

LA BOITE À OUTILS DE L'ACCOMPAGNEMENT BHPE

LES HABITANT·TES

- La Farde USAGE
 - Contenu de la farde
 - Tutoriel
- Les fiches "sur mesure"
 - 14 Fiches-types
 - Tutoriel

LES GESTIONNAIRES

- Les réunions avec le gestionnaire
 - Tutoriel
 - Modèle de support de présentation
- Le PV réunion de cadrage - tutoriel
- La cartographie des acteur·trices - tutoriel
- La carte d'identité du bâtiment
 - Tableau à compléter lors de la visite technique du bâtiment
 - Tutoriel

LES ACCOMPAGNATEUR·TRICES

- Les séances d'animations collectives
 - Tutoriel pour les 4 séances collectives de base
 - Modèle d'invitation aux habitant·es
 - Tableau d'encodage
 - Mini outil d'évaluation de la séance
- Le cadre de confiance
- Le frigo
- Le brise-glace
- Le baromètre du ressenti
- Les 4 grands principes du passif
- La fiche individuelle de visite à domicile
- Le chemin de l'air
- Le jeu Bingo du passif
 - Tutoriel du jeu
 - Jeu de cartes à imprimer
- Le jeu Ma température idéale
 - Tutoriel du jeu
 - Jeu de cartes à imprimer
- La vidéo "Comment habiter un logement HPE ?"
- Les capsules vidéo personnalisées



La Farde Usage

TUTORIEL

Objectifs

- Carnet de bord : faire le lien entre les animations collectives et le suivi individuel qui ponctuent le projet d'accompagnement
- Garder des traces des apprentissages
- Didactique : rendre les contenus techniques accessibles, simplifier, synthétiser, vulgariser

Matériel



Classeur A5 noir,
2 anneaux,



Autocollants A5 pour y
imprimer la 1^{ère} et
dernière de couverture



14 chemises plastiques
A5 pour y insérer les
Fiches



1 Table des matières et
14 Fiches colorées
cartonnées

Description

La « **Farde USAGE** » est, au départ, une enveloppe quasi-vide. L'habitant·e la remplit au fur et à mesure de l'accompagnement avec des Fiches informatives (voir la table des matières ci-jointe) et des Fiches « sur mesure » avec l'appui des accompagnateur·trice.s en séance collective ou en visite à domicile.

Il s'agit donc d'un outil évolutif, à faire vivre et qui se construit au fur et à mesure de l'accompagnement. Notre démarche vise à rendre la personne actrice de la dynamique.

Ce n'est pas une simple brochure informative à remettre aux habitant·e-s et qui risque fort de finir au fond d'un tiroir.

- 1 J'habite un logement éco logique/omique
- 2 J'utilise correctement ma VMC
- 3 J'entretiens correctement ma VMC
- 4 Je laisse circuler l'air entre les pièces
- 5 Je consomme peu d'énergie pour me chauffer
- 6 J'utilise correctement ma hotte de cuisine
- 7 En été, je garde la fraîcheur à l'intérieur de mon logement
- 8 En hiver, je garde la chaleur à l'intérieur de mon logement
- 9 Je préserve l'étanchéité de mon logement
- 10 Je suis attentif à ma consommation d'électricité
- 11 Je suis attentif à ma consommation d'eau
- 12 Je me sens bien dans mon logement
- 13 Adresses utiles
- 14 Mes voisins



Les Fiches « sur mesure »

TUTORIEL

Objectifs

- Pour l'accompagnateur.rice : adapter son accompagnement au bâtiment, au public-cible, au rythme du projet
- Pour l'habitant.e : faire le lien entre les animations collectives et le suivi individuel qui ponctuent le projet d'accompagnement
- Garder des traces des apprentissages
- Didactique : rendre les contenus techniques accessibles, simplifier, synthétiser, vulgariser.

Matériel



14 Fiches « sur mesure » au format Word

Description

La « **Farde USAGE** » est, au départ, une enveloppe quasi-vide. L'habitant.e la remplit au fur et à mesure de l'accompagnement avec des Fiches informatives (voir la table des matières ci-jointe) et des Fiches « sur mesure » avec l'appui des accompagnateur.trice.s en séance collective ou en visite à domicile.

Il s'agit donc d'un outil évolutif, à faire vivre et qui se construit au fur et à mesure de l'accompagnement. Notre démarche vise à rendre la personne actrice de la dynamique. Ce n'est pas une simple brochure informative à remettre aux habitant.e-s et qui risque fort de finir au fond d'un tiroir.

En fonction des besoins rencontrés l'accompagnateur.rice peut éditer des **Fiches « sur mesure »** à partir de templates en format Word (modifiables). Chacune de ces 14 Fiches « sur mesure » possède une charte graphique permettant aisément de la relayer à la Fiche informative correspondante, via un code couleur et un pictogramme identifiable.

Par ex. la fiche sur mesure « *Calendrier des entretiens* » se range dans la section n°3 « *J'entretiens correctement ma VMC* ».



Les fiches sur-mesure

14 fiches à adapter à vos accompagnements



RESEAU HABITAT
NETWORK WOMEN

Contact
info@reseauhabitat.be









Calendrier des entretiens

3



← Photo de ma machine

Dates des entretiens

Nettoyage des filtres

--	--

Remplacement des filtres

--	--

Nettoyage des bouches d'air

--	--





Onderhoudskalender

3



← Foto van mijn machine

Onderhouds-
datums

Reiniging van de filters

--	--

Vervanging van de filters

--	--

Reiniging van de luchtopeningen

--	--







Plan de mon logement

4

J'insère le plan ici





Plan van mijn woning

4

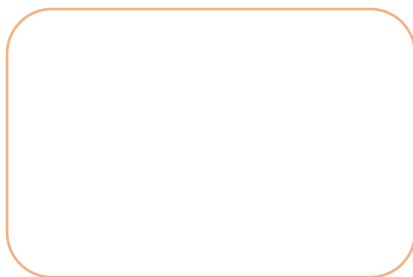
Ik voeg het plan hier in

A large, empty rectangular area with rounded corners, outlined by a dashed brown line. This area is intended for the student to draw their house plan.



Relevé des consommations - Gaz

5



← Photo de mon
compteur

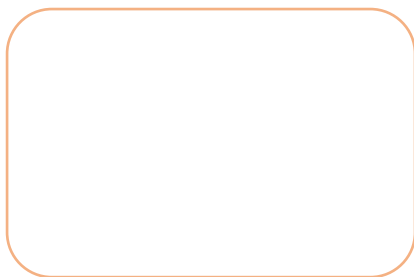
	Date du relevé	Index	Consommation
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			

Ma consommation sur 12 mois:



Verbruiksoverzicht - Gas

5



← Foto van mijn meter

	Datum meteropname	Meterstand	Verbruik
Januari			
Februari			
Maart			
April			
Mei			
Juni			
Juli			
Augustus			
September			
Oktober			
November			
December			

Mijn verbruik over 12 maanden:





Calendrier des entretiens

6



← Photo de ma hotte

Nettoyage des grilles

Dates des entretiens

Remplacement des filtres à charbon





Onderhoudskalender

6



← Foto van mijn dampkap

Reiniging van de roosters

Onderhouds-
datums

Vervanging van de
koolstoffilters







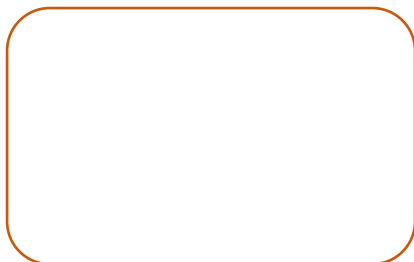






Relevé des consommations - Électricité

10



← Photo de mon
compteur

	Date du relevé	Index	Consommation
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			

