

## Visite de restitution – Speech de CT vers CR

---

### Guide à destination du CT pour le guider pas à pas tout au long de la visite de restitution

- Explication détaillée des étapes de la visite de restitution reprises dans le **Reno-Tool** > onglet « Visites – step by step »
- Discours commerciaux pour le CT

Légende :

- Discours
- Action à prendre par le CT = ▶▶▶
- *Document à présenter au CR*
- Localisation d'un fichier sur le Share Point

## Cas A – audit et pas SWCS

---

### I. Avant la visite (45')

Voir « procédure CT »

### II. Rencontre avec CR – partie 1 avec auditeur (55')

#### 1) Stationnement

▶▶▶ Noter l'heure d'arrivée (pour AirTable)

#### 2) Présentation de l'auditeur (5')

*Bonjour à tous,*

*Avant de commencer la visite, je propose que chacun puisse se présenter :*

- *vous me connaissez tous*
- *le candidat rénovateur : blablabla*
- *l'auditeur : blablabla*

#### 3) Présentation du déroulement de la visite (5')

- Rapport d'audit

- Discussion technique :
  - Bordereau + devis
  - Conseils techniques éventuels (exemple : traitement de la charpente ou recommandations ST)
  - Choix des matériaux
- Validation des travaux et matériaux
- Suivi du financement
- Explication de la suite du processus

*Commençons tout d'abord par vous présenter brièvement le déroulement de la visite.*

*Pour commencer, l'auditeur qui a réalisé l'**audit** de votre logement vous présentera son rapport et ses conclusions. Ce sera l'occasion de discuter de ses résultats et de répondre à vos questions.*

*Ensuite, nous entamerons une discussion sur les travaux envisagés, en parcourant le **devis provisoire et le bordereau** et je vous présenterai le **choix des matériaux** qui a été fait.*

*Sur base de cette discussion, vous pourrez me donner votre avis sur notre proposition de travaux et de matériaux et enfin, nous ferons le point sur votre recherche de **financement** et je vous expliquerai la **suite du processus**.*

- 4) Par l'auditeur : présentation du **rapport d'audit** + travaux envisagés (30')

▶▶▶ Être attentif que l'auditeur identifie l'importance de l'isolation de la toiture dans les travaux à effectuer en priorité

- 5) Echanges entre le CR et l'auditeur (15')

A faire par l'auditeur : identification des points éventuels à adapter dans l'audit

▶▶▶ A faire par le CT : pour le futur suivi, prendre note des points éventuels que l'auditeur devra adapter dans son audit, pour le renvoyer au CR.

- 6) A voir si nécessaire par l'auditeur : Signature de formulaires de demandes de primes (0')
- 7) Départ possible de l'auditeur

### III. Rencontre avec CR – partie 2 sans auditeur (50')

- 1) Discussion technique (20')
  - Présentation des documents techniques *Bordereau + devis* (montant, primes, options et variantes, reste à charge)
  - Parler du traitement préventif de la charpente
  - Présentation et choix des matériaux isolants
  - Recommandations suite à l'analyse des ST

*Je vous propose de d'abord parcourir en détail 2 documents techniques. Le premier document est le **devis provisoire**. Nous l'appelons provisoire car suite à notre discussion aujourd'hui, il y aura encore peut-être quelques adaptations à effectuer et ensuite, le devis définitif vous sera envoyé directement par l'entrepreneur en charge des travaux. Ce document est un récapitulatif des montants des travaux.*

*Nous y reviendrons mais peut-être est-ce d'abord intéressant de se plonger dans le deuxième document que vous avez reçu : le **bordereau**. Ce document est la liste détaillée des travaux que nous proposons d'effectuer dans votre logement.*

▶▶▶ parcourir le **bordereau** en détail

#### *Sujet Auditeur (Cas A) :*

*Le prix maximum de l'audit est indiqué dans le bordereau car dans votre cas, c'est en faisant appel à un auditeur que vous récupérerez le maximum de primes. Vous bénéficierez en plus d'un audit logement qui vous guidera sur la suite des travaux énergétiques intéressants à faire pour votre logement.*

*De plus, la Commune de Braine-l'Alleud double votre prime audit (la prime initiale est donc triplée), ce qui fait que le coût de l'audit vous sera remboursé de +/- 50%, après réception des primes.*

#### **Sujet Traitement de la charpente :**

- pour les isolations des versants :

*Afin que les travaux d'isolation que nous réaliserons soient pérennes, un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes est obligatoire (cf article de Buildwise : [PRESERVER LE BOIS DE STRUCTURE RESTE INDISPENSABLE \(buildwise.be\)](https://www.buildwise.be/fr/actualites/le-bois-de-structure-reste-indispensable)).*

- pour les isolations du plancher des combles dans l'épaisseur des gîtes existantes :

*Afin que les travaux d'isolation que nous réaliserons soient pérennes, un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes est obligatoire (cf article de Buildwise : [PRESERVER LE BOIS DE STRUCTURE RESTE INDISPENSABLE \(buildwise.be\)](https://www.buildwise.be/fr/actualites/le-bois-de-structure-reste-indispensable)).*

- pour les isolations du plancher des combles sur le plancher existant :

*Comme nous proposons d'isoler les combles par-dessus le plancher existant, il n'est pas obligatoire de prévoir un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes. Cependant, ce traitement est intéressant pour s'assurer de la longévité des éléments en bois de votre logement. Est-ce que vous désirez qu'on en prévoit un ? Pour votre information, ce travail revient à +/- 10 €/m<sup>2</sup> et n'est pas couvert par des primes.*

▶▶▶ noter si le CR souhaite un traitement préventif

#### **Sujet Isolation :**

Type d'isolation : expliquer les raisons de l'isolation des versants / du plancher

Type de matériaux : argumentaire

#### **Sujet Remplacement de la fenêtre de toit :**

*Le remplacement de votre fenêtre de toit est prévu ici.*

#### **Sujet Mise en conformité électrique :**

*Lors de ma première visite, nous avons constaté que votre installation électrique ne présentait pas de certificat de conformité. Sur base des photos et informations relevées la dernière fois, notre électricien a établi un devis dont le prix est mentionné ici.*

*J'attire votre attention sur le fait que seuls les petits travaux de mise en conformité sont actuellement compris dans le devis. Il est possible qu'après l'analyse approfondie de votre installation par notre électricien lors de sa visite, il découvre la présence d'infractions importantes qui devraient également être corrigées. Cela donnerait lieu à un supplément de prix.*

