

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 de première ligne qui sont confrontés à la matière Energie et Eau.

Les formations comprennent toujours une partie théorique et une autre consacrée à la mise en pratique des savoirs. Nous favorisons tout au long de nos modules des temps de rencontre et d'échange entre les travailleurs. Les groupes sont constitués d'une quinzaine de personnes au maximum.

Les formations sont généralement organisées dans les locaux de la Fédération des Services Sociaux.

Cependant, il est également possible de les donner dans vos propres locaux quand plusieurs travailleurs de la même institution souhaitent se former sur une même thématique. Le contenu de base peut également être adapté en fonction de vos attentes et de vos besoins.

Le programme ci-dessous propose un large choix de formations ciblées sur différentes thématiques.

Nous distinguons trois types de formations (précisées à la fin de chaque titre de formation), relatifs au degré de spécificité de la matière et non spécialement à la difficulté. Nous vous conseillons de vous référer au descriptif afin de choisir les formations les plus adaptées à vos besoins et attentes :

- Les formations de sensibilisation (+)
- Les formations de base (++)
- Les formations spécialisées (+++)

Vous trouverez ci-après le programme dans l'ordre chronologique des formations. Un tableau récapitulatif, cette fois trié par type de formation, se trouve à la fin de ce document, ainsi que des informations pratiques et les modalités d'inscription.

Pour découvrir l'offre complète de nos formations :

<http://www.socialenergie.be/fr/formations>

Formations par mois

FEVRIER

- **Mardi 11/02 de 9h30 à 12h30 – Sensibilisation à la précarité énergétique et hydrique (+)**

Si le foyer désigne à la fois le logement et l'espace où brûle le feu, quel sens aurait donc un logement sans chaleur et sans énergie ? Un ménage bruxellois sur cinq se voit privé d'un accès abordable à l'énergie, un sur quatre d'un accès suffisant à l'eau. Le quotidien de ces ménages est fait de factures impayables et/ou impayées, de logements insalubres et d'installations de chauffage défectueuses, de privation pour boucler les fins de mois.

Cette formation vous permettra de mieux comprendre le phénomène de précarité énergétique et hydrique, d'identifier les dispositifs existants et les acteurs à mobiliser ainsi que les actions possibles à poser pour le travailleur social.

- **Mardi 18/02 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.

MARS

- **Mardi 17/03 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.

- **Mardi 24/03 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 réglementaires.

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.

- **Mardi 31/03 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.

AVRIL

- **Mardi 21/04 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-consommation d'énergie chez un ménage, orienter les usagers vers l'acteur compétent.

- **Jeudi 30/04 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 mesure ? 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.

MAI

- **Mardi 05/05 de 9h30 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 14/05 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 19/05 de 9h30 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 28/05 de 9h30 à 16h00 - 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, comprendre la tarification de l'eau, reconnaître et lire les différents compteurs d'eau, mobiliser les mesures sociales au service de l'utilisateur, prodiguer des conseils en utilisation rationnelle de l'eau, etc.

JUIN

NOUVEAU !

- **Mardi 02/06 de 9h30 à 12h30 – Le confort, la sécurité : pas de demi-mesure ! (+++)**

Comment et dans quelles situations concrètes utiliser les appareils de mesure ? Que peuvent-ils nous aider à élucider ?

Destinée aux travailleurs sociaux qui se rendent à domicile pour les problématiques d'énergie, cette formation a pour but d'expérimenter l'emploi de ces appareils lors de mises en situation, afin d'être capable de s'en servir au mieux lors de visites à domicile. Nous nous pencherons sur les problèmes de monoxyde de carbone, d'humidité, d'inconfort thermique et de courants d'air, ainsi que les questions techniques liées à ces situations.

Suivre cette formation vous permettra par la suite d'emprunter gratuitement auprès du CASE les appareils de mesure nécessaires à votre pratique.

NOUVEAU !

- **Mardi 23/06 et Jeudi 25/06 de 9h30 à 15h – Formation technique sur le chauffage (+++)**

Cette formation s'adresse aux travailleurs sociaux désireux de se former aux aspects techniques en lien avec l'énergie et le logement. Elle permettra de mieux comprendre la situation problématique et d'être un interlocuteur éclairé lors de discussions avec un locataire, un technicien ou un propriétaire.