Ma consommation sur 12 mois:



Verbruiksoverzicht - Elektriciteit

10



← Foto van mijn
meter

	Datum meteropname	Meterstand	Verbruik
Januari			
Februari			
Maart			
April			
Mei			
Juni			
Juli			
Augustus			
September			
Oktober			
November			
December			

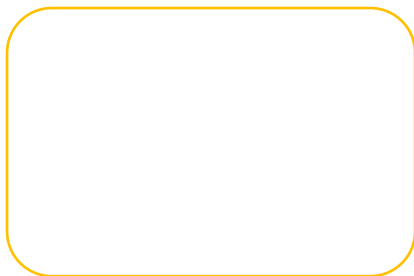
Mijn verbruik over 12 maanden:





Relevé des consommations - Eau

11



← Photo de mon
compteur

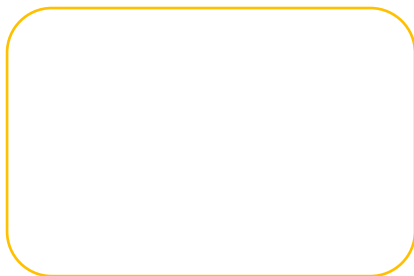
	Date du relevé	Index	Consommation
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			

Ma consommation sur 12 mois:



Verbruiksoverzicht - Water

11



← Foto van mijn
meter

	Datum meteropname	Meterstand	Verbruik
Januari			
Februari			
Maart			
April			
Mei			
Juni			
Juli			
Augustus			
September			
Oktober			
November			
December			

Mijn verbruik over 12 maanden:





Adresses utiles

13



Nuttige adressen

13





Logo de l'asbl

Technique

.....
.....



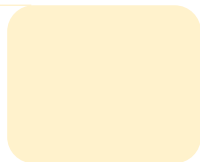
Usage

.....
.....



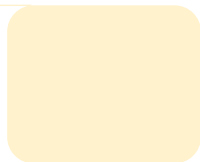
Vivre ensemble

.....
.....



Autre

.....
.....





Logo van de
vzw



Techniek



Gebruik



Samenleven



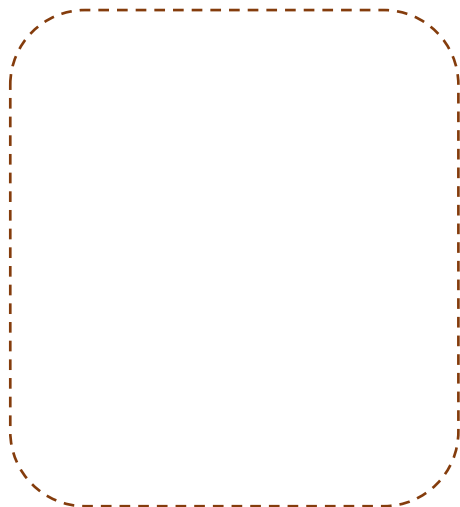
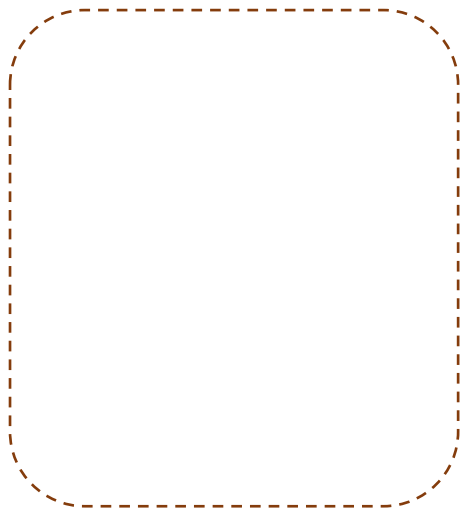
Andere



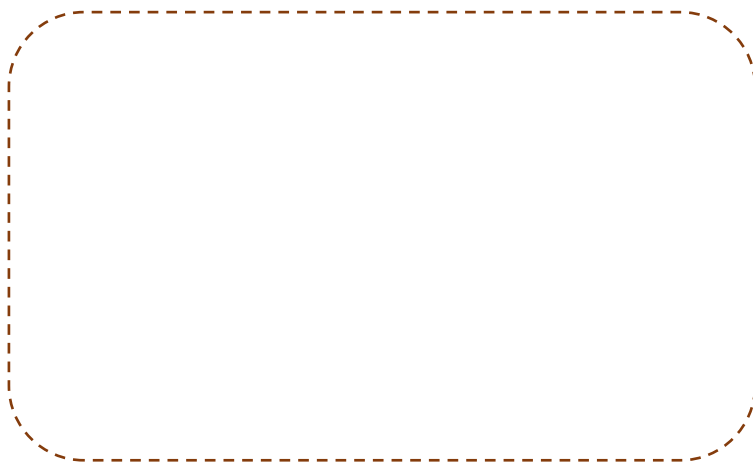


Photos de mes voisins

14



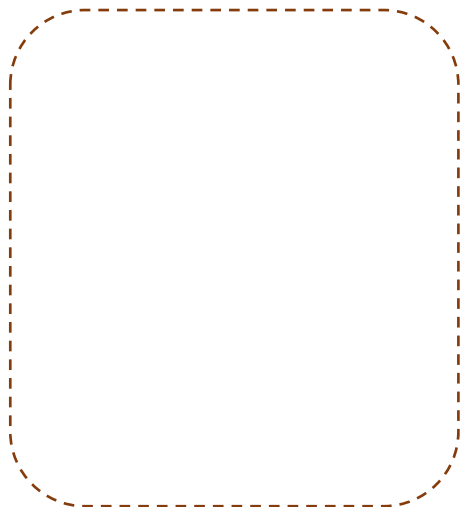
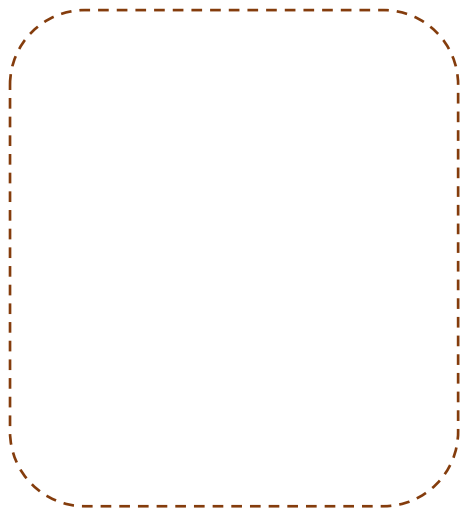
J'insère les photos ici



