

PROGRAMME

Cycle de formations 2024

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 2024

Les formations proposées par le Centre d'Appui SocialEnergie s'adressent aux travailleuses sociales et aux travailleurs sociaux de première ligne de tous secteurs confronté·e·s 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 participant·e·s. Nos formations sont entièrement gratuites et organisées en présentiel avec un nombre limité de participant·e·s.

Elles 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

Nouveauté 2024 : nous simplifions la procédure d'inscription

Pour vous inscrire à une formation désormais, rien de plus simple :

- Il vous suffit de remplir ce [formulaire d'inscription](#) en ligne qui ne devrait pas vous prendre plus de 2 minutes.
- Vous recevrez ensuite un **e-mail de confirmation** de votre inscription dans les 48h
- Vous pouvez également accéder au formulaire d'inscription en scannant ce **QR code**



Programme

Les dates ainsi que les horaires qui figurent sur le site www.socialenergie.be et dans ce programme sont susceptibles d'être modifiés.

Janvier



Crise des prix : les niveaux de pouvoir **Jeudi 25 janvier 2024 de 9h30 à 15h30**

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

Objectifs ?

- Comprendre le fonctionnement du marché de l'énergie à chaque niveau de pouvoir, des enjeux internationaux aux mesures régionales ou locales ;
- Identifier les compétences respectives de ces niveaux de pouvoir ;
- Questionner le système pour cerner au mieux les marges de manœuvre, les enjeux et les leviers d'action.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Depuis le début de la crise sanitaire, en 2020, le marché de l'énergie a subi de fortes pressions et une inflation spectaculaire et historique ;
- Nous sommes loin des promesses de réductions des prix faites au moment de la libéralisation et de l'ouverture à la concurrence ;
- Se questionner sur le rôle de l'Etat ou l'Europe dans ce contexte ainsi que sur notre propre pouvoir d'agir.

Février



Précarité énergétique

Jeudi 1er février 2024 de 9h30 à 12h30

Objectifs ?

- Comprendre les différentes formes de précarité énergétique ;
- Apprendre à détecter les signes de précarité énergétique.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Pour se familiariser avec la problématique en région Bruxelloise ;
- Pour pouvoir y apporter les premières réponses et identifier les relais compétents.



Formation à destination des accueillant·e·s

Jeudi 22 février 2024 de 9h30 à 16h00

Objectifs ?

- Soigner la qualité de l'accueil au sein des services qui fait partie intégrante de l'accompagnement ;
- Permettre de mieux comprendre le phénomène de précarité énergétique et hydrique ;
- Identifier les dispositifs existants et les acteurs à mobiliser ;
- Distinguer les situations urgentes pour mobiliser les premiers leviers d'action.

Pourquoi suivre cette formation ?

- La question de l'accueil représente un élément essentiel pour toutes demandes d'informations ;
- Mal accueillie, la personne renoncera à sa demande ou poursuivra ses recherches ailleurs avec peut-être davantage d'appréhension.

Mars



Charges locatives : le décompte est bon !

Jeudi 28 mars 2024 de 9h30 à 12h30

Objectifs ?

- 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.

Pourquoi suivre cette formation ?

- 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 monnaie courante.

Avril



L'eau dans tous ses états

Jeudi 4 avril 2024 de 9h30 à 16h00

Objectifs ?

- 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 ;
- Conseiller en utilisation rationnelle de l'eau ;
- Aborder les nouveautés en termes de plan de paiement, d'intervention sociale ou encore de facturation en cas de fuite.

Pourquoi suivre cette formation ?

- L'eau est plus rarement citée car ce secteur n'a pas été libéralisé ;
- Les acteurs et les procédures sont donc bien différents ;
- L'accès à l'eau est tout aussi essentiel que l'accès au gaz ou à l'électricité.



Gaz & électricité : le contrat, la facture, les consommations

Jeudi 18 avril 2024 de 9h30 à 16h00

Objectifs ?

- Comprendre le marché de l'énergie mais aussi :
 - Les enjeux liés à la précarité énergétique
 - La souscription d'un contrat
 - Les factures ;
 - La composante du prix
 - Les points de réglementation
 - La consommation de l'énergie
 - Les gestes utiles
 - Décoder les différents types de factures
 - Identifier les situations à risques (absence de contrat, Moza, ...)
 - Détecter une sur- ou sous-consommation d'énergie chez un ménage.

Mai



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

Jeudi 16 mai 2024 de 9h30 à 16h00

Objectifs ?

- Identifier les différentes étapes de la procédure de recouvrement ;
- Mettre en œuvre les mesures sociales prévues par la législation et de les expliquer aux usagers ;
- Echanger sur vos pratiques ;
- S'informer des modifications des ordonnances gaz et électricité.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Faire face aux difficultés de paiement ;
- Défendre les droits des usagers dans un marché libéralisé ;
- Démêler une situation complexe ;
- Connaître la procédure de recouvrement face à une « dette énergie » ;
- Explorer les pistes de solution ;
- Identifier et mettre en œuvre les protections prévues par le législateur.



Procédure en justice

Jeudi 30 mai 2024 de 9h30 à 12h30

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

Objectifs ?

- Démystifier les instances juridictionnelles ;
- Se familiariser avec leur vocabulaire ;
- Clarifier les différentes étapes de la procédure en justice ;
- Identifier le rôle de l'huissier dans le processus ;
- Maîtriser les mécanismes d'aide juridique et d'assistance judiciaire pour obtenir la (quasi) gratuité du recours ;
- Comprendre les hypothèses dans lesquelles une décision de justice peut être contestée devant un autre tribunal ;
- Identifier ce qui doit retenir l'attention de l'utilisateur tout au long de la procédure et à la lecture du jugement.