A la fin de cette formation, vous serez capable de comprendre comment fonctionne un système de chauffage, d'identifier certains problèmes techniques, de sécurité, de mauvaise utilisation, ou encore de surconsommation. Les termes tels que « circulateur », « régulation », « chaudière à condensation », « vanne thermostatique », « vase d'expansion », « pression » n'auront plus de secret pour vous.

- **Mardi 30/06 de 9h30 à 16h – 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 (URE).

Au terme de cette journée, vous serez capable 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 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.

AOÛT

- **Lundi 10/08 Mardi 11/08 Mercredi 12/08 de 9h30 à 16h – Cycle de base : appréhender la matière de l'énergie (+)**

Formation à destination des nouveaux et futurs travailleurs sociaux et de travailleurs « non-spécialistes » de l'énergie. Il est préférable de commencer par cette formation et d'approfondir avec d'autres formations plus précises par la suite. Si d'autres formations ont déjà été suivies auparavant, cela risque d'être redondant (n'hésitez à venir vers nous pour en discuter).

Les travailleurs des services sociaux sont fréquemment confrontés à des ménages rencontrant des problèmes d'énergie. Qu'il s'agisse de factures impayées, du choix d'un fournisseur, de 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 fréquents
- 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.

Informations pratiques et modalités d'inscription

Les formations ont lieu 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 vous inscrire, veuillez utiliser [ce formulaire](#). Vous recevrez un accusé de réception par mail. Par la suite, nous vous renverrons un mail pour confirmer votre inscription.

Afin de garantir une organisation optimale nous vous demandons de bien vouloir remplir **un formulaire par personne à former, en indiquant l'adresse mail directe et numéro de téléphone direct** et de ne pas inscrire **plus de trois personnes de la même équipe pour la même formation**.

Toute inscription entraîne l'**engagement de participer** à la formation. Si pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez honorer votre inscription, nous vous remercions de nous prévenir **au plus vite** afin de libérer votre place pour un travailleur, le cas échéant inscrit sur la liste d'attente.

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

Tableau récapitulatif par type de formations

FORMATIONS DE SENSIBILISATION (+)	
Sensibilisation à la précarité énergétique et hydrique	Mardi 11/02 de 9h30 à 12h30
Cycle de base : appréhender la matière de l'énergie	Lundi 10/08 et Mardi 11/08 et Mercredi 12/08 de 9h30 à 16h

FORMATIONS DE BASE (++)	
Mesures Sociales	Mardi 17/03 de 9h30 à 12h30
On se tient au courant ! (Identifier les acteurs du marché, décoder les factures et analyser les consommations)	Mardi 21/04 de 9h30 à 12h30
L'Eau dans tous ses états	Jeudi 28/05 de 09h30 à 16h
Utilisation Rationnelle de l'Energie dans un contexte de précarité énergétique	Mardi 30/06 de 9h30 à 16h00

FORMATIONS SPECIALISEES (+++)

Travaux, réparations et entretien du logement, droits (et devoirs) du locataire	Mardi 18/02 de 9h30 à 12h30
Prévenir les risques liés au monoxyde de carbone (CO)	Mardi 24/03 de 9h30 à 12h30
Plaintes et recours en matière énergétique, pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie	Mardi 31/03 de 9h30 à 12h30
Charges locatives : le (dé)compte est bon	Jeudi 30/04 de 9h30 à 12h30
Recouvrement : de la facture impayée à la coupure	Mardi 05/05 de 09h30 à 12h30
L'énergie à domicile (visites à domicile eau, gaz et électricité)	Jeudi 14/05 de 9h30 à 16h00
La procédure en justice	Mardi 19/05 de 09h30 à 12h30
Le confort, la sécurité : pas de demi-mesure	Mardi 02/06 de 9h30 à 12h30
Formation technique sur le chauffage	Mardi 23/06 et Jeudi 25/06 de 09h30 à 15h



Le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) est un service régional de soutien aux travailleurs de première ligne. Le CASE forme, soutient et écoute les travailleurs sur les questions de précarité énergétique et hydrique. Il partage son expertise et fait remonter les constats du terrain vers différentes enceintes politiques et de débats.

socialenergie@fdss.be

www.socialenergie.be

02/526 03 00