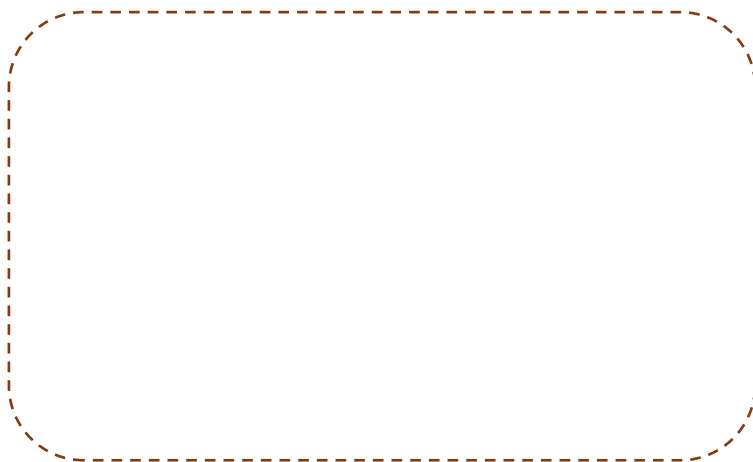


Foto's van mijn burenen

14



Ik voeg de foto's hier in

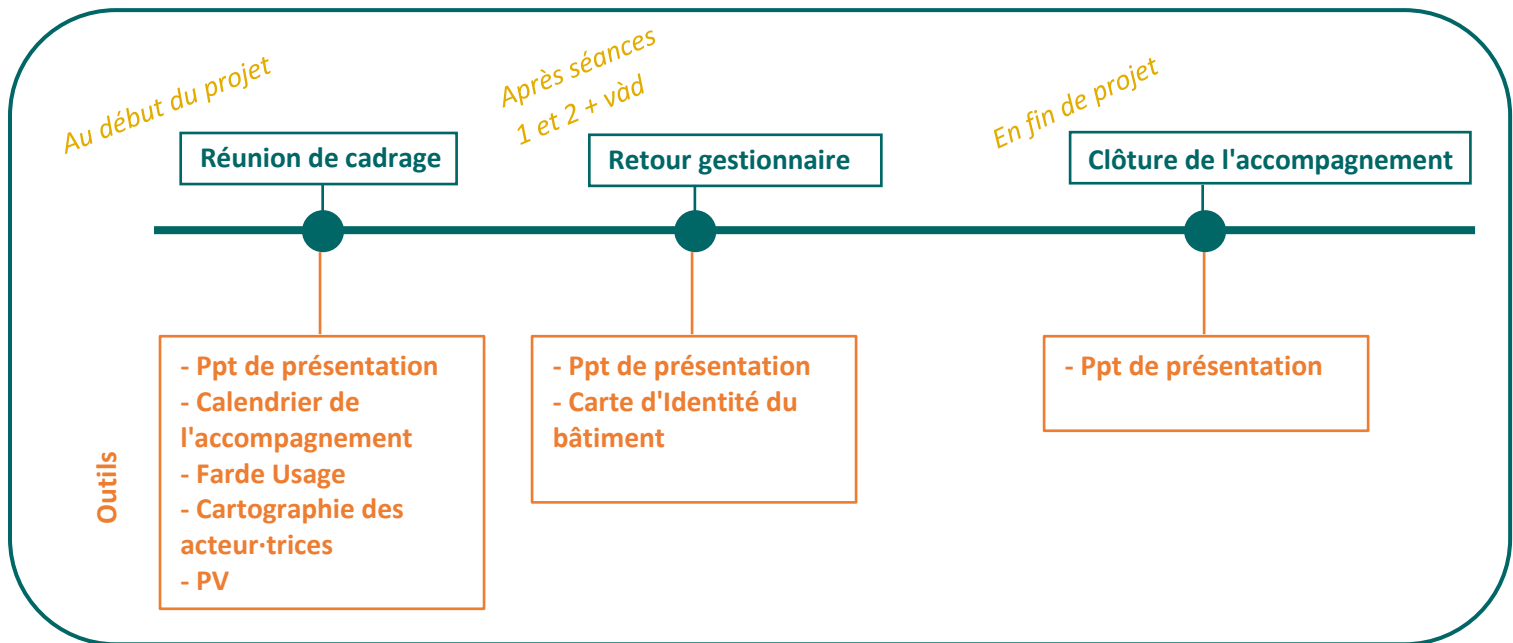




Les réunions avec le gestionnaire

TUTORIEL

1. TROIS MOMENTS DE RENCONTRE



2. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Acteur·trices

Au niveau des **associations** :

- Le(s) travailleur·se(s) de terrain "casquettes" sociale et technique
- La coordination de l'asbl si nécessaire

Au niveau du **gestionnaire** :

- Le·la gestionnaire général·e
- Le·la gestionnaire technique
- Le service social ou référent·e social·e (s'il y en a)
- Le PCS ou concierge (s'il y a)

Durée des réunions

Environ 1h30

Objectifs généraux

- Information du gestionnaire (notamment du cadre régional) et implication dans le projet
- Respect du projet et des engagements de chacun·e
- Transmission des problèmes techniques soulevés vers le gestionnaire (leur résolution n'entre pas dans nos missions dans le cadre de ce projet.)

3. DÉROULÉ DES RÉUNIONS

RÉUNION DE CADRAGE

Objectifs

- Clarifier les rôles, moyens et objectifs du projet et s'accorder sur un planning avec le gestionnaire
- Informer le gestionnaire sur sa nécessaire implication → engagements communs à formaliser dans le PV de cette réunion

Déroulé

En **orange**, les outils complémentaires à utiliser.

Comme support à la réunion, utilisation d'un **ppt de présentation**.

1. Introduction- projet-pilote régional

Présentation du projet BHPE, son origine, la mise en place du projet-pilote, son contexte régional ainsi que ses objectifs.

2. Accompagnement

- Présenter de l'outil « **Calendrier de l'accompagnement** » du projet et **insister sur les moments où il faut un apport du gestionnaire** (par ex. pour la communication, la carte d'identité du bâtiment, la mise à disposition d'un local sur place ou, plus tard, le décompte des charges)
- Faire le point avec le gestionnaire en mettant l'accent sur son rôle (l'encourager, le rendre acteur du projet...) :
 - Adapter le planning au bâtiment si nécessaire
 - Insister sur la question des **décomptes de charges** (nécessaire de les avoir pour l'animation de fin de projet)
 - Voir quelles sont ses attentes par rapport aux prochaines étapes
- Présenter l'outil « **Carte d'identité du bâtiment** », dont les objectifs sont de :
 - Centraliser toutes les informations techniques à connaître pour l'accompagnement des occupant·es
 - Être avant tout destiné à l'accompagnateur·trice
 - Être transmissible aux habitant·es et au gestionnaire
- Présenter la méthodologie d'accompagnement (animations, visites à domicile...), ainsi que de la « **Farde Usage** »

3. Engagement des parties

Souligner les éléments essentiels à prendre en compte pour mener à bien tout projet d'accompagnement. L'outil « **PV de la réunion de cadrage** » propose des points d'attention qui devront être adaptés à l'association accompagnatrice, au gestionnaire, au bâtiment...

4. Relations et communication : Cartographie des acteur.trices

Faire l'exercice de l'outil de « **Cartographie des acteur-trices** » : voir la fiche détaillant l'exercice.

PV de la réunion de cadrage

À la suite de cette réunion de cadrage, rédiger un PV qui permet de formaliser l'engagement des parties. Ce PV reprend le déroulé de la réunion dont certains éléments indispensables sont indiqués dans le tutoriel « **PV de la réunion de cadrage** ».

RÉUNION DE RETOUR VERS LE GESTIONNAIRE

Objectifs

- Faire une évaluation de l'état d'avancement à mi-parcours, lorsqu'on a assez d'éléments à transmettre au gestionnaire
- Faire le point sur les premiers constats au niveau du bâtiment, des habitant-es, de la relation entre l'asbl et le gestionnaire, etc.
- S'assurer que les problèmes techniques soulevés soient transmis vers le gestionnaire et rappeler que les résoudre ne fait pas partie de nos missions dans le cadre de ce projet

Déroulé

Comme support à la réunion, utilisation d'un **ppt de présentation**.