### **Sujet Mise en conformité gaz :**

*Lors de ma première visite, nous avons constaté que votre installation gaz ne présentait pas de certificat de conformité. Entre-temps, notre chauffagiste est venu analyser votre installation.*

#### **- scénario 1 :**

*Lors de sa visite, le chauffagiste a effectué des tests sur votre installation et a fait des petits travaux pour rendre l'installation conforme. Ensuite, l'organisme agréé est venu constater la conformité de l'installation. Bravo, tout est maintenant en ordre !*

*Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes. Conservez bien ce certificat de conformité, il pourrait vous être utile dans le futur (vente, ...). Les factures du chauffagiste et de l'organisme agréé seront à transmettre à votre auditeur.*

#### **- scénario 2 :**

*Lors de sa visite, le chauffagiste a constaté que votre installation n'était pas conforme et qu'elle nécessitait encore des travaux de sa part, mais que votre chaudière était encore en bon état.*

*Nous avons donc intégré le devis du chauffagiste pour ces travaux dans le devis provisoire que je vous présente ici.*

*Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes.*

#### **- scénario 3 :**

*Lors de sa visite, le chauffagiste a constaté que votre installation n'était pas conforme, qu'elle nécessitait encore des travaux de sa part, et que votre chaudière était en mauvais état.*

*Nous devons discuter ensemble de manière plus approfondie pour trouver la meilleure solution pour vous : soit vous procédez au changement de la chaudière et à la mise en conformité de l'installation pour bénéficier des primes de la Région Wallonne, soit vous conservez votre chaudière et effectuez les travaux de conformité au risque de devoir les refaire lors du remplacement de votre chaudière/*

*Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes.*

#### **Sujet Recommandations ST :**

*Toujours dans le but de vous accompagner le mieux possible dans vos démarches de rénovation, lors de l'analyse de votre dossier, mon équipe a relevé différents points d'attention pour vous : [Cf points d'attention des ST](#)*

---

*Maintenant que vous avez pu prendre connaissance de tous les travaux que nous envisageons pour votre logement, revenons au récapitulatif de ces travaux repris dans l'autre document : le devis.*

▶▶▶ parcourir le **devis** en détail

#### **Sujet Données administratives :**

*blablabla*

#### **Sujet Montant estimé des travaux :**

- montant HTVA
- montant de la TVA
- montant TVAC = montant à pré-financer

#### **Sujet Estimation primes éligibles :**

*Ces estimations sont calculées sur base des primes de la Région Wallonne et de la prime audit de la Commune de Braine-l'Alleud. En plus, cerise sur la gâteau, nous mentionnons le montant de la réduction fiscale à laquelle vous auriez droit pour l'isolation de votre toiture.*

#### **Sujet Solde estimé à charge du client :**

*Nous partons du montant total des travaux auquel nous soustrayons d'abord les primes de la Région Wallonne, ensuite la prime audit de la Commune et enfin la réduction fiscale.*

*Dans certains cas, vous gagnez même de l'argent à isoler votre toit !*

*Sujet Estimation du financement et des mensualités :*

*blablabla*

*Sujet Remarques du collaborateur estimateur :*

*blablabla*

## 2) Validation des travaux et matériaux par le CR (5')

*Que pensez-vous de notre proposition ?*

*Avez-vous des **remarques** à formuler ou encore des **questions** ? Ou souhaitez-vous que nous effectuions des changements à cette proposition ?*

*Si cette proposition vous paraît correcte, nous allons la retravailler une dernière fois avec l'entrepreneur qui sera en charge de vos travaux. Il vous transmettra **directement** sa proposition de prix et son contrat. C'est seulement avec la signature de ce contrat que vous vous engagez à effectuer les travaux.*

*Si mise en conformité :*

*J'attire votre attention sur le fait qu'avec les travaux de mise en conformité prévus pour le gaz et/ou l'électricité, vous recevrons donc **2 (ou 3) devis** d'entrepreneurs différents.*

*N'hésitez pas à me contacter à tout moment si vous avez des questions sur les documents qui vous ont été transmis.*

## 3) Vérification du statut et des solutions de financement (5')

*Vous avez ici le montant total des travaux [**à pointer sur le devis = montant TTC**], qui est le montant que vous devrez pré-financer, donc payer, avant de récupérer les primes de la Région Wallonne dans quelques temps.*

*Comment pensez-vous payer ce montant ? Avez-vous déjà réfléchi à votre **solution** de financement ?*

*Pour rappel, les pistes de financement à votre disposition sont :*

- via votre épargne
- via votre banque
- via une plateforme de prêt collaboratif (exemple : Mozzeno = <https://www.mozzeno.com/fr/>)

*Dans le cadre de notre mission d'accompagnement auprès de vous, nous devons en effet nous assurer que vous avez identifié une bonne solution de financement avant de signer le contrat de l'entrepreneur (que vous recevrez prochainement).*

*Si pas de piste de financement :*

*Pourriez-vous commencer dès maintenant à chercher une piste de financement afin que nous puissions ensemble prévoir les travaux pour l'isolation de votre toit ?*

*Si déjà une piste de financement :*

*Très bonne nouvelle ! Merci pour votre proactivité.*

*Dans le cas d'un financement par votre banque, pourriez-vous nous transmettre la validation de l'octroi du crédit par votre banque ?*

▶▶▶ Noter sur AirTable la solution de financement envisagée par le CR et le statut de cette solution (en cours / terminé)

- 4) Explication de la suite du processus (10') cf [Schéma simplifié](#)
  - Visite pré-travaux
  - Vider le grenier

*Cette visite se termine tout doucement mais avant de vous quitter, j'aimerais clarifier avec vous les prochaines étapes qui arrivent.*

*Tout d'abord, après mon retour au bureau, mes collègues et moi adaptons le bordereau sur base de notre discussion d'aujourd'hui et sélectionnons un entrepreneur pour vous. Pendant ce temps, vous n'avez rien à faire, à part **chercher une piste de financement** si nécessaire.*

*Dès que votre solution de financement est définie, je vous invite d'ailleurs à **m'en faire part.***



Ensuite, le ou les entrepreneur(s) vous enverront leur(s) **devis et contrat(s)**. J'attire votre attention que même si vous recevez plusieurs devis, il n'y a bien qu'un seul devis par corps de métier (un seul pour le grenier (isolation et fenêtre de toit), un seul pour l'électricité et un seul pour le chauffage). Ces devis sont donc bien complémentaires. Je vous rassure également que tous les contrats de notre entrepreneurs partenaires ont été relus par notre **cabinet d'avocat** et les quelques modifications nécessaires ont déjà été apportées. Cela fait partie de notre mission d'accompagnement de vous garantir que le contrat que vous signerez ne comprend pas de vices.

