

ACCOMPAGNEMENT BHPE - FORMATION DES GESTIONNAIRES

Cette fiche présente la formation réalisée pour les travailleur·ses de la SISP BinHôme. Nous avons créé cette formation à la demande de la SISP. L'objectif était de répondre à la nécessité de les impliquer dans la démarche d'accompagnement, de les outiller au maximum pour améliorer leur compréhension des BHPE et des questions d'usage et leur permettre ainsi de répondre au mieux aux questionnements de leurs occupant·es. Une collaboration étroite a donc été mise en place avec les gestionnaires participants, acteurs au rôle crucial pour garantir la durabilité et le bon usage des bâtiments (cf. Fiche Recommandations). Cette formation a été imaginée dans le cadre du projet pilote et animée par les asbl Habitat & Rénovation et Bonnevie.

1. La demande

La SISP BinHôme participe au projet-pilote d'Accompagnement à l'usage des habitant·es de BHPE mené par le Réseau Habitat (RH). Dans ce cadre, l'asbl Une Maison en Plus a accompagné les habitant·es du site du Moensberg, à Uccle. Convaincus de l'utilité et de la pertinence de cet accompagnement neutre et extérieur, BinHôme souhaitait soutenir de manière systématique ses locataires pour une meilleure appropriation des principes énergétiques de leur logement et du fonctionnement de leurs installations.

La SISP voulait donc former toute son équipe (tous services confondus) à la compréhension des grands principes des BHPE et à leur usage afin de mieux appréhender ce type d'installations, les usages de ses occupant·es et les responsabilités de chaque partie dans l'entretien.

2. Objectifs de la formation

Nous avons constaté que les gestionnaires étaient souvent, tout comme les habitant·es, démunis face à l'enjeu que représente ce nouveau type de construction.

Depuis le·la travailleur·euse social·e jusqu'au·à la technicien·ne, en passant par le personnel administratif, tou·tes ont besoin de bien comprendre le fonctionnement des BHPE et l'importance de l'usage du logement en vue d'assurer un suivi et une gestion adaptés sur le long terme.

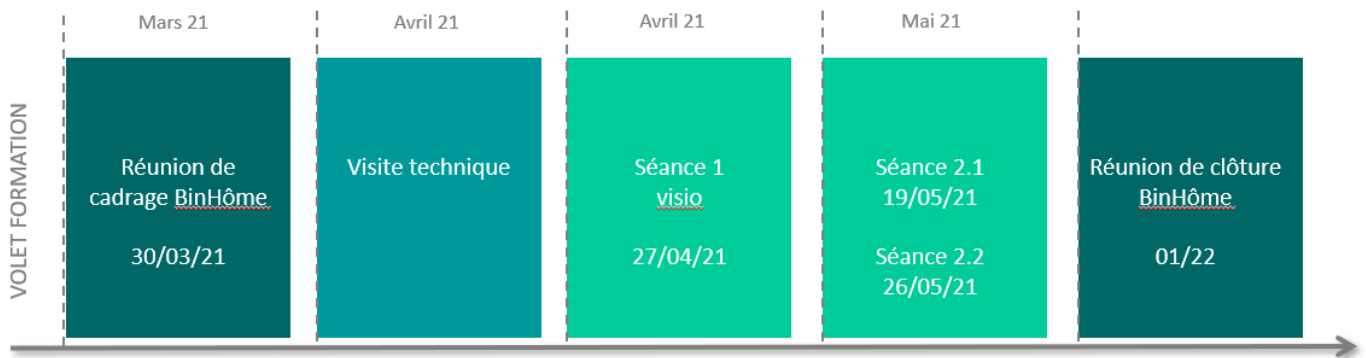
Les objectifs de cette formation étaient donc les suivants :

- Expliquer les grands principes des BHPE ;
- Transmettre les éléments-clés pour un bon usage, tant dans le chef du gestionnaire, que dans celui des habitant·es, des logements HPE ;
- Stimuler le développement d'une vision commune à l'ensemble des travailleur·ses sur les logements HPE et l'usage qu'en font leurs habitant·es.

Cette formation, en adéquation avec la philosophie de notre projet d'accompagnement, propose une approche basée sur une "double casquette" socio-technique. Le·a technicien·ne apporte ses connaissances techniques et son regard d'analyse, tandis que l'accompagnateur·trice social·e permet une approche pédagogique et flexible, tenant compte des besoins des tou·tes.



Ci-après, les étapes de la formation proposée au personnel de la SISP BinHôme. Le planning a été adapté en fonction des mesures sanitaires en vigueur.