1. Introduction – cadre de l'accompagnement

- Rappel du projet BHPE, la mise en place du projet-pilote et son contexte régional
- Rappel du « **Calendrier de l'accompagnement** »
- Rappel des **engagements** des deux parties

2. Retour sur la cartographie des acteur-trices

- **Reprendre la « Cartographie des acteur-trices » initiale**
- Vérifier ensemble s'il y a eu des changements dans les équipes
- Vérifier si la communication fonctionne correctement et que les échanges identifiés en début de projet restent les mêmes

3. Etat d'avancement du projet

- Faire un retour des animations :
 - o Déroulement
 - o Sujets abordés
 - o Refaire le point sur la question des **décomptes de charges**

4. Retour sur les ressentis et constats

- Faire un retour du ressenti des habitant·es (utiliser les outils « **Baromètres du ressenti** » et « **Frigo** ») et montrer les constats généraux :
 - o Leurs retours positifs sur le projet
 - o La nécessité de ces animations (thématiques récurrentes)

Terminer avec le(s) frigo(s) des animations → Revenir sur les problèmes techniques et d'occupation en veillant à ce que les constats restent généraux. L'idée est de ne pas rentrer dans les détails de chaque ménage → Possibilité d'y revenir lors d'une autre réunion/échange de mails.

5. Attentes

- Présenter les prochaines étapes via le « **Calendrier de l'accompagnement** »
- Donner la parole au gestionnaire

RÉUNION DE CLÔTURE

Objectifs

- Passer le flambeau au gestionnaire, notamment pour transmettre les informations aux nouveaux occupants
- Evaluer la collaboration

Déroulé

Comme support à la réunion, utilisation d'un **ppt de présentation**.

1. Introduction

- Rappel du projet régional BHPE
- Etat des lieux de l'accompagnement via le « **Calendrier de l'accompagnement** »

2. Retours sur le déroulement de l'accompagnement en images

- Visite technique
- Animations
- Nombre de visites à domicile réalisées
- Courriers, porte à porte...

3. Retours sur les ressentis et constats

- Faire une synthèse des constats relevés en reprenant les thématiques récurrentes (conso, étanchéité...)
- Relever les points d'attention pour le gestionnaire (problèmes techniques)
- Eventuellement, proposer des pistes de solutions

4. Retour sur la collaboration

- Tour de parole sur ce qui a fonctionné et ce qui a moins bien fonctionné
- Comment pérenniser les actions menées ?
- Suivant quelles modalités souhaitons-nous garder le contact ?



Accompagnement des habitant·es

Bâtiments à Haute Performance Energétique

Rencontre gestionnaire 1

../../....



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN

Contact
info@reseauhabitat.be



Avec le soutien de :



Ordre du jour

1. Introduction
2. Accompagnement
3. Engagements
4. Relation et communication : Cartographie des acteur·trices



1. Introduction : Origine du projet

- Expériences des associations, projets de la Maison de quartier Bonnevie...
- Constats de terrain :
 - ...
 - ...
- Réglementation bruxelloise

+ détailler et ajouter des photos de « constats de terrain »



1. Introduction : Origine du projet

- Volonté de renforcer la collaboration avec le gestionnaire
- Prendre en compte le vécu des habitant·es
- Aller vers un meilleur suivi des techniques, bâtiments...



1. Introduction : Objectifs du projet

- Réduction des émissions de GES
- Meilleur entretien des bâtiments
- Confort pour les occupant·es
- Meilleure cohésion sociale

- *Économies financières*

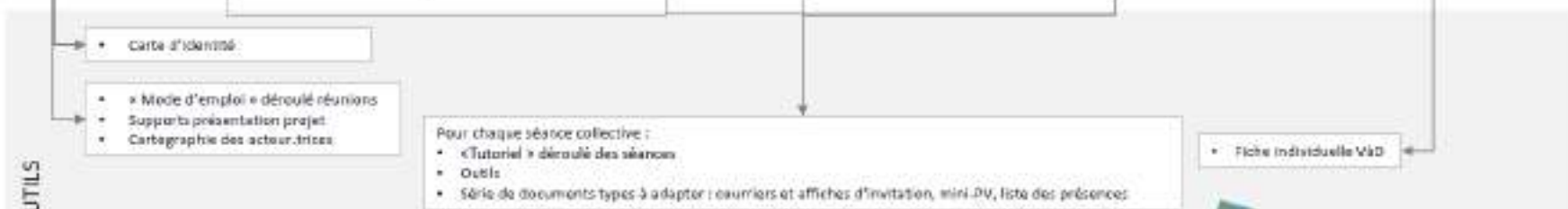
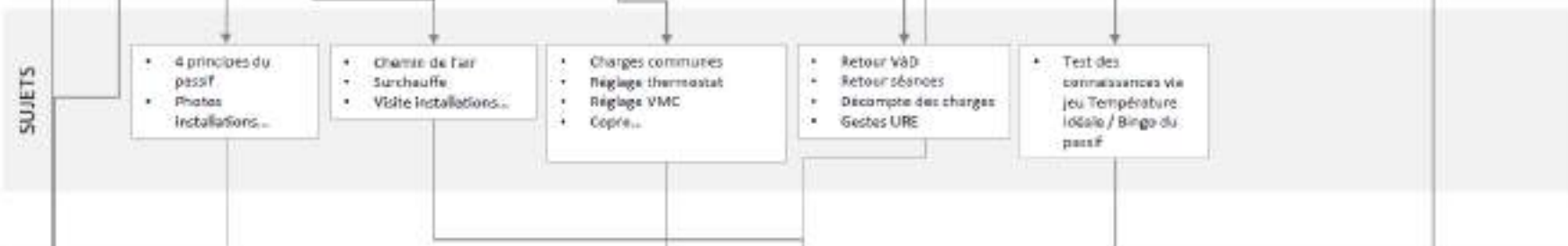


Ordre du jour

1. Introduction
2. Accompagnement
3. Engagements
4. Relation et communication : Cartographie des acteur·trices



CALENDRIER DE L'ACCOMPAGNEMENT



Avec le soutien de :



Carte d'identité du bâtiment

1 Carte d'identité du bâtiment

BÂTIMENT

Adresse / Quartier		
Architecture		
Ingénieur & Techniciens Spécialisés		
Subcontracteur		
Coordonnées		
Information de bâtiment	Année de construction	
	Année d'occupation	
	Type (voir la description du terrain)	
	Standard énergétique / construction	
	Mode de logement	
	Type de logement	Quadré
		1 ch
		2 ch
		3 ch
		4 ch
5 ch		
Mode de chauffage		
Type de locaux adjoints		

ENVELOPPE

Surface bâtie	
Y compris à l'air	Type
	Aluminium
	PVC
00 autres	
Type de structure	
Type d'isolant (si possible)	
Valeur U ₀	
Matériaux	Type de matériau
	Type de collage
Type d'isolant	Quatre
	Autres
Pré-qualifié	Région
Catégorie	

VENTILATION

Système de ventilation	Collectif / individuel	oui / non	
	Forced Air (indoor)	Collectif / individuel	oui / non
	Extraction de groupe VMC		
Type de filtre	Type de filtre		
	Qualité du filtre		
	Matériau du filtre		
	Proportion officielle par		
	Quantité de nettoyage		
Pré-qualifié de ventilation			
	Responsable		
	Responsable		



Séances collectives

Ajouter des photos des séances collectives, paper board, invitations...



