

FORMATIONS

Printemps 2021

Le Centre d'Appui SocialEnergie vous propose à nouveau un programme de formations adapté pour mieux répondre à la situation inhabituelle que nous traversons.

Nous vous proposons de suivre par visioconférence de courts modules de deux heures sur des thématiques très précises de l'énergie et de l'eau.

Inscriptions et modalités :

Pour vous inscrire, merci de nous envoyer un mail à l'adresse socialenergie@fdss.be avec les informations suivantes:

Nom – Prénom – Fonction – Organisme – Adresse mail et n° de téléphone de la personne inscrite à la formation – Formations auxquelles vous souhaitez vous inscrire – Éventuelles remarques et commentaires.

Vous recevrez le lien Zoom (pour vous connecter à la formation) avec votre mail de confirmation. Pour le bon déroulement des formations, nous encourageons les participants à disposer d'un micro et d'une caméra.

En fonction de l'assouplissement éventuel des mesures sanitaires, certaines formations pourraient se donner en présentiel. Les personnes inscrites seront prévenues le cas échéant.

PROGRAMME

Procédure en justice Reportée, plus d'informations à venir sur la page de [notre site dédiée aux formations.](#)

Date : mardi 23 mars (9h30 – 11h30)

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'utilisateurs précaires saisissent d'initiative le juge, pour que soient respectés leurs droits bafoués en matière d'énergie/d'eau. 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, etc.

Cette formation a pour objectif, dans les grandes lignes, 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.

Sensibilisation à la précarité énergétique et hydrique

Date : mardi 30 mars (9h30 – 11h30)

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, de détecter cette problématique auprès d'un public qui ne formule peut-être pas de demande, et d'identifier les dispositifs existants ainsi que les acteurs à mobiliser.

Gaz, électricité, eau, on se tient au courant !

Date : jeudi 1er avril (9h30 – 11h30)

Les factures de gaz, d'électricité et d'eau représentent une part non négligeable du budget familial. Comprendre et savoir analyser les factures permet une meilleure connaissance de la situation énergétique/hydrrique. C'est également le premier pas incontournable pour faire valoir ses droits.

Au terme de la formation, vous serez capable de décoder et comprendre une facture, détecter une sur- ou sous-consommation d'énergie/d'eau.

Recouvrement : de la facture impayée à la coupure

Date : jeudi 22 avril (9h30 – 11h30)

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.

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

Date : jeudi 29 avril (9h30 – 11h 30)

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 (durée de traitement, caractère contraignant ou pas des décisions rendues, caractère suspensif ou pas, etc) et résultats de plaintes, notamment devant le service des litiges de BRUGEL et le service de médiation de l'énergie.

Nous verrons aussi qu'il est possible, dans certains cas, d'obtenir des indemnités.

Mesures sociales

Date : Jeudi 6 mai (9h30 - 11h30)

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 (eau-gaz-élec) », quelles sont les pistes de solution à explorer ? Quelles protections sont prévues par le législateur ? Comment les mettre en œuvre ?

Au terme de cette formation, vous serez capable d'identifier les différentes mesures sociales prévues par la législation, de les expliquer aux usagers et d'utiliser les leviers existants.

Production d'eau chaude

Date : Mardi 11 mai (9h30 – 11h30)

Ouvrir le robinet et profiter d'une eau bien chaude est un geste qui semble anodin mais ce besoin fondamental peut coûter très cher. Pour comprendre le prix de l'eau chaude, il faut tout d'abord comprendre ce qu'il se passe en coulisses, avant la sortie du robinet.

Cette formation vous permettra de comprendre comment est produite et transportée l'eau chaude. Les mots « chauffe-eau », « boiler » ou encore « boucle sanitaire » n'auront plus de secrets pour vous. Vous en comprendrez le fonctionnement et identifierez, pour chacun d'entre eux, les avantages et les inconvénients.

Charges locatives : le (dé)compte est bon !

Date : jeudi 20 mai (9h30 – 11h30)

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 donc même monnaie courante. Comment les charges sont-elles réparties ? Comment déchiffrer les décomptes ? Quels sont les différents instruments de mesures ?

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.

Fonctionnement d'un chauffage central

Date : jeudi 3 juin (9h30 – 11h30)

Le chauffage central est un terme connu de la plupart d'entre nous, mais en comprenons-nous concrètement le fonctionnement ? Et surtout l'utilisons-nous correctement ? Une bonne compréhension permet souvent d'expliquer des problèmes de surconsommation ou de confort.

Au terme de cette formation, vous serez capable de comprendre le fonctionnement de ce système (chaudière, vannes thermostatiques, vannes manuelles et le thermostat d'ambiance) et d'identifier quelques problèmes de fonctionnement.

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

Date : jeudi 10 juin (9h30 – 11h30)

Les normes de sécurité concernant les installations au gaz naturel sont très 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.

Au terme de cette formation, vous serez capable de détecter les situations de dangers graves telles que des risques d'intoxication, d'incendie ou encore d'explosion.

Travaux, réparation et entretien du logement : droits (et devoirs) du locataire

Date : jeudi 17 juin (9h30 – 11h30)

« 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.