



FORMATIONS

SE FORMER À L'ÉNERGIE

CYCLE « PRINTEMPS – ÉTÉ »

Mai - octobre 2019

Le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) soutient les travailleurs sociaux (TS) bruxellois (et autres acteurs de première ligne) sur toutes les questions relatives à l'énergie et l'eau quelle qu'en soit la nature : sociale, administrative, juridique, comportementale ou autre.

Afin d'accomplir cette mission nous offrons notamment des formations gratuites qui s'adressent aux travailleurs sociaux et travailleurs de première ligne qui sont confrontés à la matière Energie et Eau. Les formations comprennent toujours une partie théorique mais aussi un temps important consacré à la mise en pratique des savoirs.

Pour cette programmation, **deux formules de formations** vous sont proposées:

- **Un cycle de base de trois jours** pour mieux appréhender la matière de l'énergie, qui s'adresse aux nouveaux et futurs travailleurs sociaux et travailleurs « non-spécialistes » de l'énergie

- **Des formations ciblées sur différentes thématiques** telles que les procédures de recouvrement, la visite à domicile, le monoxyde de carbone, les mesures sociales, l'eau, etc ; avec **en nouveauté, une formation spécifique axée sur les procédures en justice.**

Programme de formation

Jeudi 23/05/2019 de 9h30 à 12h30 – On se tient au courant ! (identifier les acteurs du marché, décoder les factures et analyser les consommations)

La formation « On se tient au courant » s'adresse aux travailleurs sociaux désireux de mieux comprendre le marché libéralisé de l'énergie, les acteurs de ce marché, les factures de gaz, d'électricité et d'eau, etc.

Au terme de la formation, vous serez capable de décoder et comprendre une facture, détecter une sur- ou sous-consommations d'énergie chez un ménage, orienter les usagers vers l'acteur compétent.

Mardi 4/06/2019 de 9h30 à 12h30 - Travaux, réparations et entretien du logement, droits (et devoirs) du locataire

"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.

Mardi 18/06/2019 de 9h30 à 12h30 – Mesures Sociales

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 un « problème énergie », 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 mesures sociales prévues par la législation, de les expliquer aux usagers et d'utiliser les leviers existants. La formation permettra également aux participants d'échanger sur leurs pratiques et de s'informer des modifications des ordonnances gaz et électricité.

NOUVEAU !

Lundi 05, Mardi 06, et Mercredi 07/08 2019 de 09h30 à 15h – Cycle de base : Appréhender la matière de l'énergie

Une formation à destination des nouveaux et futurs travailleurs sociaux et travailleurs « non-spécialistes » de l'énergie

Les travailleurs des services sociaux sont fréquemment confrontés à des ménages rencontrant des problèmes d'énergie. Que ce soient des factures impayées, le choix d'un fournisseur, des consommations inexplicables ou d'autres difficultés plus techniques, ces situations sont souvent complexes et urgentes.

Pour y faire face et apporter des premières réponses, cette formation de courte durée vous propose :

- De découvrir le marché libéralisé (qui sont les acteurs, quelles sont leurs compétences, dans quel cadre ?)
- De décoder les factures, les consommations et autres documents en lien avec l'énergie
- De comprendre la procédure et les risques encourus en cas d'impayés
- De parcourir les problèmes techniques les plus fréquentes
- De vous présenter les acteurs et outils existants

Au terme de cette formation, vous serez capable de mieux comprendre les demandes, de déceler les urgences, d'apporter les premières réponses et d'orienter correctement vers le service adéquat.

*Construite sur un mode interactif, la formation durera **3 jours**. Le programme prévoit un temps destiné à répondre aux demandes supplémentaires des participants.*

Mardi 10/09/2019 de 9h30 à 16h00 – L'énergie à domicile (visites à domicile eau, gaz et électricité)

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 dans cette visite ?

A l'issue de la formation, vous serez capable de mener une visite à domicile ciblée «Energie» chez un ménage.

Attention pré-requis obligatoire : être capable d'analyser les consommations à l'aide des tableaux des consommations de référence. Si vous n'êtes pas habitués à cet exercice, nous vous conseillons de vous inscrire à la formation « On se tient au courant ! ».

