

# FORMATION ENERGIE & EAU

Formation destinée aux assistants sociaux pour le développement de leur action sociale énergie/eau et l'aide sociale aux personnes en situation précaire confrontées à un problème énergie.

En collaboration avec



## Modalités pratiques :

- **Les modules 1 et 2** de la formation auront lieu dans les locaux de Sibelga, Quai des Usines 16 à 1000 Bruxelles (tram 3 et 93).

Chaque module est prévu pour une durée d'une demi - journée selon l'horaire ci-dessous :

8h30 accueil  
10h30 pause  
12h15 dernières questions/réponses  
12h30 fin avec sandwich

- **Le module 3** (eau) aura lieu dans les locaux de Vivaqua Hydrobru, bd. de l'Impératrice 17-19 à 1000 Bruxelles (gare centrale).

Ce module est prévu pour une durée d'une demi - journée selon l'horaire ci-dessous :

**8h30** accueil  
10h30 pause  
12h30 dernières questions/réponses  
**13h** fin avec sandwich

**Veillez arriver à l'heure !**

---

## Programme :

### **Module 1 : jeudi matin 27-10-2016 - Informations de base I**

**Intervenants :** Brugel - Centre d'Appui SocialEnergie - Infor GazElec - CPAS

- Introduction : le paysage d'énergie
- Le tarif social - CPAS
- Les ordonnances énergie – Brugel
- La lecture et la compréhension des factures – Centre d'Appui SocialEnergie
- Le choix de fournisseur/ un nouveau contrat énergie – Infor GazElec

### **Module 2 : jeudi matin 17-11-2016 - Informations de base II**

**Intervenants :** Sibelga / volet « social et administratif » - CPAS

- **CPAS :**
  - L'enquête sociale de base énergie & eau
  - Le recouvrement des factures énergie : les procédures, le plan de paiement, la procédure judiciaire, etc.
- **SIBELGA :**
  - Présentation générale
  - Limiteur de puissance
  - Clients protégés
  - Code EAN
  - Déménagement & ouverture compteur
  - Relevé des compteurs

- Procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak)
- Consommation hors contrat et fraude
- Pannes d'électricité et odeur gaz
- Gestion des plaintes
- Qui contacter chez Sibelga ?

### **Module 3 : jeudi matin 26-01-2017 – Informations de base III**

**! Changement de lieu** : Vivaqua - bd. de l'Impératrice 17-19 à 1000 Bruxelles

**Intervenants** : Hydrobru & Vivaqua

- L'ordonnance eau
- Le prix de l'eau et la tarification
- Ouverture/fermeture des compteurs
- La procédure de recouvrement /de fermeture forcée et les plans de paiement
- Volet technique : le compteur, le relevé de compteur, la consommation et la surconsommation

### **Module 4 : jeudi matin 16-03-2017 – Informations spécifiques**

**Intervenant** : le Logement Bruxellois et le Foyer du Sud avec Ista et Techem

- Les décomptes de charges

### **Module 5 : 1 jour (mardi 30-05-2017 Ou mardi 27-06-2017) de 8h30 à 15h45 – Informations techniques gaz-électricité**

**Intervenant** : Sibelga

- Formation technique Sibelga – Groupes de max. 24 personnes

Les différents aspects techniques d'une installation de gaz et d'électricité dans le langage que nous comprenons avec des démonstrations concrètes

- le compteur de gaz, le compteur d'électricité,
- le relevé et les index des compteurs,
- le limiteur de puissance : on le voit où et comment ?
- une installation électrique
- l'installation de gaz