CRM pour le Guichet Logement et Énergie Malines

Manuel

Annexe à D5.1

Ce projet a reçu un financement du programme de l'Union européenne pour l'environnement et l'action climatique (LIFE) MGA — Multi & Mono, dans le cadre de la convention de subvention n° 101076316.
Les points de vue et opinions exprimés sont toutefois ceux des auteurs uniquement et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de la CINEA. Ni l'Union européenne ni l'autorité octroyant la subvention ne peuvent en être tenues responsables.

Grant Agreement No.	101076316
Start date of Project	1 October 2022
Duration of the Project	48 months
Deliverable Number	D5.2
Deliverable Leader	**MECHELEN**
Dissemination Level (PU, SEN, CI)	PU

Status	Final
Version	V0.3
Submission Date	30-09-2025

Auteur, Co-auteurs et contributeurs

Author	**Organization**	**E-mail**
Annick Vanhove	MECH	Annick.vanhove@mechelen.be
Willemien Anaf	MECH	Willemien.anaf@mechelen.be
Arno Van Boxem	MECH	Arno.vanboxem@mechelen.be

Contrôle de qualité

Author	**Name**	**Date**
WP leader	Annick Vanhove	25-08-2025
Internal reviewer	Willemien Anaf	05-09-2025
External reviewer	Emanuelle Cause / Gorgia Signoretto	28-09-2025
Coordinator	Erwin Mlecnik	25-09-2025

Histoire de changements

Version	Change made	Date
Version 0.1	Inventarisation des champs CRM	18-08-2025
Version 0.2	Version préliminaire des champs CRM	25-08-2025
Version 0.3	Version finale des champs CRM	22-09-2025

Introduction

Au cours de la période 2022-2025, la maison de l'énergie et la ville de Malines ont participé à deux projets européens LIFE : FOSSTER et CondoReno.

Le projet FOSSTER visait à examiner, consolider et combiner les services d'orientation et d'assistance existants fournis par les maisons de l'énergie avec les meilleures pratiques d'autres projets connexes afin de créer un modèle de guichet unique pour différents types de propriétaires de logements. Le projet CondoReno s'est concentré sur le développement de services de guichet unique pour les copropriétaires qui souhaitent rénover les parties communes de leur copropriété.

Étant donné que ces services à guichet unique pour les logements et les copropriétés sont assurés dans le même centre d'énergie, les outils internes permettant d'assurer le suivi de ces services sont intégrés dans un seul système CRM. La refonte du système CRM a donc été alimentée et motivée par les deux projets LIFE.

En utilisant un système CRM de manière correcte et cohérente, la maison de l'énergie peut rationaliser le suivi des parcours clients, faciliter le reporting et mieux répondre aux besoins de nos clients et aux objectifs politiques.

Dans ce manuel consacré au système CRM, nous commençons par présenter les avantages et la structure générale du système, puis nous expliquons comment l'utiliser. Nous examinons ensuite de plus près les types de fichiers qui peuvent être créés. Nous nous concentrons sur les types de base : informations, conseils, conception et mise en œuvre de projets. Nous expliquons également le type de fichier utilisé pour le plan directeur de rénovation.

Le système CRM est un système dynamique qui est encore en évolution. Grâce aux commentaires des utilisateurs, nous améliorons constamment le système.

Les éléments suivants du manuel CRM original ne sont pas inclus dans ce manuel pour les rapports CondoReno :

- les types de fichiers de base Applications et prêts, prêts, primes et subventions,
- les options de personnalisation des tableaux de bord et des affichages de fichiers
- les fonctionnalités d'administration du CRM
- le lien entre le CRM et PowerBI pour l'analyse des données et le reporting.

Si ces fonctionnalités vous intéressent, veuillez contacter la maison de l'énergie et la ville de Malines via woon-en-energieloket@mechelen.be