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



Visites à domicile

Fiche individuelle VSD
Toutes informations sur un/des locataire et/ou le usage interne à "notre club".
Date de la visite :

NOM :	PRÉNOM(S) :	TRICOT :	PROF. :

OCCUPANTES

Composition d'habitants et d'habitants vivant dans le logement ?	
État d'entretien interne dans le logement	
État des installations	
Climat	
Autres remarques	
Le message a-t-il été communiqué aux occupants du logement ?	

INFOS GÉNÉRALES SUR LE LOGEMENT

Qualité							
Composition logement							
Nombre de pièces habitables							
Nombre de chambres							

ENVELOPPE	Examen d'usage	Remarques/Travaux	Déterminer les besoins et interventions
Sécurité Feu La sécurité des étagères de rangement	Sécurité usage ? Couloir dégagé Au moins 2 portes ouvertes au moment de la visite ? oui () non () Evacuer ? oui () non () Evacuer ? oui () non ()		
Sécurité Antichute	(Présence et état de l'état de l'appartement) ? (Élimination par jour ?) oui () non ()		
Sécurité Vitrage Antichute Vitrage () Vitrage antichute ()		Verlet vitrerie :	Débris () Placer Vitrage () Placer Sûreté :
Sécurité Antichute Vitrage	Personne/Conteneur au sol et au plafond (voir état) : (Présence et état de l'état de l'appartement) :	Coût des travaux autres :	Travaux à faire en fait :



Ordre du jour

1. Introduction
2. Accompagnement
3. Engagements
4. Relation et communication : Cartographie des acteur·trices



3. Engagements – pour ...

- Etablir le calendrier de l'accompagnement
- Définir la communication
- Remplir la Carte d'Identité du Bâtiment
- Les animations collectives et ateliers thématiques



Ordre du jour

1. Introduction
2. Accompagnement
3. Engagements
4. Relation et communication : Cartographie des acteur·trices



4. Relation et communication : Cartographie des acteur·trices

Insérer votre cartographie des acteur·trices à compléter



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN





Accompagnement des habitant·es

Bâtiments à Haute Performance Energétique

Rencontre gestionnaire 2

../../....



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN

Contact
info@reseauhabitat.be



Avec le soutien de :



Ordre du jour

1. Introduction
2. Cartographie des acteur·trices et engagements des parties
3. État d'avancement
4. Retours sur les ressentis et constats
5. Attentes



1. Introduction : Origine du projet

- Volonté de renforcer la collaboration avec le gestionnaire
- Prendre en compte le vécu des habitant·es
- Aller vers un meilleur suivi des techniques, bâtiments...



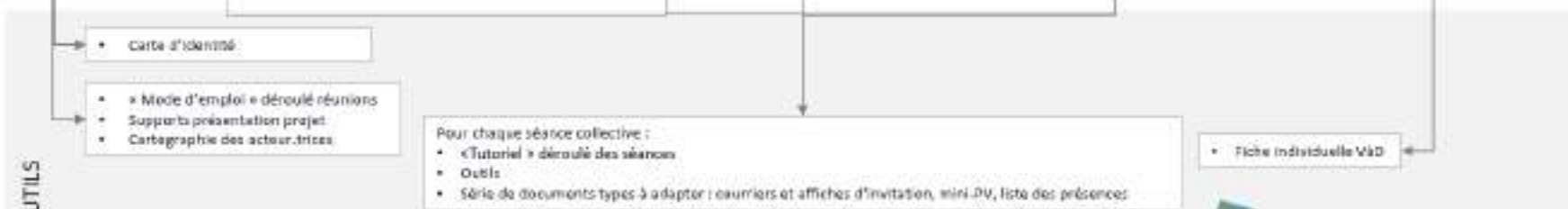
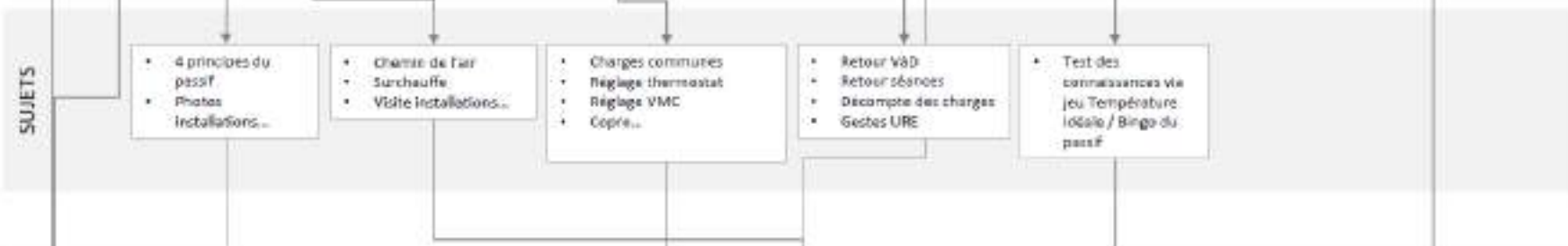
1. Introduction : Objectifs du projet

- Réduction des émissions de GES
- Meilleur entretien des bâtiments
- Confort pour les occupant·es
- Meilleure cohésion sociale

- *Économies financières*



CALENDRIER DE L'ACCOMPAGNEMENT



Avec le soutien de :



Ordre du jour

1. Introduction
2. Cartographie des acteur·trices et engagements des parties
3. État d'avancement
4. Retours sur les ressentis et constats
5. Attentes



2. Cartographie des acteur·trices

Ajouter votre cartographie



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



2. Engagements des parties

- Gestionnaire

- ...

- Association accompagnatrice

- ...

Intégrer un résumé des engagements de chaque partie > cf.PV de la réunion de cadrage



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



Ordre du jour

1. Introduction
2. Cartographie des acteur·trices et engagements des parties
3. État d'avancement
4. Retours sur les ressentis
5. Attentes



Séances collectives

Ajouter des photos des séances, paper board...



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



Ordre du jour

1. Introduction
2. Cartographie des acteur·trices et engagements des parties
3. État d'avancement
4. Retours sur les ressentis et constats
5. Attentes



Baromètre du ressenti

Ajouter des photos des séances, des retranscriptions
des baromètres, ...



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



Constats généraux

Détailler et ajouter des photos des séances, des frigos...