Après réception des devis et des contrats définitifs et **finalisation de votre recherche de financement**, vous **les signez et vous les renvoyez** aux entrepreneurs concernés en me mettant en copie (adresse mail [brainetoiture@buildwise.be](mailto:brainetoiture@buildwise.be)).

Les entrepreneurs vous transmettront alors leur **facture d'acompte** (max 30 % du montant des travaux). Je vous l'invite à la payer et entre-temps, je vous contacterai pour vous proposer une **date de visite pré-travaux et une date de démarrage** des travaux.

La **visite pré-travaux** a pour but de vous présenter l'entrepreneur qui exécutera vos travaux, de valider la date de démarrage des travaux tous ensemble et de se mettre d'accord sur une liste de points pratiques pour faciliter le chantier.

J'attire aussi votre attention sur le fait qu'à l'occasion de cette visite pré-travaux qui sera organisée à une date proche du démarrage du chantier, votre **grenier devra être vide**.

- Demander leur préférences pour les dates pour visite pré-travaux.

Concernant l'organisation de cette visite pré-travaux, avez-vous des préférences de jour ou d'heure pour qu'on se rencontre avec l'entrepreneur ?

▶▶▶ Noter les préférences de CR pour la visite pré-travaux sur AirTable

- Explication de leur espace personnel sur jerenovemamaison.be ?

*Savez-vous que nous vous proposons également un espace personnel sur notre plateforme en ligne ?*

*Cet espace qui vous est propre, vous devez d'ailleurs y accéder avec un mot de passe, vous permet de voir où vous en êtes dans le processus de Braine Toiture, quelles sont les étapes déjà passées et les étapes à venir. Tous les documents échangés entre nous y sont également stockés, ainsi que toutes les dates qui seront fixées.*

*Cela vous permet, un peu comme quand vous commandez un colis, de voir ce qui vous attend pour la suite.*

*La consultation de cette plateforme est **facultative**, c'est-à-dire qu'aucun document ne vous sera transmis uniquement via cette plateforme. Nous continuerons d'ailleurs à échanger par mail.*

*Nous avons créé cette plateforme dans un but consultatif pour vous, mais pas dans un but de communication de nous vers vous ou de vous vers nous.*

*Voici comment faire pour vous y connecter : cf tuto ligne du temps*

- Mails de feedback

*Nous avons encore une question pour vous, est-ce que vous recevez bien les mails de feedback ? Vous en avez déjà reçu 2 (suite au call et suite à la 1<sup>ère</sup> visite). Ne sont-ils pas dans vos spams ? En effet, ces retours sont très importants pour nous, car l'objectifs du projet pilote est de faire un retour constructif à la Région Wallonne, avec les ressentis de chaque intervenants dans le projet.*

5) Retour au bureau

▶▶▶ Noter l'heure de départ (pour AirTable)

#### **IV. Post-traitement (30')**

Voir « procédure CT »

## Cas B – audit critique (audit et SWCS)

---

### I. Avant la visite (45')

Voir « procédure CT »

### II. Rencontre avec CR – partie 1 avec auditeur (55')

#### 1) Stationnement

▶▶▶ Noter l'heure d'arrivée (pour AirTable)

#### 2) Présentation de l'auditeur (5')

*Bonjour à tous,*

*Avant de commencer la visite, je propose que chacun puisse se présenter :*

- vous me connaissez tous*
- le candidat rénovateur : blablabla*
- l'auditeur : blablabla*

#### 3) Présentation du déroulement de la visite (5')

- Rapport d'audit
- Discussion technique :
  - Bordereau + devis
  - Conseils techniques éventuels (exemple : traitement de la charpente ou recommandations ST)
  - Choix des matériaux
- Validation des travaux et matériaux
- Suivi du financement
- Explication de la suite du processus

*Commençons tout d'abord par vous présenter brièvement le déroulement de la visite.*

*Pour commencer, l'auditeur qui a réalisé l'**audit** de votre logement vous présentera son rapport et ses conclusions. Ce sera l'occasion de discuter de ses résultats et de répondre à vos questions.*

Ensuite, nous entamerons une discussion sur les travaux envisagés, en parcourant le **devis provisoire et le bordereau** et je vous présenterai le **choix des matériaux** qui a été fait.

Sur base de cette discussion, vous pourrez me donner votre avis sur notre proposition de travaux et de matériaux et enfin, nous ferons le point sur votre recherche de **financement** et je vous expliquerai la **suite du processus**.

- 4) Par l'auditeur : présentation du **rapport d'audit** + travaux envisagés (30')

▶▶▶ Être attentif que l'auditeur identifie l'importance de l'isolation de la toiture dans les travaux à effectuer en priorité

- 5) Echanges entre le CR et l'auditeur (15')

A faire par l'auditeur : identification des points éventuels à adapter dans l'audit

▶▶▶ A faire par le CT : pour le futur suivi, prendre note des points éventuels que l'auditeur devra adapter dans son audit, pour le renvoyer au CR.

- 6) A voir si nécessaire par l'auditeur : Signature de formulaires de demandes de primes (0')

- 7) Départ possible de l'auditeur

### III. **Rencontre avec CR – partie 2 sans auditeur (65')**

- 1) Discussion technique (20')

- Présentation des documents techniques *Bordereau + devis* (montant, primes, options et variantes, reste à charge)
- Parler du traitement préventif de la charpente
- Présentation et choix des matériaux isolants
- Recommandations suite à l'analyse des ST

Je vous propose de d'abord parcourir en détail 2 documents techniques. Le premier document est le **devis provisoire**. Nous l'appelons provisoire car suite à notre discussion aujourd'hui, il y aura encore peut-être quelques adaptations à effectuer et ensuite, le devis définitif vous sera envoyé directement par l'entrepreneur en charge des travaux. Ce document est un récapitulatif des montants des travaux.

Nous y reviendrons mais peut-être est-ce d'abord intéressant de se plonger dans le deuxième document que vous avez reçu : le **bordereau**. Ce document est la liste détaillée des travaux que nous proposons d'effectuer dans votre logement.