Contenu

PARTIE 1 : Introduction ... 6
1.1 Avantages du CRM ... 6
1.2 Termes généraux ... 7
Partie 2 : Démarrer avec le CRM ... 9
2.1 Structure du CRM ... 9
2.2 Files d'attente ... 10
2.3 Aperçu CRM ... 12
2.3.1 Généralités ... 12
2.3.2 Parcours client ... 13
2.3.3 Activités ... 13
2.3.4 Rapports ... 13
PARTIE 3 : Travailler dans le CRM ... 14
3.1 Créer un dossier ... 14
3.1.1 Créer un dossier à partir d'un e-mail entrant ... 14
3.1.2 Créer un dossier lors d'un contact avec le citoyen par téléphone, au guichet ou lors d'un événement ... 15
3.1.3 Créer un dossier en tant que dossier de suivi ... 18
3.2 Ajouter des informations générales au dossier ... 20
3.3 Ajouter des coordonnées à un dossier ... 21
3.3.1 Ajouter des personnes de contact en tant que personnes concernées ... 21
3.3.2 Créer une adresse ... 25
3.3.3 Compléter les informations relatives à l'adresse ... 27
3.3.4 Saisie d'une nouvelle organisation via le numéro d'entreprise ... 29
PARTIE 4 : Travailler dans un dossier climatique ... 31
4.1 Recherche dans le CRM ... 31
4.2 Télécharger des fichiers dans un dossier ... 33
4.3 Supprimer un dossier ... 34
PARTIE 5 : Types de dossiers climatiques ... 36
5.1 Types de dossiers climatiques ... 36
5.2 Sous-types Dossier climatique ... 36
5.3 Phases ... 38

5.4 Déroulement par type de dossier climatique 40
5.4.1 Type de dossier Informations 40
5.4.2 Type de dossier Conseil 42
5.4.3 Type de dossier Conception de projet 47
5.4.4 Type de dossier Exécution 51
Partie 6: Approfondissement du sous-type de dossier "Plan directeur de rénovation 55
6.1 Intérêt pour le plan directeur de rénovation 56
6.2 Plan directeur de rénovation 58

PARTIE 1 : Introduction

Ceci est un manuel. Vous n'êtes pas tenu de le lire de A à Z. Recherchez dans la table des matières le chapitre dont vous avez besoin. Revenez ensuite si vous avez oublié quelque chose ou si vous avez une question spécifique.

Tout le monde n'apprend pas de la même manière. Le responsable CRM se fera un plaisir de planifier un rendez-vous avec vous pour passer en revue les bases. Le manuel n'est pas clair ou il manque quelque chose ? N'hésitez pas à en parler au responsable CRM. Cela nous permettra d'améliorer et de compléter le manuel.

Il est normal de faire des erreurs, qui peuvent être corrigées, y compris dans le CRM. Si vous n'y parvenez pas vous-même, adressez-vous au responsable CRM. Il sera heureux de savoir ce qui ne va pas afin d'éviter que cela ne se reproduise à l'avenir. Et bien sûr, il corrigera l'erreur pour vous.

1.1 Avantages du CRM

Le système CRM a été développé pour soutenir et optimiser les services du Guichet Logement et Énergie. Une utilisation correcte et cohérente du système nous permet de rationaliser le suivi des parcours clients, de faciliter les rapports et de mieux répondre aux besoins de nos clients et aux objectifs politiques.

Enregistrement des parcours individuels des clients
Dès qu'un contact est établi avec un client individuel, un dossier est créé dans le CRM. Cela permet d'avoir une vue d'ensemble claire de l'ensemble du parcours, du premier contact à l'évaluation, et permet un suivi cohérent. En adoptant cette méthode de travail, nous pouvons garantir un service de haute qualité, flexible et transparent à nos clients.

Suivi efficace des parcours clients
Le CRM offre un moyen clair et structuré de gérer les interactions avec les clients et leurs parcours. Le système permet d'évaluer et d'améliorer en permanence le service sur la base de rapports clairs.

Avantages d'une utilisation cohérente et uniforme du CRM

- Meilleure collaboration : grâce à une utilisation uniforme du système, les collègues peuvent facilement se substituer les uns aux autres, par exemple en cas d'absence imprévue.
- Rapports simples et précis : le remplissage correct du CRM aide à générer des rapports à des fins diverses, tels que les rapports à VEKA, les projets européens ou le retour d'information politique.

Conception flexible et modulaire
Le système CRM est conçu de manière modulaire afin de s'adapter aux besoins du Guichet Logement et Énergie. De nouvelles offres de services peuvent être ajoutées sans modifications majeures. Une intégration complète du fonctionnement des appartements a été prise en compte. En outre, le système offre la possibilité de relier des dossiers entre eux et de stocker des documents de manière centralisée et accessible.