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



Thématiques récurrentes



Étanchéité



Consommations

Utiliser les pictos de la farde concernés + détailler



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



Thématiques récurrentes



Filtres VMC



Filtres hotte

Utiliser les pictos de la farde concernés + détailler



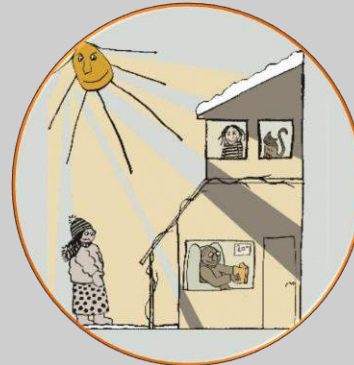
RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



Thématiques récurrentes



Confort été



Confort hiver

Utiliser les pictos de la farde concernés + détailler



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN



Thématiques récurrentes



Chauffage



Ventilation

Utiliser les pictos de la farde concernés + détailler



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN

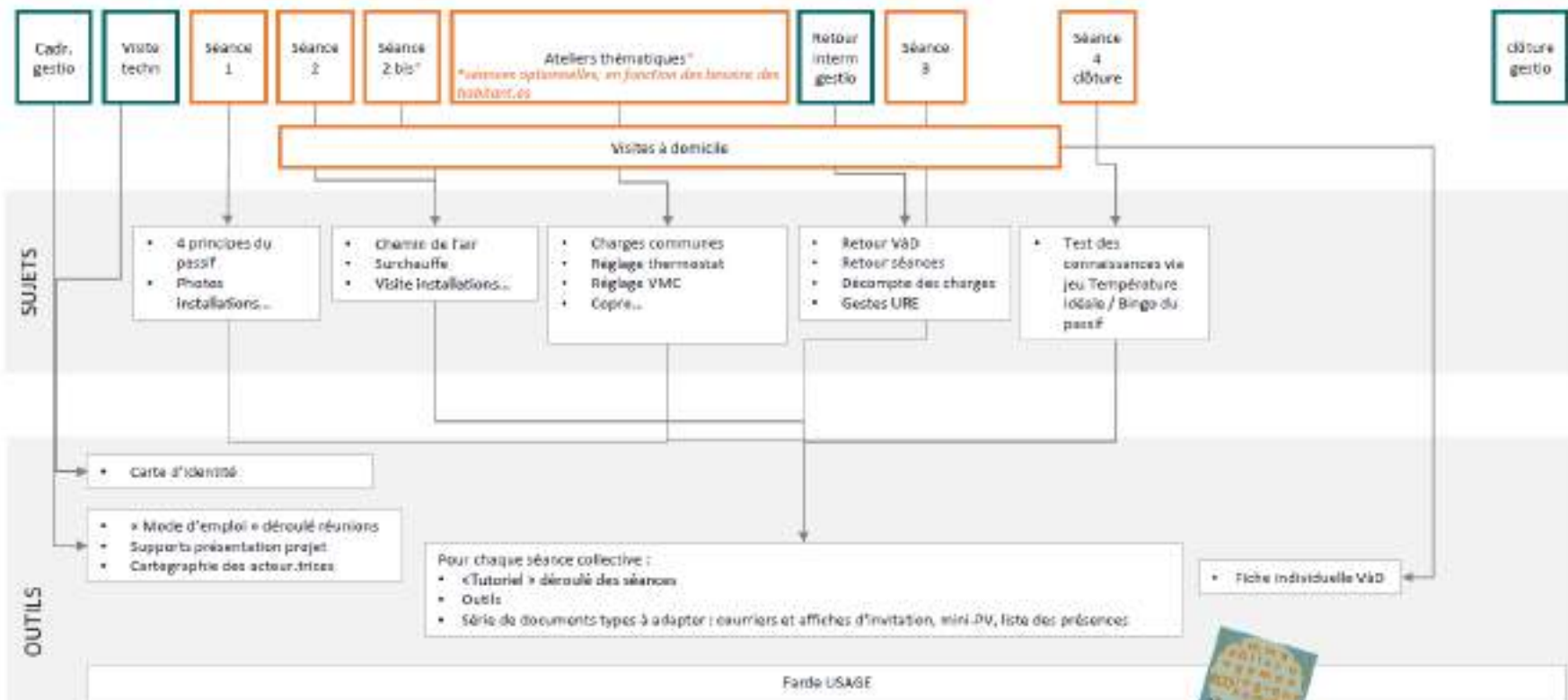


Ordre du jour

1. Introduction
2. Cartographie des acteur.ices et engagements des parties
3. État d'avancement
4. Retours sur les ressentis et constats
5. Attentes



CALENDRIER DE L'ACCOMPAGNEMENT



Avec le soutien de :



RÉSEAU HABITAT
NETWORK WOMEN

Echanges

- Gestionnaire
- Association accompagnatrice





Le PV de la réunion de cadrage

TUTORIEL

Objectifs

- Garder une trace des échanges lors de la réunion
- Marquer les accords et engagements entre les parties
- Ce PV a valeur d'engagement pour le gestionnaire et l'association accompagnatrice. Il vise à souligner à la future association accompagnatrice les éléments essentiels à tenir en compte pour mener à bien tout projet d'accompagnement. Il s'agit de point d'attention et devront être adaptés à l'association en question, au gestionnaire, au bâtiment...

Matériel



Document texte

Structure – engagement des parties

INTRODUCTION – PRÉAMBULE :

- Historique du projet-pilote BHPE et financement
- Rappel du/des bâtiment/s concerné/s

CALENDRIER DE L'ACCOMPAGNEMENT :

- Définir la méthodologie : Visite technique, séances collectives, Vàd ...
- Les parties établissent le calendrier des prochaines visites techniques, séances collectives, ou autres (avec dates concrètes si déjà décidées)
→ Outil "**Calendrier de l'accompagnement**"

COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES :

- La communication entre les deux parties doit être fluide durant tout le projet
- Une personne de référence doit clairement être identifiée au sein du gestionnaire et de l'asbl
- Le gestionnaire s'engage à assurer le suivi nécessaire des situations rapportées par le(s) travailleur-euse(s) de terrain et à leur communiquer les suites apportées
→ Outil "**Cartographie des acteurs**"

INFORMATIONS TECHNIQUES SUR LE BÂTIMENT :

- L'association accompagnatrice transfère le tableau "Carte d'identité du bâtiment" au gestionnaire
- Le gestionnaire remplit le tableau
- Les parties prévoient une rencontre pour une visite technique du bâtiment. Des habitant-es peuvent être présent-es pour ensuite faire le lien avec la première séance collective
→ Outil "**Carte d'identité du bâtiment**"

DANS LE CADRE DES ANIMATIONS COLLECTIVES ET DES ATELIERS THÉMATIQUES :

- L'association s'engage auprès de la personne de référence au sein du gestionnaire à lui communiquer les précisions dès qu'une activité se déroule avec les habitant-es : la date, le lieu, l'heure, la thématique...
- Le gestionnaire s'engage à faire le lien avec les habitant-es, c'est-à-dire : identifier le public potentiel sur la base de critères prédéfinis avec l'association ; la soutenir dans la promotion des séances d'animations collectives ; promouvoir les visites à domicile auprès des habitant-es concerné-es



La cartographie des acteurs

TUTORIEL

Objectifs

- Clarifier les rôles des différents acteur.ices qui gravitent autour du BHPE et de ses habitant.es, en précisant et nommant les relations entretenues entre ceux-ci
- Pointer les objectifs et besoins de chacun de ces acteur.ices
- Relayer la parole des habitant.es vers la bonne personne de contact, en fonction de la problématique.
- Créer une dynamique collaborative avec le gestionnaire et susciter son implication

Précision : il s'agit d'un outil évolutif, il peut donc se développer à l'occasion d'autres échanges (visite technique, réunions avec les habitant.es ou autre)

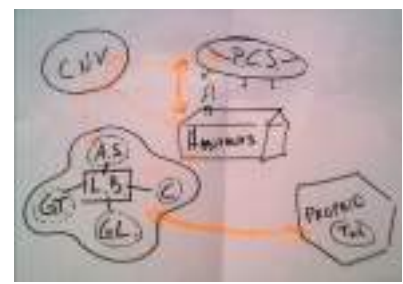
Variante 1 : la page blanche

Durée : Environ 25 min

Consignes :

