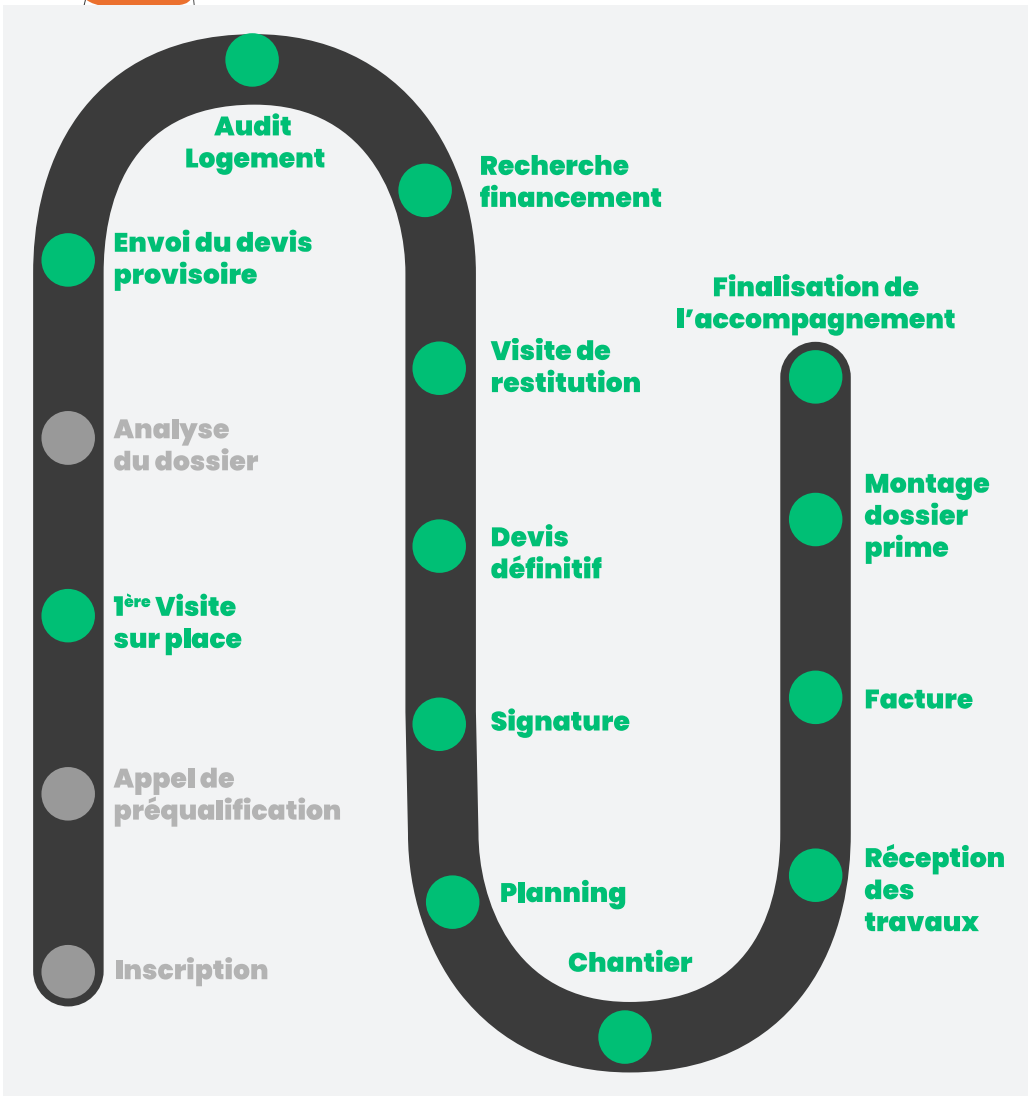




NOM : **RENO+**
CONSEILLER RENO+

DURÉE DE L'IMPLICATION

- Quelques mois



CHIFFRES CLÉ

- 2** Conseillers RENO+ pour l'équivalent d'1 ETP
- 41** premières visites effectuées (durée moyenne = 3h mais elle peut être diminuée)
- 18** visites de restitution effectuées (durée moyenne = 1h mais elle peut être diminuée)
- 12** visites pré-travaux effectuées (durée moyenne = 15 à 30 min)
- 18** chantiers
- 18** visites de réception des travaux effectuées (durée moyenne = 20 à 30 min)
- 9** montages de dossiers de primes (durée moyenne = 1h30)
- 1** ETP après la phase « Embarquement »



OUTILS PRINCIPAUX UTILISÉS

- Caméra 3D
- Visite virtuelle
- Liste des constatations
- Cahiers des charges
- Canevas de la visite pré-travaux et accords
- Check-list qualité
- Canevas de réception des travaux
- Reno-tool
- Outil de base de données
- Tutoriels pour demandes de primes
- Procédure CT

BON À SAVOIR

Point de contact unique : Le Conseiller **RENO+** est le principal lien entre les candidats rénovateurs et les différents intervenants. Son rôle d'accompagnement personnalisé réduit fortement la charge mentale des participants et donc favorise le maintien de leur candidature dans le train. Il explique également les solutions techniques aux candidats, limitant ainsi d'autres discours pouvant être contradictoires et évitant ainsi aux candidats d'y faire face sans disposer du bagage technique nécessaire. Le Conseiller **RENO+** est disponible par e-mail et par téléphone pour le candidat rénovateur.

Compétences mixtes : Le conseiller **RENO+** combine une expertise technique et des compétences relationnelles (écoute, empathie, pédagogie), ce qui renforce la confiance des candidats.

Neutralité : La neutralité du Conseiller **RENO+** renforce également la confiance des candidats, notamment lors de la phase « Réception des travaux ».

Centralisation des informations : Grâce à l'utilisation d'un outil de base de données centralisé, il peut suivre efficacement l'évolution des dossiers.

Facilitateur pour les primes : Le Conseiller **RENO+** monte le dossier de primes que le candidat rénovateur pourra directement introduire auprès de la Région wallonne.

SUGGESTIONS POUR L'AVENIR

- Fournir une formation continue pour gérer les évolutions techniques et administratives des projets.