

# Formations à la demande d'



## Energie Info Wallonie, c'est quoi ?

Énergie Info Wallonie est un **service d'appui juridique aux consommateurs vulnérables de Wallonie, dans le domaine de l'énergie.**

Nous avons pour **objectif de soutenir et d'informer les travailleurs sociaux et les citoyens consommateurs** sur toute difficulté ou question liée à l'accès à l'énergie. Une attention particulière est portée aux publics fragilisés et éloignés du droit.

***Attention!** Nous ne sommes pas compétents pour les questions relatives aux contrats professionnels, aux économies d'énergie, aux primes, aux mesures URE ou encore aux énergies renouvelables.*

## Quels services proposons nous ?

En plus de notre site internet reprenant **de nombreuses fiches d'informations**, notre **permanence téléphonique, une offre d'animation et un outil d'animation** (l'Energic'ÀBrac) nous proposons notamment :

1. **Un programme de formations ouvertes aux inscriptions ;**
2. **Des formations sur demande.**

## Quelles formations proposons nous ?

Energie Info Wallonie organise **des formations à destination de l'ensemble des intermédiaires sociaux** (CPAS, mutualités, associations, syndicats, maisons médicales, etc.) **et autres professionnels intéressés** par les thématiques liées à l'énergie.

Ces formations visent à leur transmettre les **connaissances et pratiques** nécessaires pour répondre aux questions et difficultés **liées au gaz et à l'électricité** auxquelles font face les publics qu'ils rencontrent.

**L'agenda annuel de ces formations** préorganisées et ouvertes aux inscriptions est **disponible sur notre site** : <https://www.energieinfowallonie.be/fr/agenda>.

## Méthodologie :

Les formations sont **participatives**. Nous partirons de **cas concrets régulièrement rencontrés** par les intermédiaires sociaux dans leur pratique quotidienne. Ces cas seront analysés en vue d'y apporter les réponses les plus adéquates. Les participants sont invités à **partager leurs expériences et les situations qu'ils rencontrent**, afin que la formation colle autant que possible à leur **pratique quotidienne**.

Nous nous engageons à transmettre **des informations qui intègrent les dernières mises à jour de la réglementation relative à l'énergie**, et **nos analyses sur leurs implications potentielles** pour le travail des intervenants sociaux.

Chacune de ces formations s'accompagne de **supports didactiques** comprenant a minima un **syllabus récapitulatif rédigé sous forme de fiches pratique** ainsi qu'un ensemble de **mises en situation** et de documents utiles.

Ces formations « clé sur porte » **peuvent également être organisées à la demande**.

Par ailleurs, si ces formations sont **adaptables selon le public et l'objectif visé**, nous pouvons également organiser **des formations sur-mesure entièrement personnalisées et consacrées aux thématiques qui vous intéressent spécifiquement**, dans la mesure de notre domaine de compétence.

Nous pouvons aborder des thématiques telles que :

- L'organisation du marché de l'énergie ;
- Le choix et le changement de fournisseur ;
- La lecture et compréhension d'une facture d'énergie ;
- Les mesures de protections du consommateur ;
- Les manières de réagir lorsque les droits du consommateur ne sont pas respectés ;
- Le statut de client protégé et les avantages qui y sont liés ;
- Le tarif social ;
- La procédure en défaut de paiement ;
- La résolution de conflit avec le gestionnaire de réseau de distribution et/ou le fournisseur ;
- Le rôle et le fonctionnement des médiateurs compétents pour l'énergie ;
- Les démarches à effectuer en cas de déménagements et la résolution des problèmes qui peuvent survenir lors d'un déménagement ;
- Quoi faire en cas de consommation estimée pendant une courte ou longue période ;
- Les questions qui se posent entre locataires et propriétaires (réparation, entretien, décompte de charges, ...)
- Etc.

### Modalités pratiques d'organisation :

- En présentiel : 250€ pour une demi-journée, 500€ pour une journée.
- En webinaire : 100 € pour une demi-journée
- Les formations sont exonérées de TVA conformément à l'article 44 §2 4° du Code de la TVA.
- **Coût supplémentaire : frais de déplacement** (montant applicable au moment de la formation) et **de copie** (si réalisées par Energie Info Wallonie) .
- **Minimum 12 participants,**
- **Maximum 20 participants** (25 dans le cas où la formation est organisée au bénéfice de différentes structures rassemblées pour l'occasion) **ou 60 en webinaire.**
- **Nous insistons sur le fait que la participation financière ne doit pas être un frein à la participation d'une structure, d'un groupe de consommateurs ou d'un participant.** Si cela s'avérait être le cas, n'hésitez pas à nous contacter.

La formation doit se passer dans des conditions respectueuses du formateur et des autres participants. Les modalités d'organisation (horaires convenus, etc.) doivent être respectés.

En cas de force majeure empêchant que la formation se déroule comme convenu, le demandeur de la formation et Energie Info Wallonie cherchent un terrain d'entente en vue de reporter la formation concernée à une date ultérieure.

### Animations à destination des citoyens

Sur demande, nous pouvons également décliner les différents thèmes abordés en formation sous formes d'animations à destination de publics composés de citoyens. N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez en organiser !

### Coordonnées :

Énergie Info Wallonie ([www.energieinfowallonie.be](http://www.energieinfowallonie.be))

Rue du Lombard 8 bte 2 • B-5000 Namur (Belgique)

Tél. : 081/247010 (lundi, mercredi et jeudi de 9h à 12h30)

Courriel : [info@energieinfowallonie.be](mailto:info@energieinfowallonie.be)

N'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples informations sur nos services.

