

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 participant·e·s.

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 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.

Dates	Formation	Base	Spécialisée	Technique
Février				
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
Mars				
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	
Avril				
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		
Mai				
16/05	L'eau dans tous ses états	X		
Juin				
01/06	Plaintes et recours extrajudiciaires pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie	X		
Août				
07/08, 08/08, 10/08	Cycle de base : appréhender la matière de l'énergie	X		
Septembre				
07/09	Fonctionnement d'un chauffage central			X
19/09	Travaux, réparations et entretien du logement : droits (et obligations) du locataire		X	
Octobre				
05/10	Production d'eau chaude			X
10/10	Crise des prix de l'énergie : comment en sommes-nous arrivés là ?			X
Novembre				
07/11	Animation sur l'énergie dans un contexte de précarité énergétique			X
21/11, 23/11	L'énergie à domicile (visites à domicile, eau, gaz et électricité)		X	

FÉVRIER



Procédure en justice

Jeudi 2 février de 9h15 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.



Prévenir les risques liés au monoxyde de carbone (CO)

Mardi 7 février de 9h15 à 15h30

Formation de base.

Objectifs ?

- Se familiariser avec les normes en vigueur, et les aspects juridiques ainsi que ceux liés à l'accompagnement social ;
- Identifier les situations à risque
- Identifier les sources du monoxyde et ses effets sur la santé
- Réagir en cas de suspicion

Pourquoi suivre cette formation ?

- Distinguer les installations techniques
- Identifier les situations potentiellement dangereuses et non réglementaires



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

Jeudi 16 février de 9h15 à 12h30

Formation technique pour le personnel qui réalise ou est amené à réaliser des visites à domicile.

Aucun prérequis technique n'est demandé.

Objectifs ?

- Détecter les situations dangereuses telles que des risques :
 - D'intoxication ;
 - D'incendie ;
 - D'explosion.

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.

MARS



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

Mardi 7 mars de 9h15 à 15h30

Formation de base.

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.



Charges locatives : le (dé)compte est bon !

Judi 23 mars de 9h15 à 12h30

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

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



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

Mardi 4 avril de 9h15 à 15h30

Formation de base.

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.



Formation de base à destination des accueillant·e·s

Judi 20 avril de 9h15 à 15h30

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

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.

MAI



L'eau dans tous ses états

Mardi 16 mai de 9h15 à 15h30

Formation de base.

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.

JUIN



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

Jeudi 1 juin de 9h15 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.

AOUT



Cycle de base : appréhender la matière de l'énergie

Lundi 7 - Mardi 8 - Jeudi 10 aout de 9h15 à 16h00 (3 jours)

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 7 septembre de 9h15 à 15h30

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

Mardi 19 septembre de 9h15 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



Production d'eau chaude

Jeudi 5 octobre de 9h15 à 12h30

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

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.

Pourquoi suivre cette formation ?

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



Crise des prix de l'énergie : comment en sommes-nous arrivés là ?

Mardi 10 octobre de 9h15 à 12h30

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.

NOVEMBRE



Animation sur l'énergie dans un contexte de précarité énergétique

Mardi 7 novembre de 9h15 à 12h30

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 21 et jeudi 23 novembre de 9h15 à 15h30

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