci de contacter :

**02 526 03 00**

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

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