

## Formations SocialEnergie

Les formations proposées par le Centre d'Appui SocialEnergie s'adressent aux **travailleurs sociaux** et travailleurs de première ligne qui sont confrontés à la matière Energie. Ces **formations gratuites** comprennent toujours une partie théorique mais aussi un temps important consacré à la mise en pratique des savoirs. Ci-dessous, vous trouverez un court descriptif des formations actuellement disponibles. D'autres sont en préparation et nous sommes ouvert à en créer et/ou aménager d'autres selon vos besoins.

### *Informations pratiques :*

Selon le module choisi et le nombre de participants, la formation se donnera soit dans vos locaux, soit dans les locaux de la Fédération des Services Sociaux à Anderlecht. Nos modules sont conçus pour être donnés en une demi-journée mais nous pouvons en adapter la durée au besoin.

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](mailto:socialenergie@fdss.be).

### 1. L'eau dans tous ses états [eau]

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 capables de décoder la facture Hydrobru ainsi que les décomptes de charges d'eau, reconnaître et lire les différents compteurs d'eau, mobiliser les mesures sociales au service de l'usager, comprendre la tarification de l'eau, prodiguer des conseils en utilisation rationnelle de l'eau, etc.

### 2. Gaz et électricité, on se tient au courant [gaz et électricité]

Depuis leurs libéralisations en 2007, les marchés du gaz et de l'électricité ne cessent d'évoluer. Les acteurs se multiplient, leurs compétences varient, les législations de protection du consommateur se complexifient. Il n'est pas toujours évident pour le travailleur social d'orienter et de conseiller au mieux un usager qui se présente avec un problème concernant l'énergie.

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, etc. Au terme de la formation, vous serez capables de décoder et comprendre une facture, détecter une sur- ou sous-consommations d'énergie chez un ménage, orienter les usagers vers l'acteur compétent.

### **3. Charges locatives : le (dé)compte est bon ! [décompte de charges]**

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 capables 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.

### **4. Utilisation Rationnelle de l'Energie [URE]**

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 formation, vous serez capables de mieux comprendre la consommation d'énergie et d'eau, de (re)découvrir les gestes du quotidien qui permettent de diminuer la facture d'énergie ou d'améliorer le confort.

### **5. 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 capables de mener une visite à domicile ciblée « Energie » chez un ménage.

### **6. Parcours de la dette [eau, gaz et électricité]**

Lorsqu'un usager se présente dans un service social, il est courant qu'il soit endetté auprès d'un ou plusieurs fournisseurs. A ce moment, il est important d'agir efficacement et donc de savoir quels sont encore les leviers mobilisables pour « gérer » cet impayé.

Au terme de la formation « Parcours de la dette », vous serez capables de comprendre les différents mécanismes, étapes et procédures en cas de dette d'énergie. La formation aborde également les délais, la prescription de la dette et la problématique de la revente de la dette énergétique.

### **7. Plaintes et litiges en matière énergétique, pour renforcer l'accès et le droit à l'énergie [eau, gaz et électricité]**

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.

Au terme de cette formation, vous serez capables de déterminer auprès de qui porter plainte selon le problème soulevé, de comprendre les différentes procédures selon les acteurs et d'identifier les rôles de chacun d'eux.

## 8. Utilisation de l'outil Energic'à Brac [gaz et électricité]

Cette formation s'adresse aux travailleurs ou aux organisations qui désirent utiliser l'outil Energic'à Brac lors de leurs animations. Il s'agit d'un outil ludique et pédagogique pour mieux comprendre le marché de l'Energie en Belgique. Cet outil poursuit notamment les objectifs suivants : permettre de visualiser l'organisation du marché libéralisé du gaz et de l'électricité et l'ensemble de ses acteurs ; comprendre le rôle des différents acteurs dans le marché et aider le consommateur à savoir comment et à qui s'adresser.

Au terme de cette formation, vous serez capables de mener une animation Energic'à Brac avec vos publics.

## 9. Utilisation de l'outil [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)

Notre site Internet regorge d'informations utiles, d'outils pratiques, de procédures, de tableaux concernant l'énergie. Afin de profiter au mieux de cet outil, il est parfois utile de former vos équipes à son utilisation. Au terme de la formation, vous serez capables de trouver rapidement sur le site l'information recherchée, d'utiliser les outils de calculs disponibles sur le site (annualisation de la consommation, comparaison de la consommation), télécharger les outils imprimables, etc.

### Inscriptions :

Pour vous inscrire gratuitement à l'une des formations proposées, il vous suffit de nous contacter au 02/526 03 00 ou via [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be). Nous pourrions ainsi préciser votre demande et nous établirions ensemble les modalités pratiques de la formation.