1. L'animateur.ice demande aux participant.e.s d'énoncer tous les acteur.ices gravitant, de près ou de loin, autour du bâtiment accompagné. On les liste par écrit. Toute idée est la bienvenue, il n'y a pas de mauvaises réponses !!
2. Mise en forme graphique de la liste d'acteur.ices. Il n'y a aucune règle de mise en forme, on laisse libre cours à l'inspiration des participant.e.s et à leurs représentations mentales
3. Repérer les différentes relations existantes entre ces acteur.ices, en spécifiant en quoi elles consistent. Exprimer les forces et faiblesses qui peuvent exister dans ces relations

Voici des exemples issus du terrain de ce à quoi que peut aboutir un tel exercice « libre » :



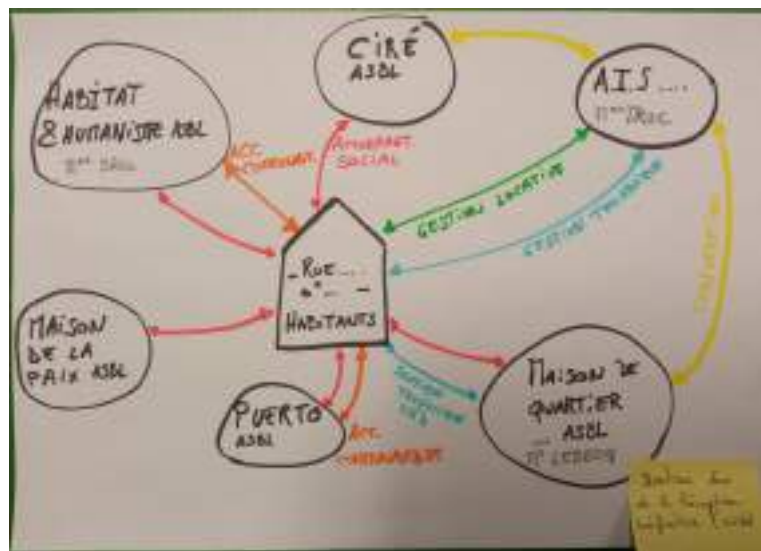
Variante 2 : l'exercice cadré

Durée : Environ 25 min.

Consignes :

1. L'animateur.ice présente une cartographie "neutre", sur papier Flip-chart. Tous les acteur.ices ont été dessinés au préalable mais sans les relations entre eux
2. Les participant.e.s vérifient si tous les acteur.ices impliqués dans le projet sont bien représentés. Sinon, compléter
3. Les participant.e.s doivent ensuite décrire les différents types de relations existantes, en spécifiant en quoi elles consistent. A chaque type de relation on attribue une couleur propre.
Encourager les participant.e.s à exprimer les forces et difficultés qui peuvent exister dans ces relations
4. Pour chaque acteur représenté et si possible, noter le nom de la personne de contact pour le projet
5. Sur des post-it, chaque personne autour de la table note les objectifs et/ou besoins qu'elle identifie pour les acteur.ices représenté.e.s sur la cartographie

Voici un exemple de cartographie « neutre », qui est ensuite complétée suivant un code couleur.



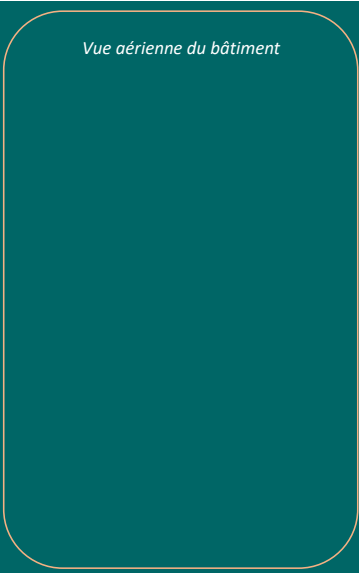



1







Carte d'identité du bâtiment


Photo du bâtiment


ADRESSE	
REFERENT - gestionnaire - accompagnant	
DATE	


BATIMENT	Maitre d'ouvrage			
	Architecte			
	Ingénieur.e Techniques Spéciales			
	Entrepreneur			
	Gestionnaire			
	 <p><i>Vue aérienne du bâtiment</i></p>	Année de construction		
		Année d'occupation		
		Type (neuf ou rénovation ou mixte)		
		Standard énergétique / certificat PEB		
		Nombre de logements		
		Typologies	Studio	
			1 ch	
			2 ch	
			3 ch	
			4 ch	
	5 ch			
	Nombre d'habitant.es			
	Type de locaux collectifs			





ENVELOPPE			
	Finition intérieure		
	Etanchéité à l'air	Type	
		BlowerDoor Test	
	Où peut-on forer ?		
	Type de structure		
	Type d'isolant (et position)		
	Finition ext.		
	Autres :		
	Menuiseries extérieures	Type de châssis	
		Type de vitrage	
	Pare-Soleil	Stores extérieurs	
		Régulation	
Casquette			

VENTILATION				
	Groupe de ventilation VMC	Collectif / Individuel		
	Prise d'air / rejet	Collectif / Individuel		
	Emplacement du groupe VMC			
	Régulation			
	Filtres	Type de filtres (papier/autre)		
		Alarme encrassement		
		Entretien effectué par :		
		Méthode de nettoyage (eau / aspi)		
	Entretien du système	Fréquence de nettoyage		
		Responsable		
	Fréquence			

CHAUFFAGE 	Système Collectif / Individuel		
	Emplacement		
	Récupérateur de chaleur VMC	Oui / Non	
	Batterie de chauffe	Oui / Non	
	Type appareil de chauffe		
	Régulation		
	Entretien du système	Responsable	
Fréquence			

PRODUCTION EAU CHAUDE 	Système Collectif / Individuel		
	Emplacement		
	Chaudière mixte	Oui / Non	
	Boiler		
	Entretien du système	Responsable	
Fréquence			

HOTTE 	Type		
	Entretien du système	Responsable	
		Fréquence	

EMPLACEMENT ET TYPE DES COMPTEURS	Electricité		
	Eau		
	Eau chaude sanitaire		
	Eau chaude pour chauffage		
	Gaz pour chaudière collective		
	Gaz pour chaudière individuelle		
	Eau de pluie		
	Relevé index	Électricité	
		Eau chaude	
		Eau froide	
Gaz			

POSTES INCLUS DANS CHARGES COMMUNES	Électricité communs		
	Gaz commun		
	Entretiens :		
	Eclairage		
	Chaudière		
	VMC		
	Eau chaude sanitaire		
	Citerne		
	Toitures		
	Panneaux solaires/PV		
	Espaces collectifs		
	Façades		
	Espaces verts		
	Incendie		
	Ascenseur		
	Autre		

**1**

Carte d'identité du bâtiment

Mode d'emploi

Photo du bâtiment

Insérer une photo ici

OBJECTIFS de l'outil :

1. Centraliser toutes les infos techniques à connaître pour pouvoir faire l'accompagnement des habitant.es
2. Destiné à l'accompagnateur.ice au premier chef
3. Transmissible aux habitant.es et au gestionnaire par la suite

**Picto PHOTO : Comment remplir la CI ?**

- Penser à prendre une photo de l'élément
1. Soit l'envoyer au gestionnaire en lui demandant de la compléter avant la visite technique et compléter le reste lors de la visite
 2. Soit compléter la CI lors de la visite et faire compléter les éléments manquants après la visite par le gestionnaire
 3. Idéalement, faire la visite avec des habitant.es qui complètent certains éléments de la carte d'identité eux-mêmes
 4. Se poser et poser la question "qu'est-ce que cela implique pour l'usage du logement ?"