Pourquoi suivre cette formation ?

- 90 % des personnes ne se présentent pas devant le Juge de Paix lorsqu'ils sont cités en justice par le fournisseur ;
- Très peu d'utilisateurs précaires saisissent d'initiative le juge, pour que soient respectés leurs droits bafoués en matière d'énergie et d'eau. Souvent, c'est par peur du juge, du coût de la procédure et du langage incompréhensible.

Juin



Plaintes et recours extrajudiciaires pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie Jeudi 6 juin 2024 de 9h30 à 12h30

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

Objectifs ?

- Déterminer auprès de qui porter plainte selon le problème soulevé (problème de facturation, de relevé d'index, de plan de paiement, de refus d'octroi du statut de client protégé, etc.) ;
- Comprendre les différentes procédures selon les acteurs et d'identifier les rôles de chacun d'eux ;
- Préciser les procédures et, à l'aide d'exemples, les résultats des plaintes, notamment devant le service des litiges de BRUGEL et le service de médiation de l'énergie ;
- Comment obtenir des indemnités.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Difficulté de compréhension entre les différents acteurs de l'énergie et la répartition de leurs compétences ;
- Savoir comment porter plainte ou régler un litige concernant l'énergie ;
- Comment mettre un terme à un abus ou ouvrir un droit qui nous est illégalement refusé.

Août



Cycle de base : appréhender la matière de l'énergie

Lundi 26 août 2024, mardi 27 août 2024 et jeudi 29 août 2024 de 9h30 à 16h00

Formation de base à destination des nouveaux et futurs travailleurs sociaux et travailleurs « non-spécialistes » de l'énergie. Aucun prérequis n'est demandé.

Objectifs ?

- Comprendre les demandes ;
- Déceler les urgences ;
- Apporter les premières réponses ;
- Orienter vers le service adéquat ;
- Découvrir le marché libéralisé (qui sont les acteurs, quelles sont leurs compétences, dans quel cadre ?) ;
- Décoder les factures, les consommations et autres documents en lien avec l'énergie ;
- Comprendre la procédure, les risques encourus et les leviers d'action en cas d'impayés ;
- Parcourir les problèmes techniques les plus fréquents ;
- Présenter les acteurs et outils existants.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Les travailleurs des services sociaux sont fréquemment confrontés à des ménages rencontrant des problèmes d'énergie (eau – gaz – électricité) ;
- Factures impayées, choix d'un fournisseur, consommations inexplicables ou autres difficultés plus techniques, ces situations sont souvent complexes et urgentes.

Septembre



Fonctionnement d'un chauffage central

Jeudi 5 septembre 2024 de 9h30 à 16h00

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

Objectifs ?

- Comprendre le fonctionnement d'un chauffage central (chaudière, vannes thermostatiques, vannes manuelles et le thermostat d'ambiance) ;
- Identifier les problèmes de fonctionnement.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Utiliser le chauffage central correctement ;
- Expliquer les problèmes de surconsommation ou de confort.



Travaux, réparations et entretien du logement : droits (et obligations) du locataire

Jeudi 19 septembre 2024 de 9h30 à 12h30

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

Objectifs ?

- Répondre aux questions spécifiques des locataires au sujet de leur logement ;
- Acquérir une connaissance générale des droits et obligations de chacun.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Accompagner le locataire dans ses démarches ;
- Aider le locataire à faire valoir ses droits.

Octobre



La production d'eau chaude

Jeudi 3 octobre 2024 de 9h30 à 12h30

Objectifs ?

- Comprendre comment est produite et transportée l'eau chaude ;
- Saisir le sens des mots « chauffe-eau », « boiler » ou encore « boucle sanitaire » ;
- Identifier les avantages et les inconvénients des différents systèmes de production d'eau chaude.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Comprendre le prix de l'eau chaude ;
- Identifier le fonctionnement de la production d'eau chaude dans son ensemble.



Sécurité sur les installations au gaz et monoxyde de carbone : les principaux points d'attention

Jeudi 17 octobre 2024 de 9h30 à 16h00

Objectifs ?

- Se familiariser avec les normes en vigueur, et les aspects juridiques ainsi que ceux liés à l'accompagnement social ;
- Détecter les situations dangereuses telles que des risques d'intoxication d'incendie ou d'explosion ;
- Identifier les sources du monoxyde et ses effets sur la santé ;
- Réagir en cas de suspicion.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Les normes de sécurité concernant les installations au gaz naturel sont 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.

Novembre



Animation sur l'énergie dans un contexte de précarité énergétique

Jeudi 7 novembre 2024 de 9h30 à 16h00

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

Objectifs ?

- Appréhender tant l'utilité que les limites de l'animation en matière de prévention dans un contexte de précarité ;
- Tester des outils que vous pourrez utiliser/adapter pour vos animations ;
- Identifier les contextes d'intervention et les éléments clés auxquels être attentifs pour mener à bien une animation.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Echanger au sujet des bonnes pratiques d'animation sur la précarité énergétique ;
- Aborder les aspects sociaux et déontologiques.



L'énergie à domicile (visites à domicile, eau, gaz et électricité) **Mardi 19 novembre 2024 et jeudi 21 novembre 2024 de 9h30 à 16h00**

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

Objectifs ?

- Identifier les bons réflexes ;
- Cibler les vérifications à faire au domicile ;
- Aborder des questions techniques avec le ménage ;
- Décrypter les aspects relationnels.

Pourquoi suivre cette formation ?

- Identifier la plus-value de la visite ;
- Mener une visite à domicile ciblée « énergie et 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

www.socialenergie.be