▶▶▶ parcourir le **bordereau** en détail

#### **Sujet Auditeur (Cas B – audit critique) :**

Le prix maximum de l'audit est indiqué dans le bordereau car dans votre cas, c'est en faisant appel à un auditeur que vous récupérerez le maximum de primes. Vous bénéficierez en plus d'un audit logement qui vous guidera sur la suite des travaux énergétiques intéressants à faire pour votre logement.

De plus, la Commune de Braine-l'Alleud double votre prime audit (la prime initiale est donc triplée), ce qui fait que le coût de l'audit vous sera remboursé de +/- 80%, après réception des primes.

#### **Sujet Traitement de la charpente :**

- pour les isolations des versants :

Afin que les travaux d'isolation que nous réaliserons soient pérennes, un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes est obligatoire (cf article de Buildwise : [PRESERVER LE BOIS DE STRUCTURE RESTE INDISPENSABLE \(buildwise.be\)](https://www.buildwise.be/fr/actualites/le-bois-de-structure-est-indispensable)).

- pour les isolations du plancher des combles dans l'épaisseur des gîtes existantes :

Afin que les travaux d'isolation que nous réaliserons soient pérennes, un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes est obligatoire (cf article de Buildwise : [PRESERVER LE BOIS DE STRUCTURE RESTE INDISPENSABLE \(buildwise.be\)](https://www.buildwise.be/fr/actualites/le-bois-de-structure-est-indispensable)).

- pour les isolations du plancher des combles sur le plancher existant :  
*Comme nous proposons d'isoler les combles par-dessus le plancher existant, il n'est pas obligatoire de prévoir un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes. Cependant, ce traitement est intéressant pour s'assurer de la longévité des éléments en bois de votre logement. Est-ce que vous désirez qu'on en prévoit un ? Pour votre information, ce travail revient à +/- 10 €/m<sup>2</sup> et n'est pas couvert par des primes.*

▶▶▶ noter si le CR souhaite un traitement préventif

#### *Sujet Isolation :*

Type d'isolation : expliquer les raisons de l'isolation des versants / du plancher

Type de matériaux : argumentaire

#### *Sujet Remplacement de la fenêtre de toit :*

*Le remplacement de votre fenêtre de toit est prévu ici.*

#### *Sujet Mise en conformité électrique :*

*Lors de ma première visite, nous avons constaté que votre installation électrique ne présentait pas de certificat de conformité. Sur base des photos et informations relevées la dernière fois, notre électricien a établi un devis dont le prix est mentionné ici.*

*J'attire votre attention sur le fait que seuls les petits travaux de mise en conformité sont actuellement compris dans le devis. Il est possible qu'après l'analyse approfondie de votre installation par notre électricien lors de sa visite, il découvre la présence d'infractions importantes qui devraient également être corrigées. Cela donnerait lieu à un supplément de prix.*

#### *Sujet Mise en conformité gaz :*

*Lors de ma première visite, nous avons constaté que votre installation gaz ne présentait pas de certificat de conformité. Entre-temps, notre chauffagiste est venu analyser votre installation.*

- scénario 1 :

*Lors de sa visite, le chauffagiste a effectué des tests sur votre installation et a fait des petits travaux pour rendre l'installation conforme. Ensuite, l'organisme agréé est venu constater la conformité de l'installation. Bravo, tout est maintenant en ordre !*

*Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes. Conservez bien ce certificat de conformité, il pourrait vous être utile dans le futur (vente, ...). Les factures du chauffagiste et de l'organisme agréé seront à téléverser sur la plateforme de la SWCS.*

*- scénario 2 :*

*Lors de sa visite, le chauffagiste a constaté que votre installation n'était pas conforme et qu'elle nécessitait encore des travaux de sa part, mais que votre chaudière était encore en bon état.*

*Nous avons donc intégré le devis du chauffagiste pour ces travaux dans le devis provisoire que je vous présente ici.*

*Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes.*

*- scénario 3 :*

*Lors de sa visite, le chauffagiste a constaté que votre installation n'était pas conforme, qu'elle nécessitait encore des travaux de sa part, et que votre chaudière était en mauvais état.*

*Nous devons discuter ensemble de manière plus approfondie pour trouver la meilleure solution pour vous : soit vous procédez au changement de la chaudière et à la mise en conformité de l'installation pour bénéficier des primes de la Région Wallonne, soit vous conservez votre chaudière et effectuez les travaux de conformité au risque de devoir les refaire lors du remplacement de votre chaudière/*

*Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes.*

### **Sujet Recommandations ST :**

*Toujours dans le but de vous accompagner le mieux possible dans vos démarches de rénovation, lors de l'analyse de votre dossier, mon équipe a relevé différents points d'attention pour vous : [Cf points d'attention des ST](#)*

---



Maintenant que vous avez pu prendre connaissance de tous les travaux que nous envisageons pour votre logement, revenons au récapitulatif de ces travaux repris dans l'autre document : le devis.

▶▶▶ parcourir le **devis** en détail

*Sujet Données administratives :*

*blablabla*

*Sujet Montant estimé des travaux :*

- montant HTVA
- montant de la TVA
- montant TVAC = montant à pré-financer

*Sujet Estimation primes éligibles :*

*Ces estimations sont calculées sur base des primes de la Région Wallonne et de la prime audit de la Commune de Braine-l'Alleud. En plus, cerise sur la gâteau, nous mentionnons le montant de la réduction fiscale à laquelle vous auriez droit pour l'isolation de votre toiture.*

*Sujet Solde estimé à charge du client :*

*Nous partons du montant total des travaux auquel nous soustrayons d'abord les primes de la Région Wallonne, ensuite la prime audit de la Commune et enfin la réduction fiscale.*

*Dans certains cas, vous gagnez même de l'argent à isoler votre toit !*

*Sujet Estimation du financement et des mensualités :*

*Nous avons mentionné le montant des mensualités dans le cas d'un financement à 0% par la SWCS. Nous attirons votre attention sur le fait que ce montant est indicatif car il est sous réserve d'acceptation de votre dossier par la SWCS.*

*Sujet Remarques du collaborateur estimateur :*

*blablabla*

## 2) Validation des travaux et matériaux par le CR (5')

*Que pensez-vous de notre proposition ?*



Avez-vous des **remarques** à formuler ou encore des **questions** ? Ou souhaitez-vous que nous effectuions des changements à cette proposition ?

