

WP8_US801-10.VF Script téléphonique

A faire avant l'appel

Remarque : seules les personnes éligibles à la suite la loupe train doivent être appelées.

- Aller voir le toit sur Google Maps/Street View et regarder le nombre de fenêtres et vérifier que le toit est bien 100% en pente
- Aller chercher toutes les données qui sont dans le CRM suite à la loupe et qui sont nécessaires pour la suite dont surtout les dimensions toit

Appel téléphonique

Bonjour, c'est x de RENO+.

Je vous appelle dans le cadre de l'initiative Isolation toiture Braine-l'Alleud. Vous avez en effet rempli le test d'éligibilité de votre toit via le site internet, est-ce bien exact ?

Etes-vous chez vous et disposé à répondre, depuis votre grenier, à quelques questions ? La conversation devrait durer environ 30 min ?

<p>Si dispo dans son grenier. L'objectif de cet appel est en effet de vous poser quelques questions au sujet de votre grenier et de vous donner plus d'informations au sujet de l'initiative Isolation toiture Braine L'alleud.</p>	<p>Si pas dispo dans son grenier, convenir d'une autre heure pour le/la rappeler.</p>
--	--

Questions d'éligibilités techniques

- Dès qu'on arrive dans une case rouge lors des questions d'éligibilités techniques : rentrer dans le CRM – **pas éligible** qui va activer un flux en fonction de sa typo – ET lui passer le message suivant :

<ul style="list-style-type: none">○ <i>s'il a la bonne typologie</i> : Nous sommes au regret de vous informer que votre logement ne pourra pas faire partie de l'initiative Isolation toiture Braine-l'Alleud. Cependant, nous vous ferons suivre un courriel avec la référence du site jerenovemamaison.be qui vous permettra d'avoir facilement et automatiquement une proposition de liste de travaux de rénovation énergétique pour amener votre logement au label A. Nous tenons à vous remercier pour le temps que vous nous avez consacré.	<ul style="list-style-type: none">○ <i>si pas la bonne typologie</i> : Nous sommes au regret de vous informer que votre logement ne pourra pas faire partie de l'initiative Isolation toiture Braine-l'Alleud. Cependant, nous vous ferons suivre un courriel avec les coordonnées de la plateforme de rénovation locale En'Hestia et du conseiller énergie de la Commune de Braine-l'Alleud qui pourront, nous l'espérons, vous orienter dans vos travaux éventuels de rénovation énergétique. Nous tenons à vous remercier pour le temps que vous nous avez consacré.
--	---

Questions à poser uniquement si **l'éligibilité technique est OK**

Questions d'éligibilités sociales – en bleu foncé, les données qui doivent être rentrées dans le CRM

Sur base des réponses aux questions ci-avant et des données à rentrer dans le calculateur telles que son *revenu, sa composition de famille* et le nombre de fenêtre de toit à changer, on lui donne une estimation de prix via ce [calculateur](#). – On ne donne que le prix pour l'isolation sous pente (pas le prix d'une isolation par le plancher, de manière à donner une estimation plutôt haute des travaux)

- Cas 1 : isolation du plancher des combles : €x/m²
- Cas 2 : isolation entre chevron, isolation sous chevron : €y/m²
- Cas 3 : isolation sous chevron : €z/m²

C'est aussi ici, le cas échéant qu'on doit parler de l'auditeur mais uniquement à ceux qui en ont besoin pour avoir un maximum de primes. On doit leur dire que les 1.000 euros sont inclus dans l'estimation du prix qu'on leur donne mais que cette somme, contrairement aux travaux, devra être déboursée assez rapidement et avant les travaux.

Selon nos calculs, le montant des travaux estimés en moyenne pour des maisons similaires à la vôtre (prix de l'audit compris) dans votre cas est de **k€**. Une estimation plus fine sera définie sur base d'une visite sur place.

De plus, vous devriez avoir au minimum **€u** de prime (estimation prime de base dans excel, inclure la prime de l'audit) voir en plus en fonction de vos revenus (jusqu'à 90% de votre facture).

Que pensez-vous de ce montant ? Cela vous semble-t-il acceptable (pour vous, pour vos finances, pour situation personnelle ?). *Entrer dans le CRM un score d'acceptation du montant des travaux entre 1 et 5 (1=démotivé/découragé / 2 = peu motivé / 3 = neutre / 4 = positif / 5 = promoteur/proactif)*

Seriez-vous prêt à démarrer les travaux dans un horizon d'ici quelques mois (et donc, vider votre grenier préalablement aux travaux) ?

