

PROGRAMME

CYCLE DE FORMATIONS 2022

social**energie**

Le Centre d'Appui SocialEnergie
est un projet de la
Fédération des Services Sociaux



Le CASE vous présente son nouveau cycle de formations

Nos formations sont entièrement gratuites et sont à nouveau prévues en présentiel avec un nombre limité de participants. Toutes les mesures de précaution seront prises pour assurer la sécurité de chacun. Néanmoins, si la situation sanitaire devait se dégrader, nous nous réservons le droit de postposer les formations à une date ultérieure et/ou de proposer un format à distance.

Le cycle 2022 ne reprend pas l'entièreté des formations existantes et certaines ont été mixées/remaniées donnant lieu à une journée complète de formation.

Nos formations peuvent être également données sur le lieu de travail à destination d'un service, à partir de 5 personnes, sur la ou les thématique(s) choisie(s).

Inscription

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

Nom - Prénom - Fonction - Organisme - Adresse e-mail - Numéro de téléphone de la personne inscrite à la formation - Formations auxquelles vous souhaitez vous inscrire - Éventuelles remarques et commentaires. *(Il est important que nous disposions des coordonnées directes de la personne inscrite, afin de pouvoir envoyer les informations pratiques et/ou modifications éventuelles de manière efficace et certaine).*

Les modalités pratiques vous seront communiquées ultérieurement après confirmation de votre inscription.

Aperçu

	Formation	Base	Spécialisée	Technique
MARS				
10/03	Formation des accueillants de services énergie	X		
24/03	Gaz et électricité : « On se tient au courant »	X		
29/03	Crise des prix de l'énergie : comment en sommes-nous arrivés là ?			
AVRIL				
21/04	Recouvrement : de la facture impayée à la coupure		X	
28/04	Prévenir les risques liés au monoxyde de carbone (CO)		X	
MAI				
03/05	Plaintes et recours extrajudiciaires en matière énergétique, pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie		X	
19/05	Sécurité sur les installations au gaz : les principaux points d'attention			X
31/05	Mesures sociales	X		
JUIN				
16/06	L'eau dans tous ses états	X		
28/06	Fonctionnement d'un chauffage central			X
AOÛT				
08-09-10/08	Cycle de base : appréhender la matière de l'énergie	X		
SEPTEMBRE				
15/09	Production d'eau chaude			X
29/09	Procédure en justice		X	
OCTOBRE				
11/10	Travaux, réparations et entretien du logement : droits (et obligations) du locataire		X	
20/10	Charges locatives : le (dé)compte est bon !		X	
NOVEMBRE				
08/11	Animations sur l'Énergie dans un contexte de précarité énergétique		X	
22 et 24/11	L'énergie à domicile (visites à domicile, eau, gaz et électricité)		X	
DECEMBRE				
08/12	L'eau dans tous ses états	X		
15/12	Matinée sur les actualités juridiques de l'année écoulée : le point sur les modifications des ordonnances, les décisions de jurisprudence et les mesures exceptionnelles		X	

AVRIL



Jeudi 21 avril de 9h00 à 13h00

Recouvrement : de la facture impayée à la coupure

Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.

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 28 avril de 9h00 à 16h00

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 risque ? 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, et les aspects juridiques ainsi que ceux liés à l'accompagnement social.

MAI



Mardi 03 mai de 9h00 à 13h00

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

Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.

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, à l'aide d'exemples, les résultats des 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.

Jeudi 19 mai de 9h00 à 13h00

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

Formation technique pour le personnel qui réalise ou est amené à réaliser des visites à domicile. Aucun prérequis technique n'est demandé.

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.

Mardi 31 mai de 9h00 à 13h00

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.

JUIN



Jeudi 16 juin de 9h00 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, 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.

Mardi 28 juin de 9h00 à 16h00

Fonctionnement d'un chauffage central

Formation technique pour le personnel qui réalise ou est amené à réaliser des visites à domicile. Aucun prérequis technique n'est demandé.

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.

AOUT



Lundi 08 - Mardi 09 - Mercredi 10 aout de 9h00 à 16h00 (3 jours)

Cycle de base : appréhender la matière de l'énergie

Formation de base à destination des nouveaux et futurs travailleurs sociaux et travailleurs « non-spécialistes » de l'énergie. Aucun prérequis n'est demandé.

Les travailleurs des services sociaux sont fréquemment confrontés à des ménages rencontrant des problèmes d'énergie (eau – gaz – électricité). 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 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.

SEPTEMBRE



Jeudi 15 septembre de 9h00 à 13h00

Production d'eau chaude

Formation technique pour le personnel qui réalise ou est amené à réaliser des visites à domicile. Aucun prérequis technique n'est demandé.

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.

Jeudi 29 septembre de 9h00 à 13h00

Procédure en justice

Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.

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/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.

OCTOBRE

//

Mardi 11 octobre de 9h00 à 13h00

Travaux, réparations et entretien du logement : droits (et obligations) du locataire

Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.

« 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 20 octobre de 9h00 à 13h00

Charges locatives : le (dé)compte est bon !

Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.

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 (dé)compte 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.

NOVEMBRE

////////////////////////////////////

Mardi 08 novembre de 9h00 à 13h00**Animations sur l'Énergie dans un contexte de précarité énergétique***Formation spécialisée : avoir suivi la formation de base ou travailler dans un service énergie depuis 6 mois.*

Cette formation s'adresse aux travailleurs sociaux qui animent ou désirent animer des groupes sur les questions liées à l'énergie.

Riche en moments d'échanges, cette formation abordera 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, expérimentons des outils et questionnerons nos pratiques. Nous identifierons les éléments clés auxquels être attentifs pour mener à bien une animation.

Au terme de cette matinée, vous serez capable d'appréhender tant l'utilité que les limites de cette démarche en matière de prévention dans un contexte de précarité. Vous aurez testé des outils que vous pourrez utiliser/adapter pour vos animations.

Mardi 22 et jeudi 24 novembre de 9h00 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 ?

A l'issue de la formation, vous serez capable de mener une visite à domicile ciblée « Énergie/Eau » au sein d'un ménage.

Attention prérequis obligatoire : être capable d'analyser les consommations à l'aide des tableaux des consommations de référence.

DÉCEMBRE



Jeudi 8 décembre de 9h00 à 16h00

L'eau dans tous ses états

Lorsqu'on parle d'Énergie, 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 15 décembre de 9h00 à 13h00

Matinée sur les actualités juridiques de l'année écoulée : le point sur les modifications des ordonnances, les décisions de jurisprudence et les mesures exceptionnelles