Si cette proposition vous paraît correcte, nous allons la retravailler une dernière fois avec l'entrepreneur qui sera en charge de vos travaux. Il vous transmettra **directement** sa proposition de prix et son contrat. C'est seulement avec la signature de ce contrat que vous vous engagez à effectuer les travaux.

**Si mise en conformité :**

J'attire votre attention sur le fait qu'avec les travaux de mise en conformité prévus pour le gaz et/ou l'électricité, vous recevrons donc **2 (ou 3) devis** d'entrepreneurs différents.

N'hésitez pas à me contacter à tout moment si vous avez des questions sur les documents qui vous ont été transmis.

### 3) Vérification du statut et des solutions de financement et encodage dossier dans AppiCrédit (20')

Avez-vous pris connaissance de la solution de financement à 0% proposée par la SWCS ?

En plus de vous proposer un prêt à taux 0%, l'autre avantage de la SWCS est qu'elle se charge elle-même d'obtenir vos primes auprès de la Région Wallonne.

Vous avez ici le montant total des travaux [**à pointer sur le devis = montant TTC**], qui est le montant que vous devrez pré-financer, donc emprunter, avant que la SWCS ne valide vos travaux (environ 1-2 mois après la fin de travaux) et ne réduise votre mensualité au montant des travaux primes déduites.

Vous ne commencerez à rembourser les mensualités que 2 mois après avoir reçu la facture d'acompte, donc c'est possible que vos mensualités soient directement diminuées avec la validation des travaux.

Si cela vous intéresse, nous pouvons commencer à introduire ensemble votre demande de financement auprès de la SWCS.

*Il faut un ordinateur, un moyen d'identification (Itsme ou autre) et vos dernières fiches de paie en format informatique.*

*Si vous ne désirez pas qu'on commence l'encodage ensemble, vous pouvez le faire après mon départ en suivant les informations reprises sur le schéma simplifié.*

*Attention, seul le document PDF transmis par mail par RENO+ peut être chargé sur AppiCrédit. En effet, ce PDF contient des données informatiques permettant à la SWCS d'obtenir automatiquement les informations dont ils ont besoin.*

*Voici les points importants dont il faut tenir compte :*

- dans le cadre du partenariat SWCS-RENO+, les candidats rénovateurs qui ont **plus de 2 enfants à charge** indiquent qu'ils ont « maximum 2 enfants à charge ».
- les mensualités indiquées dans la **simulation** de financement sont des **mensualités hors primes**.
- la **durée d'emprunt** peut être diminuée via le curseur ou augmentée (mais dans la limite du cadre légal).
- le **calcul des mensualités** se fait d'abord sur une base longue (montant des travaux hors primes), qui est ensuite adapté sur base courte quand les travaux auront été validés par les experts (montant des travaux avec primes).
- le candidat rénovateur commence à rembourser ses mensualités 2 mois après le paiement de la facture d'acompte.
- la mensualité à rembourser ne peut être inférieure à 25 €/mois.
- tous les onglets du **règlement RGPD** doivent être parcourus (« vu » apparaît au fur et à mesure).
- les **personnes mariées** sous le régime de la communauté de bien doivent obligatoirement emprunter à 2.
- si le candidat rénovateur emprunte seul, il doit avoir la capacité à rembourser le prêt seul.
- le code remis par le guichet est le « **9900-O** » (lettre o en majuscule).
- **audit** : répondre « oui » même si l'audit est en cours, et alors prévenir la SWCS que l'audit est en cours.
- pour prévenir la SWCS que l'audit est en cours : soit rajouter un commentaire au moment d'encoder le devis, soit ajouter un document vierge mentionnant « audit en cours ».

- dans les documents à charger, il **ne faut plus ajouter d'attestation de l'employeur.**

- la SWCS doit être en possession du devis définitif pour valider la demande de financement.

- Madame Poucet peut être contactée pour toute aide liée à l'encodage de la demande (Madame Sylvie Poucet : s.poucet@swcs.be ou 0479/88.41.03)

*Dans le cadre de notre mission d'accompagnement auprès de vous, nous devons en effet nous assurer que vous avez validé solution de financement avant de signer le contrat de l'entrepreneur (que vous recevrez prochainement).*

▶▶▶ Noter sur AirTable si/quand le CR introduira son dossier après de la SWCS.

4) Explication de la suite du processus (10') cf [Schéma simplifié](#)

- Visite pré-travaux
- Vider le grenier

*Cette visite se termine tout doucement mais avant de vous quitter, j'aimerais clarifier avec vous les prochaines étapes qui arrivent.*

*Tout d'abord, après mon retour au bureau, mes collègues et moi adaptons le bordereau sur base de notre discussion d'aujourd'hui et sélectionnons un entrepreneur pour vous. Pendant ce temps, vous n'avez rien à faire, à part **encoder votre demande de financement auprès de la SWCS.***

*Dès que votre dossier aura été validé auprès de la SWCS, je vous invite d'ailleurs à **m'en faire part.***

*Ensuite, le ou les entrepreneur(s) vous enverront leur(s) **devis et contrat(s).** J'attire votre attention que même si vous recevez plusieurs devis, il n'y a bien qu'un seul devis par corps de métier (un seul pour le grenier (isolation et fenêtre de toit), un seul pour l'électricité et un seul pour le chauffage). Ces devis sont donc bien complémentaires. Les devis devront être encodés dans la plateforme de la SWCS AppiCrédit.*

Je vous rassure également que tous les contrats de notre entrepreneurs partenaires ont été relus par notre **cabinet d'avocat** et les quelques modifications nécessaires ont déjà été apportées. Cela fait partie de notre mission d'accompagnement de vous garantir que le contrat que vous signerez ne comprend pas de vices.

Après réception des devis et des contrats définitifs et **après l'acceptation de votre dossier par la SWCS**, vous **les signez et vous les renvoyer** aux entrepreneurs concernés en me mettant en copie (adresse mail [brainetoiture@buildwise.be](mailto:brainetoiture@buildwise.be)).

Les entrepreneurs vous transmettront alors leur **facture d'acompte** (max 30 % du montant des travaux). Je vous l'invite à la payer et entre-temps, je vous contacterai pour vous proposer une **date de visite pré-travaux et une date de démarrage** des travaux.

La **visite pré-travaux** a pour but de vous présenter l'entrepreneur qui exécutera vos travaux, de valider la date de démarrage des travaux tous ensemble et de se mettre d'accord sur une liste de points pratiques pour faciliter le chantier.