REFERENT
- gestionnaire
- accompagnant


Indiquer le nom de l'asbl, le nom de la personne de contact et son n° de téléphone / Indiquer le nom de l'organisme gestionnaire + le nom de la personne de contact et son n° de téléphone







DATE


Indiquer date de la visite


BATIMENT


Maitre d'ouvrage	<i>Indiquer le nom du maître d'ouvrage</i>		
Architecte	<i>Indiquer le nom de l'architecte</i>		
Ingénieur.e Techniques Spéciales	<i>Indiquer le nom de l'ingénieur.e</i>		
Entrepreneur	<i>Indiquer le nom de l'entrepreneur</i>		
Gestionnaire	<i>Indiquer le nom et le type (par exemple AIS, commune...)</i>		
<div style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> <p><i>Vue aérienne du bâtiment</i></p> <p><i>Insérer une photo ici</i></p> </div>	Année de construction	<i>Indiquer l'année de construction du bâtiment (réception)</i>	
	Année d'occupation		
	Type (neuf ou rénovation ou mixte)	<i>Neuf, rénovation, mixte</i>	
	Standard énergétique / certificat PEB	<i>Indiquer le standard ou classe énergétique</i>	
	Nombre de logements	<i>Indiquer le total de logements en précisant la typologie</i>	
	Typologies	Studio	
		1 ch	
		2 ch	
		3 ch	
		4 ch	
	5 ch		
Nombre d'habitant.es	<i>Indiquer le nombre d'habitant.es réel.les ou, à défaut, une estimation</i>		
Type de locaux collectifs	<i>Par exemple garage, salle polyvalente...</i>		





ENVELOPPE			
	Finition intérieure		<i>Plaque de plâtre, bardage, lattage, plafonnage...</i>
	Etanchéité à l'air	Type	
		BlowerDoor Test	<i>Oui ou non</i>
	Où peut-on forer ?		<i>Décrire où il est possible de forer</i>
	Type de structure		<i>Bois, maçonnerie, mixte</i>
	Type d'isolant (et position)		<i>PIR, PUR, EPS, laine de bois, cellulose, liège, laine minérale, ...</i>
	Finition ext.		<i>Enduit, maçonnerie, bardage, ...</i>
	Autres :		<i>Indiquer si spécificités</i>
	Menuiseries extérieures	Type de châssis	<i>Bois, alu, PVC, combiné bois-alu, acier...</i>
		Type de vitrage	<i>Double, double acoustique, triple, triple acoustique</i>
Pare-Soleil	Stores extérieurs	<i>Manuels, automatiques, sondes</i>	
	Régulation	<i>Oui ou non</i>	
	Casquette	<i>Oui ou non</i>	

VENTILATION			
	Groupe de ventilation VMC	Collectif / Individuel	 <i>Entourer collectif ou individuel + indiquer la marque, modèle, ...</i>
	Prise d'air / rejet	Collectif / Individuel	 <i>Entourer collectif ou individuel + infos utiles (marque, modèle, localisation ...)</i>
	Emplacement du groupe VMC		 <i>Cave, toiture, appartement ...</i>
	Régulation		 <i>Fixe, automatique, manuelle...</i>
	Filtres	Type de filtres (papier/autre)	 <i>Papier, laine de verre...</i>
		Alarme encrassement	<i>Oui ou non</i>
		Entretien effectué par :	<i>Gestionnaire, habitant.e, ...</i>
		Méthode de nettoyage (eau / aspi)	<i>Eau, aspirateur, ...</i>
	Fréquence de nettoyage		<i>Semaine, mois...</i>
	Entretien du système	Responsable	<i>Gestionnaire, habitant.e, ...</i>
Fréquence		<i>Semaine, mois...</i>	

CHAUFFAGE			
	Système Collectif / Individuel		<i>Entourer collectif ou individuel</i>
	Emplacement		<i>Cave, toiture, ...</i>
	Récupérateur de chaleur VMC	Oui / Non	<i>Entourer oui ou non</i>
	Batterie de chauffe	Oui / Non	<i>Entourer oui ou non</i>
	Type appareil de chauffe		<i>Radiateur, chauffage au sol, chauffe-serviettes, combiné, batterie de chauffe</i>
	Régulation		<i>Thermostat, vannes, ...</i>
	Entretien du système	Responsable	<i>Gestionnaire, habitant.e, ...</i>
		Fréquence	<i>Semaine, mois...</i>

PRODUCTION EAU CHAUDE			
	Système Collectif / Individuel		<i>Entourer collectif ou individuel</i>
	Emplacement		<i>Cave, toiture, ...</i>
	Chaudière mixte	Oui / Non	<i>Entourer oui ou non</i>
	Boiler		<i>Solaire, annexé à la chaudière, thermodynamique, électrique, ...</i>
	Entretien du système	Responsable	<i>Gestionnaire, habitant.e, ...</i>
		Fréquence	<i>Semaine, mois...</i>

HOTTE			
	Type		<i>Charbon actif, extraction, ...</i>
	Entretien du système	Responsable	<i>Gestionnaire, habitant.e, ...</i>
		Fréquence	<i>Semaine, mois...</i>

EMPLACEMENT ET TYPE DES COMPTEURS	Electricité		<i>Préciser localisation (appartement, local technique, commun ...) + individuel ou collectif</i>
	Eau		<i>Préciser localisation (appartement, local technique, commun ...) + individuel ou collectif</i>
	Eau chaude sanitaire		<i>Préciser localisation (appartement, local technique, commun ...) + individuel ou collectif</i>
	Eau chaude pour chauffage		<i>Préciser localisation (appartement, local technique, commun ...) + individuel ou collectif</i>
	Gaz pour chaudière collective		<i>Préciser localisation (appartement, local technique, commun ...) + individuel ou collectif</i>
	Gaz pour chaudière individuelle		<i>Préciser localisation (appartement, local technique, commun ...) + individuel ou collectif</i>
	Eau de pluie		<i>Préciser localisation (appartement, local technique, commun ...) + individuel ou collectif</i>
	Relevé index	Électricité	 <i>Noter le relevé + date</i>
		Eau chaude	 <i>Noter le relevé + date</i>
		Eau froide	 <i>Noter le relevé + date</i>
Gaz		 <i>Noter le relevé + date</i>	

POSTES INCLUS DANS CHARGES COMMUNES	Électricité communs		<i>Commentaires</i>	
	Gaz commun			<i>Oui ou non</i>
	Entretiens :			
	Eclairage			<i>Oui ou non</i>
	Chaudière			<i>Oui ou non</i>
	VMC			<i>Oui ou non</i>
	Eau chaude sanitaire			<i>Oui ou non</i>
	Citerne			<i>Oui ou non</i>
	Toitures			<i>Oui ou non</i>
	Panneaux solaires/PV			<i>Oui ou non</i>
	Espaces collectifs			<i>Oui ou non</i>
	Façades			<i>Oui ou non</i>
	Espaces verts			<i>Oui ou non</i>
	Incendie			<i>Oui ou non</i>
	Ascenseur			<i>Oui ou non</i>
	Autre			<i>Préciser</i>