Deux séances d'animation ont été organisées :

- Une première animation *ex cathedra* réalisée en visioconférence le 27/4, destinée à l'ensemble des travailleur-ses (22 participant-es) ;
- Deux animations hybrides présentiel/visioconférence les 19/05 et 26/05. Le même module de 3 heures a été présenté deux fois à deux groupes de 8 travailleur-ses en présentiel et 4 travailleur-ses en visioconférence.

3. L'approche méthodologique

- **La méthodologie**

Notre méthodologie se base sur celle mise en œuvre pour accompagner les habitant-es. Ici, le contenu est adapté selon les besoins des travailleur-euses.

Comme lors des animations collectives d'habitant-es, nous partons des connaissances des participant-es et créons un espace d'échanges conviviaux agrémenté d'information techniques et pratiques issues de nos expériences de terrain.

La formation se veut concrète et participative, à travers des mises en situation (pédagogie active). Nous proposons une formation unique, destinée à tous les profils confondus, et ce afin de permettre un échange d'expériences et de valoriser les compétences des un-es et des autres. Nous prévoyons des moments en sous-groupes afin de permettre des échanges plus spécifiques selon les fonctions.

- **Le lieu : idéalement, un logement**

Idéalement, la formation a lieu dans un logement HPE non occupé, afin de rendre les échanges les plus concrets possibles. A défaut, la SISP fournit un lieu adapté pour les travailleur-ses. Nous fournissons le matériel didactique pour dynamiser les échanges. La salle doit être au minimum équipée d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.

- **Les supports de formation : nos outils**

Au cours de la formation, des supports sont distribués aux participant-es. En plus du déroulé de la formation, il s'agit d'outils qui ont été créés dans le cadre du projet et utilisés lors de l'accompagnement des habitant-es. Par exemple : la farde usage, des plans, la carte d'identité vierge du bâtiment.

4. Le déroulé des séances

• Séance 1 : Compréhension, Usage et Gestion des BHPE (3-4h)

- **Introduction**
 - Présentation des intervenant·es
 - Mise en contexte
 - Objectifs de la formation
- **BHPE**
 - Un bâtiment HPE, kesako ?
 - Un·e occupant·e de logement HPE, kesako ?
- **Potentiel VS Performance**
 - Performance = potentiel, comment y parvenir ?
 - L'usage de l'habitant·e
 - Le rôle du gestionnaire
 - Check liste pour une première visite
- **Accompagnement Volta III par Habitat & Rénovation**
 - Accompagnement des habitant·es
 - Echanges avec le gestionnaire
- **Conclusions**
- **Tour de table : vos attentes**

• Séance 2 : Compréhension, Usage et Gestion des BHPE (3-4h)

- **Brise-glace** : image à choisir illustrant la question " Comment je me sens dans mon logement ?"
- **Présentation théorique des 4 principes du passif** : orientation - isolation - étanchéité - ventilation
- **Atelier 1** : par groupe de 2, mise en pratique des 4 principes au cas concret d'un bâtiment de la SISF, à l'aide de plans imprimés :
 - Orientation sur un plan d'implantation, puis un plan de logement ;
 - Localisation de l'isolation ;
 - Localisation de l'étanchéité ;
 - Chemin de l'air.
- **Atelier 2** : en 2 groupes de 4, cartographie des acteur·trices lié·es au BHPE :
 - Indiquer les acteur·ices impliqué·es ;
 - Indiquer leurs relations (faciles, difficiles, bloquées...).
- **Atelier 3** : par groupe de 2, mises en situations d'un problème, d'une question posée par un·e habitant·e (causes, hypothèses, conseils, personne à contacter).
- **Questions / Réponses**



5. Synthèse de l'évaluation

Quelques points suite à cette première expérience :

- Retour positif de la SISP, très satisfaite du résultat ;
- La première séance n'était pas prévue initialement mais a été imaginée en raison du Covid. Elle s'est avérée très utile pour donner des bases avant les animations ;
- L'illustration par un cas concret de bâtiment géré par le gestionnaire (ici VOLTA III) est efficace ;
- Si le groupe est grand, il est difficile de donner la formation dans un logement. Prévoir un espace avant tout adapté à la taille du groupe ;
- Immense plus-value de cette formation : avoir un public issu d'une même institution mais avec des casquettes différentes (administration, budget, construction, social, technique...);
- L'outil "Cartographie des acteur-trices" est très riche et demande à évoluer au gré des changements dans l'institution. Il s'agit d'un outil à valoriser auprès des responsables en fin de parcours afin d'encourager son appropriation par le gestionnaire ;
- La création d'une *check-list* reprenant les points auxquels le gestionnaire locatif doit être attentif lors d'une première visite a été très apprécié ;
- Coupler « formation des gestionnaires » et « accompagnement des habitant-es » d'un BHPE du même gestionnaire est idéal.