J'attire aussi votre attention sur le fait qu'à l'occasion de cette visite pré-travaux qui sera organisée à une date proche du démarrage du chantier, votre **grenier devra être vide**.

- Demander leur préférences pour les dates pour visite pré-travaux.

Concernant l'organisation de cette visite pré-travaux, avez-vous des préférences de jour ou d'heure pour qu'on se rencontre avec l'entrepreneur ?

▶▶▶ Noter les préférences de CR pour la visite pré-travaux sur AirTable

- Explication de leur espace personnel sur [jerenovemamaison.be](http://jerenovemamaison.be) ?

Savez-vous que nous vous proposons également un espace personnel sur notre plateforme en ligne ?

*Cet espace qui vous est propre, vous devez d'ailleurs y accéder avec un mot de passe, vous permet de voir où vous en êtes dans le processus de Braine Toiture, quelles sont les étapes déjà passées et les étapes à venir. Tous les documents échangés entre nous y sont également stockés, ainsi que toutes les dates qui seront fixées.*

*Cela vous permet, un peu comme quand vous commandez un colis, de voir ce qui vous attend pour la suite.*

*La consultation de cette plateforme est **facultative**, c'est-à-dire qu'aucun document ne vous sera transmis uniquement via cette plateforme. Nous continuerons d'ailleurs à échanger par mail.*

*Nous avons créé cette plateforme dans un but consultatif pour vous, mais pas dans un but de communication de nous vers vous ou de vous vers nous.*

*Voici comment faire pour vous y connecter : cf tuto ligne du temps*

- Mails de feedback

*Nous avons encore une question pour vous, est-ce que vous recevez bien les mails de feedback ? Vous en avez déjà reçu 2 (suite au call et suite à la 1<sup>ère</sup> visite). Ne sont-ils pas dans vos spams ? En effet, ces retours sont très importants pour nous, car l'objectifs du projet pilote est de faire un retour constructif à la Région Wallonne, avec les ressentis de chaque intervenants dans le projet.*

#### 5) Retour au bureau

- ▶▶▶ Noter l'heure de départ (pour AirTable)

#### IV. **Post-traitement (30')**

Voir « procédure CT »

## Cas B (pas d'audit et SWCS)

---

### I. Avant la visite (30')

Voir « procédure CT »

### II. Rencontre avec CR(80')

#### 1) Stationnement

- ▶▶▶ Noter l'heure d'arrivée (pour AirTable)

#### 2) Présentation du déroulement de la visite (5')

- Discussion technique :
  - Bordereau + devis
  - Conseils techniques éventuels (exemple : traitement de la charpente ou recommandations ST)
  - Choix des matériaux
- Validation des travaux et matériaux
- Suivi du financement
- Explication de la suite du processus

*Commençons tout d'abord par vous présenter brièvement le déroulement de la visite.*

*Nous commencerons par une discussion sur les travaux envisagés, en parcourant le **devis provisoire et le bordereau** et je vous présenterai le **choix des matériaux** qui a été fait.*

*Sur base de cette discussion, vous pourrez me donner votre avis sur notre proposition de travaux et de matériaux et enfin, nous ferons le point sur votre recherche de **financement** et je vous expliquerai la **suite du processus**.*

#### 3) Discussion technique (30')

- Présentation des documents techniques *Bordereau + devis* (montant, primes, options et variantes, reste à charge)
- Parler du traitement préventif de la charpente
- Présentation et choix des matériaux isolants
- Recommandations suite à l'analyse des ST

*Je vous propose de d'abord parcourir en détail 2 documents techniques. Le premier document est le **devis provisoire**. Nous l'appelons provisoire car suite à notre discussion aujourd'hui, il y aura encore peut-être quelques adaptations à effectuer et ensuite, le devis définitif vous sera envoyé directement par l'entrepreneur en charge des travaux. Ce document est un récapitulatif des montants des travaux.*

*Nous y reviendrons mais peut-être est-ce d'abord intéressant de se plonger dans le deuxième document que vous avez reçu : le **bordereau**. Ce document est la liste détaillée des travaux que nous proposons d'effectuer dans votre logement.*

▶▶▶ parcourir le **bordereau** en détail

*Sujet Auditeur (Cas B – sans audit critique) :*

*Le prix de l'audit est repris dans les notes du devis.*

*Vous savez sans doute que le but de l'audit logement est de vous transmettre toute une série de recommandations de travaux adaptées à votre logement, afin de l'amener vers le label A.*

*Dans le cadre de l'initiative toiture Braine-l'Alleud et selon votre logement, le passage d'un auditeur avant travaux n'est pas nécessaire pour le processus. Par contre, nous vous encourageons fortement à faire réaliser un audit en fin de chantier afin de vous guider pour la suite des travaux à effectuer à la fin de cet accompagnement.*

*Sachez qu'à la fin, le prix final de l'audit est très réduit étant donné les primes de la Région wallonne et celle de la commune de Braine-l'Alleud.*

*Est-ce que l'audit vous intéresse ?*

*Sujet Traitement de la charpente :*

*- pour les isolations des versants :*



*Afin que les travaux d'isolation que nous réaliserons soient pérennes, un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes est obligatoire (cf article de Buildwise : [PRESERVER LE BOIS DE STRUCTURE RESTE INDISPENSABLE \(buildwise.be\)](https://www.buildwise.be/fr/actualites/le-bois-de-structure-reste-indispensable)).*

- pour les isolations du plancher des combles dans l'épaisseur des gîtes existantes :

*Afin que les travaux d'isolation que nous réaliserons soient pérennes, un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes est obligatoire (cf article de Buildwise : [PRESERVER LE BOIS DE STRUCTURE RESTE INDISPENSABLE \(buildwise.be\)](https://www.buildwise.be/fr/actualites/le-bois-de-structure-reste-indispensable)).*

- pour les isolations du plancher des combles sur le plancher existant :

*Comme nous proposons d'isoler les combles par-dessus le plancher existant, il n'est pas obligatoire de prévoir un traitement préventif des boiseries contre les champignons et insectes. Cependant, ce traitement est intéressant pour s'assurer de la longévité des éléments en bois de votre logement. Est-ce que vous désirez qu'on en prévoit un ?*

*Pour votre information, ce travail revient à +/- 10 €/m<sup>2</sup> et n'est pas couvert par des primes.*

