



# FORMATIONS

**SE FORMER À L'ÉNERGIE**

**CYCLE « PRINTEMPS – ÉTÉ »**

Juin - septembre 2018

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 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. Les formations comprennent toujours une partie théorique mais aussi un temps important consacré à la mise en pratique des savoirs.

## **Programme de formation**

### **Jeudi 31/05/18 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 07/06/18 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.

### **Mercredi 13/06/18 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.

### **Mercredi 20/06/18 de 9h30 à 15h30 – 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 la consommation 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.

### **Mardi 11/09/18 de 9h30 à 12h30 - Travaux, réparation 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.

### **Jeudi 13/09/18, 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.

### **Jeudi 20/09/18, de 9h30 à 16h00 – L'énergie à domicile (visites à domicile, eau, gaz et électricité)**

Cette formation s'adresse aux travailleurs de première ligne qui ont la possibilité de se déplacer au domicile des ménages. Quels sont les réflexes à avoir ? Que vérifier ? Comment aborder des questions techniques avec le ménage ? Quelle est la plus-value de 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 ! ».

## 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**.

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](mailto: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/>