- Si non : rentrer dans le CRM – **pas éligible** qui va activer un flux en fonction de sa typo – ET lui passer le message suivant :
 - *s'il a la bonne typologie* : Nous sommes au regret de vous informer que votre logement ne pourra pas faire partie de l'initiative Isolation toiture Braine-l'Alleud. Cependant, nous vous ferons suivre un courriel avec la référence du site jerenovemamaison.be qui vous permettra d'avoir facilement et automatiquement une proposition de liste de travaux de rénovation énergétique pour amener votre logement au label A. Nous tenons à vous remercier pour le temps que vous nous avez consacré.
 - *si pas la bonne typologie* : Nous sommes au regret de vous informer que votre logement ne pourra pas faire partie de l'initiative Isolation toiture Braine-l'Alleud. Cependant, nous vous ferons suivre un courriel avec les coordonnées de la plateforme de rénovation locale En'Hestia et du conseiller énergie de la Commune de Braine-l'Alleud qui pourront, nous l'espérons, vous orienter dans vos travaux éventuels de rénovation énergétique. Nous tenons à vous remercier pour le temps que vous nous avez consacré.

- Si oui : rentrer dans le CRM – **éligible** – lui passer le message suivant : Formidable ! Je vous propose dès lors de fixer un rendez-vous pour une 1^{ère} visite en votre logement. L'objectif de cette visite sera de valider avec certitude que les conditions techniques que nous avons rapidement passées en revue lors de cette appel sont bien d'application ainsi que de prendre toutes les mesures pour réaliser un devis et une estimation des primes plus fine. Mais ce n'est pas tout : votre conseiller RENO+ prendra, outre des photos de votre grenier, des clichés de votre compteur de gaz et de votre tableau d'électricité (pour vérifier ce qui touche à la conformité), de vos façades, de votre cave ect... afin de vous fournir, en plus, un trajet complet de rénovation vers le label A. De cette manière, une fois les travaux d'isolation de toitures terminées, vous pourrez si vous le souhaitez continuer vos travaux de rénovations énergétiques !

Cela vous convient-il ? *Petite note : si le CR n'est pas, écouter ce qui lui pose problème, essayer de déminer. S'il y a un trop gros doute, on ne propose pas de visite immédiatement. On note les problèmes, on en discute en équipe et on revient vers le CR ensuite. [A documenter ces éléments dans le CRM \(dans les notes\)](#)*

On convient d'une date et on la place dans les agendas de tous. Préciser qu'il doit faire clair quand on fait la visite. Pas en soirée. Préciser que le CR ne doit pas nous suivre tout le temps, on peut faire tout une partie nous-même.

La durée de la visite sera environ de 2 heures mais vous ne devez être disponible que pendant 1 heure.

Vous recevrez un email avec la confirmation de la date de la visite. Dans cet email, vous recevrez également une petite liste de documents à préparer pour la visite (si vous êtes en leur possession).

Nous allons en effet vous demander de préparer, pour le jour de la visite :

- Votre dernier avertissement extrait de rôle (pour définir avec exactitude votre catégorie de revenus et vos primes)
- Un certificat de mise en conformité électricité (ce document peut se trouver dans la porte de votre tableau électrique) si vous en avez un
- Un certificat de mise en conformité gaz (ce document vous a normalement été remis lors de l'installation des conduites gaz dans votre logement) et/ou la facture de la dernière intervention sur votre installation gaz (hors entretien)

Expliquer à quoi vont servir les documents de conformité :

- **Cas A :**
 - Nécessaire pour obtenir les primes associées à une procédure avec auditeurs
- **Cas B :**
 - Nécessaire pour obtenir un financement de la SWCS ;
 - Les taux d'intérêt sont actuellement particulièrement élevés.

Comme la SWCS couvre les travaux de mise en

conformité, il est particulièrement intéressant de passer par eux pour financer ces travaux.

-

- **Dans tous les cas, la mise en conformité :**

- assure que votre installation ne vous présente pas danger pour ses occupants (risque d'intoxication ou d'explosion via l'installation de gaz et risque d'électrocution avec l'installation électrique) ;
- permet de répondre aux exigences des assurances en cas de dégâts ;
- offre une plus-value sur la maison (en cas de vente par exemple).

Au plaisir de faire votre connaissance