▶▶▶ noter si le CR souhaite un traitement préventif

### *Sujet Isolation :*

Type d'isolation : expliquer les raisons de l'isolation des versants / du plancher

Type de matériaux : argumentaire

### *Sujet Remplacement de la fenêtre de toit :*

*Le remplacement de votre fenêtre de toit est prévu ici.*

### *Sujet Mise en conformité électrique :*

*Lors de ma première visite, nous avons constaté que votre installation électrique ne présentait pas de certificat de conformité.. Sur base des photos et informations relevées la dernière fois, notre électricien a établi un devis dont le prix est mentionné ici.*

*J'attire votre attention sur le fait que seuls les petits travaux de mise en conformité sont actuellement compris dans le devis. Il est possible*



*qu'après l'analyse approfondie de votre installation par notre électricien lors de sa visite, il découvre la présence d'infractions importantes qui devraient également être corrigées. Cela donnerait lieu à un supplément de prix.*

### **Sujet Mise en conformité gaz :**

*Lors de ma première visite, nous avons constaté que votre installation gaz ne présentait pas de certificat de conformité. Entre-temps, notre chauffagiste est venu analyser votre installation.*

#### **- scénario 1 :**

*Lors de sa visite, le chauffagiste a effectué des tests sur votre installation et a fait des petits travaux pour rendre l'installation conforme. Ensuite, l'organisme agréé est venu constater la conformité de l'installation. Bravo, tout est maintenant en ordre !*

*Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes. Conservez bien ce certificat de conformité, il pourrait vous être utile dans le futur (vente, ...). Les factures du chauffagiste et de l'organisme agréé seront à téléverser sur la plateforme de la SWCS.*

#### **- scénario 2 :**

*Lors de sa visite, le chauffagiste a constaté que votre installation n'était pas conforme et qu'elle nécessitait encore des travaux de sa part, mais que votre chaudière était encore en bon état.*

*Nous avons donc intégré le devis du chauffagiste pour ces travaux dans le devis provisoire que je vous présente ici.*

*Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes.*

#### **- scénario 3 :**

*Lors de sa visite, le chauffagiste a constaté que votre installation n'était pas conforme, qu'elle nécessitait encore des travaux de sa part, et que votre chaudière était en mauvais état.*

*Nous devons discuter ensemble de manière plus approfondie pour trouver la meilleure solution pour vous : soit vous procédez au changement de la chaudière et à la mise en conformité de l'installation pour bénéficier des primes de la Région Wallonne, soit vous conservez votre chaudière et effectuez les travaux de conformité au risque de devoir les refaire lors du remplacement de votre chaudière/*

Ces travaux de mise en conformité vous donnent droit à des primes.

#### *Sujet Recommandations ST :*

Toujours dans le but de vous accompagner le mieux possible dans vos démarches de rénovation, lors de l'analyse de votre dossier, mon équipe a relevé différents points d'attention pour vous : [Cf points d'attention des ST](#)

---

Maintenant que vous avez pu prendre connaissance de tous les travaux que nous envisageons pour votre logement, revenons au récapitulatif de ces travaux repris dans l'autre document : le devis.

▶▶▶ parcourir le **devis** en détail

#### *Sujet Données administratives :*

blablabla

#### *Sujet Montant estimé des travaux :*

- montant HTVA
- montant de la TVA
- montant TVAC = montant à pré-financer

#### *Sujet Estimation primes éligibles :*

Ces estimations sont calculées sur base des primes de la Région Wallonne.. Et, cerise sur la gâteau, nous mentionnons le montant de la réduction fiscale à laquelle vous auriez droit pour l'isolation de votre toiture.

#### *Sujet Solde estimé à charge du client :*

Nous partons du montant total des travaux auquel nous soustrayons d'abord les primes de la Région Wallonne et enfin la réduction fiscale. Dans certains cas, vous gagnez même de l'argent à isoler votre toit !

#### *Sujet Estimation du financement et des mensualités :*

Nous avons mentionné le montant des mensualités dans le cas d'un financement à 0% par la SWCS. Nous attirons votre attention sur le fait que ce montant est indicatif car il est sous réserve d'acceptation de votre dossier par la SWCS.

*Sujet Remarques du collaborateur estimateur :*

*blablabla*

#### 4) Validation des travaux et matériaux par le CR (5')

*Que pensez-vous de notre proposition ?*

*Avez-vous des **remarques** à formuler ou encore des **questions** ? Ou souhaitez-vous que nous effectuions des changements à cette proposition ?*

*Si cette proposition vous paraît correcte, nous allons la retravailler une dernière fois avec l'entrepreneur qui sera en charge de vos travaux. Il vous transmettra **directement** sa proposition de prix et son contrat. C'est seulement avec la signature de ce contrat que vous vous engagez à effectuer les travaux.*

*Si mise en conformité :*

*J'attire votre attention sur le fait qu'avec les travaux de mise en conformité prévus pour le gaz et/ou l'électricité, vous recevrons donc **2 (ou 3) devis** d'entrepreneurs différents.*

*N'hésitez pas à me contacter à tout moment si vous avez des questions sur les documents qui vous ont été transmis.*

#### 5) Vérification du statut et des solutions de financement et encodage dossier dans AppiCrédit (20')

*Avez-vous pris connaissance de la solution de financement à 0% proposée par la SWCS ?*

*En plus de vous proposer un prêt à taux 0%, l'autre avantage de la SWCS est qu'elle se charge elle-même d'obtenir vos primes auprès de la Région Wallonne.*

*Vous avez ici le montant total des travaux [**à pointer sur le devis = montant TTC**], qui est le montant que vous devrez pré-financer, donc emprunter, avant que la SWCS ne valide vos travaux (environ 1-2 mois*

après la fin de travaux) et ne réduise votre mensualité au montant des travaux primes déduites.

Vous ne commencerez à rembourser les mensualités que 2 mois après avoir reçu la facture d'acompte, donc c'est possible que vos mensualités soient directement diminuées avec la validation des travaux.

Si cela vous intéresse, nous pouvons commencer à introduire ensemble votre demande de financement auprès de la SWCS.

Il faut un ordinateur, un moyen d'identification (Itsme ou autre) et vos dernières fiches de paie en format informatique.

Si vous ne désirez pas qu'on commence l'encodage ensemble, vous pouvez le faire après mon départ en suivant les informations reprises sur le schéma simplifié.