Mardi 17/09/2019 de 09h30 à 12h30 - Recouvrement: de la facture impayée à la coupure

Lorsqu'un usager se présente dans un service social, il est courant qu'il soit endetté auprès d'un ou plusieurs fournisseurs et vienne avec une série de courriers. Pour agir efficacement, il est important de pouvoir situer à quel stade de la procédure en est la dette, de vérifier la légalité des sommes réclamées et d'identifier les leviers mobilisables pour « gérer » cet impayé.

Au terme de la formation, vous serez capable de comprendre les différentes étapes (amiable/judiciaire), d'identifier les risques encourus, d'analyser les décomptes et écrits (courriers d'huissiers de justice et/ou sociétés de recouvrement, jugements, ...) pour pouvoir déterminer les actions à mener pour conseiller et aider l'usager le plus adéquatement possible.

Jeudi 26/09/2019 de 9h30 à 12h30 - Charges locatives : le (dé)compte est bon !

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 ? Avec la formation « Le décompte est bon », nous vous proposons de répondre à ces questions et bien d'autres encore.

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.

Mardi 01/10/2019 de 09h30 à 12h30 – L'Eau dans tous ses états

Lorsqu'on parle d'Energie, 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.

La formation «L'eau dans tous ses états » 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, à la coupure, etc.

Au terme de cette journée, vous serez capable de 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, 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 ou de facturation mensuelle.

Jeudi 3/10/2019 de 9h30 à 12h30 - Plaintes et recours en matière énergétique, pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie

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 et résultats de plaintes tant devant le service des litiges de BRUGEL ou le médiateur fédéral de l'énergie, que devant le Juge de Paix ou le Tribunal du travail. Nous donnerons quelques pistes pour choisir au mieux l'instance à saisir, en fonction des coûts respectifs des procédures, de la durée de traitement de la plainte, du caractère contraignant ou non de la décision rendue.

Jeudi 10/10/2019 de 9h30 à 12h30 - Prévenir les risques liés au monoxyde de carbone (CO)

Chaque année, le monoxyde de carbone continue à faire des victimes. Comment identifier les situations à risques ? 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 règlementaires.

La formation vous permettra de vous familiariser avec les normes en vigueur.

Un protocole de réponse en cas de risque d'intoxication au CO, élaboré au sein d'un groupe de travail rassemblant des associations de terrain, vous sera proposé comme outil méthodologique pour enrichir vos pratiques.

NOUVEAU !

Mardi 29/10/2019 de 09h30 à 12h30 – La procédure en justice

Cette formation vient en complément de la formation « Plaintes et recours en matière énergétique », pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie.

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'usagers précaires saisissent d'initiative le juge, pour que soient respectés leurs droits bafoués en matière d'énergie. 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,...

Cette formation a pour objectif 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.

Jeudi 31/10/2019 de 9h30 à 16h00 – Utilisation Rationnelle de l'Energie dans un contexte de précarité énergétique

Cette formation s'adresse aux travailleurs sociaux qui désirent en savoir plus et/ou animer des groupes sur l'Utilisation Rationnelle de l'Energie.

Au terme de cette journée, vous serez capables de mieux comprendre comment agir sur les consommations d'énergie et d'eau, de (re)découvrir les gestes qui permettent de diminuer la facture et/ou d'améliorer le confort dans le logement et d'appréhender tant l'utilité que les limites de cette démarche dans un contexte de précarité.

Riche en moment d'échanges, cette formation abordera tant les dimensions techniques de l'URE (check-up du logement et de ses installations) que 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, testerons des outils et questionnerons nos pratiques.

Informations pratiques et modalités d'inscription

Les formations se donnent dans les locaux de la Fédération des Services Sociaux (Rue Gheude 49 à 1070 Anderlecht).

Les formations sont **gratuites**. L'accueil est prévu à **09h15**. Pour les formations s'étalant sur toute une journée (ou plusieurs) **des sandwiches** sont prévus à midi.

Pour en savoir plus ou pour vous inscrire à une formation, n'hésitez pas à prendre contact avec notre équipe au **02/526 03 00** ou par mail via socialenergie@fdss.be.

En plus de notre programme de formation, toutes nos formations peuvent également être dispensées gratuitement à la demande d'une équipe ou d'un organisme. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir plus d'informations à ce propos !

Pour découvrir l'offre complète de nos formations :
<http://www.socialenergie.be/fr/formations/>