Attention, seul le document PDF transmis par mail par RENO+ peut être chargé sur AppiCrédit. En effet, ce PDF contient des données informatiques permettant à la SWCS d'obtenir automatiquement les informations dont ils ont besoin.

Voici les points importants dont il faut tenir compte :

- dans le cadre du partenariat SWCS-RENO+, les candidats rénovateurs qui ont **plus de 2 enfants à charge** indiquent qu'ils ont « maximum 2 enfants à charge ».
- les mensualités indiquées dans la **simulation** de financement sont des **mensualités hors primes**.
- la **durée d'emprunt** peut être diminuée via le curseur ou augmentée (mais dans la limite du cadre légal).
- le **calcul des mensualités** se fait d'abord sur une base longue (montant des travaux hors primes), qui est ensuite adapté sur base courte quand les travaux auront été validés par les experts (montant des travaux avec primes).
- le candidat rénovateur commence à rembourser ses mensualités 2 mois après le paiement de la facture d'acompte.
- la mensualité à rembourser ne peut être inférieure à 25 €/mois.
- tous les onglets du **règlement RGPD** doivent être parcourus (« vu » apparaît au fur et à mesure).
- les **personnes mariées** sous le régime de la communauté de bien doivent obligatoirement emprunter à 2.

- si le candidat rénovateur emprunte seul, il doit avoir la capacité à rembourser le prêt seul.
- le code remis par le guichet est le « **9900-O** » (lettre o en majuscule).
- **audit** : répondre « non »
- dans les documents à charger, il **ne faut plus ajouter d'attestation de l'employeur**.
- la SWCS doit être en possession du devis définitif pour valider la demande de financement.
- Madame Poucet peut être contactée pour toute aide liée à l'encodage de la demande (Madame Sylvie Poucet : s.poucet@swcs.be ou 0479/88.41.03)

Dans le cadre de notre mission d'accompagnement auprès de vous, nous devons en effet nous assurer que vous avez validé solution de financement avant de signer le contrat de l'entrepreneur (que vous recevrez prochainement).

▶▶▶ Noter sur AirTable si/quand le CR introduira son dossier après de la SWCS.

- 6) Explication de la suite du processus (10') cf [Schéma simplifié](#)
- Visite pré-travaux
  - Vider le grenier

*Cette visite se termine tout doucement mais avant de vous quitter, j'aimerais clarifier avec vous les prochaines étapes qui arrivent.*

*Tout d'abord, après mon retour au bureau, mes collègues et moi adaptons le bordereau sur base de notre discussion d'aujourd'hui et sélectionnons un entrepreneur pour vous. Pendant ce temps, vous n'avez rien à faire, à part **encoder votre demande de financement auprès de la SWCS**. Dès que votre dossier aura été validé auprès de la SWCS, je vous invite d'ailleurs à **m'en faire part**.*

*Ensuite, le ou les entrepreneur(s) vous enverront leur(s) **devis et contrat(s)**. J'attire votre attention que même si vous recevez plusieurs devis, il n'y a bien qu'un seul devis par corps de métier (un seul pour le*

grenier (isolation et fenêtre de toit), un seul pour l'électricité et un seul pour le chauffage). Ces devis sont donc bien complémentaires. Les devis devront être encodés dans la plateforme de la SWCS AppiCrédit.

Je vous rassure également que tous les contrats de notre entrepreneurs partenaires ont été relus par notre **cabinet d'avocat** et les quelques modifications nécessaires ont déjà été apportées. Cela fait partie de notre mission d'accompagnement de vous garantir que le contrat que vous signerez ne comprend pas de vices.

Après réception des devis et des contrats définitifs et **après l'acceptation de votre dossier par la SWCS**, vous **les signez et vous les renvoyer** aux entrepreneurs concernés en me mettant en copie (adresse mail [brainetoiture@buildwise.be](mailto:brainetoiture@buildwise.be)).

Les entrepreneurs vous transmettront alors leur **facture d'acompte** (max 30 % du montant des travaux). Je vous l'invite à la payer et entre-temps, je vous contacterai pour vous proposer une **date de visite pré-travaux et une date de démarrage** des travaux.

La **visite pré-travaux** a pour but de vous présenter l'entrepreneur qui exécutera vos travaux, de valider la date de démarrage des travaux tous ensemble et de se mettre d'accord sur une liste de points pratiques pour faciliter le chantier.

J'attire aussi votre attention sur le fait qu'à l'occasion de cette visite pré-travaux qui sera organisée à une date proche du démarrage du chantier, votre **grenier devra être vide**.

- Demander leur préférences pour les dates pour visite pré-travaux.

Concernant l'organisation de cette visite pré-travaux, avez-vous des préférences de jour ou d'heure pour qu'on se rencontre avec l'entrepreneur ?

▶▶▶ Noter les préférences de CR pour la visite pré-travaux sur AirTable

- Explication de leur espace personnel sur jerenovemamaison.be ?

*Savez-vous que nous vous proposons également un espace personnel sur notre plateforme en ligne ?*

*Cet espace qui vous est propre, vous devez d'ailleurs y accéder avec un mot de passe, vous permet de voir où vous en êtes dans le processus de Braine Toiture, quelles sont les étapes déjà passées et les étapes à venir. Tous les documents échangés entre nous y sont également stockés, ainsi que toutes les dates qui seront fixées.*

*Cela vous permet, un peu comme quand vous commandez un colis, de voir ce qui vous attend pour la suite.*

*La consultation de cette plateforme est **facultative**, c'est-à-dire qu'aucun document ne vous sera transmis uniquement via cette plateforme. Nous continuerons d'ailleurs à échanger par mail.*

*Nous avons créé cette plateforme dans un but consultatif pour vous, mais pas dans un but de communication de nous vers vous ou de vous vers nous.*

*Voici comment faire pour vous y connecter : cf tuto ligne du temps*

- Mails de feedback

*Nous avons encore une question pour vous, est-ce que vous recevez bien les mails de feedback ? Vous en avez déjà reçu 2 (suite au call et suite à la 1<sup>ère</sup> visite). Ne sont-ils pas dans vos spams ? En effet, ces retours sont très importants pour nous, car l'objectifs du projet pilote est de faire un retour constructif à la Région Wallonne, avec les ressentis de chaque intervenants dans le projet.*

7) Retour au bureau

▶▶▶ Noter l'heure de départ (pour AirTable)

### III. Post-traitement (35')

Voir « procédure CT »