1.2 Termes généraux

Personne concernée : l'entité “personnes concernées” est une couche intermédiaire entre un contact et un dossier. La personne concernée indique en quelle qualité un contact intervient dans un dossier. Voici quelques possibilités : propriétaire-occupant, propriétaire-bailleur, syndic, entrepreneur, etc.

Business Process Flow (BPF) : il s'agit des “points bleus” que vous voyez en haut d'un type de dossier climatique. Ils vous permettent d'indiquer à quelle phase se trouve votre type de dossier climatique.

Tableau de bord : chaque fois que vous vous connectez au système, vous voyez un tableau de bord. Ce tableau de bord peut afficher des files d'attente, des affichages et des graphiques simples. Outre le tableau de bord standard, vous pouvez également créer des tableaux de bord personnalisés qui répondent mieux à vos besoins.

Entité : les entités définissent les types d'enregistrements que les utilisateurs peuvent utiliser dans le CRM. Dans le CRM du Guichet Logement et Énergie, vous trouverez les différentes entités dans la colonne de gauche.

Parcours client : ensemble de dossiers liés entre eux, associés à une seule adresse. Ces dossiers forment ensemble un parcours. Ce parcours client contient les données de base du client, quel que soit le type de dossier. Dans ce parcours client, la chronologie et les fichiers sont conservés de manière globale.

Dossier climatique : ensemble de données qui soutient le processus suivi par le back-office. Ce dossier contient les données nécessaires au traitement du dossier.
Dans un dossier climatique, vous trouverez quatre onglets généraux qui se retrouvent dans tous les types de dossiers : informations sur le dossier, coordonnées, parcours client et fichiers. Ces dossiers climatiques constituent une **entité globale** : ils regroupent tous les dossiers, quel que soit leur type, afin que vous ayez une bonne vue d'ensemble de tous les dossiers liés à une adresse ou à un contact.

Type de dossier climatique : dossiers présentant certaines caractéristiques, qui suivent tous le même flux spécifique (voir flux de processus métier). Ainsi, une demande

d'informations nécessite moins d'informations qu'un dossier de conseil. Les dossiers sont donc adaptés afin qu'aucune information superflue ne soit demandée.

Sous-type de dossier climatique : chaque sous-type de dossier climatique est lié à un type de dossier climatique spécifique. Ce sous-type donne une description plus détaillée du type de dossier. Il précise un peu plus en détail l'objet de la demande d'informations. Les sous-types peuvent être facilement ajoutés par l'administrateur. Si un sous-type n'est plus applicable, il peut également être facilement désactivé.

File d'attente : utilisée pour organiser les activités ou les tâches et les attribuer à différentes équipes.
Au sein du guichet logement et énergie, une file d'attente est spécifiquement utilisée pour la répartition de la boîte mail woon-en-energieloket@mechelen.be. Tous les e-mails entrants sont automatiquement placés dans cette file d'attente centrale. De là, ils sont transférés manuellement vers **des files d'attente thématiques**, en fonction du sujet ou du type de demande.

Affichage : une “grille” ou un affichage consiste en une liste d'enregistrements pour une entité donnée. Un affichage détermine :

- Les colonnes à afficher
- La largeur des colonnes affichées
- La manière dont la liste des enregistrements est triée par défaut
- Quels filtres par défaut sont appliqués pour limiter les enregistrements affichés dans la liste.

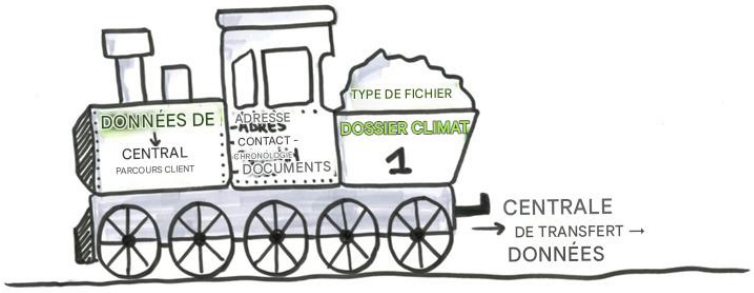
L'utilisation de filtres et le choix des colonnes affichées vous permettent d'avoir une vue d'ensemble des données CRM. Les affichages déterminent également la source des données utilisées pour les graphiques dans l'application. Les affichages système sont visibles par tous les utilisateurs. Vous pouvez créer vous-même des affichages personnalisés sur mesure. Vous pouvez les partager avec vos collègues.

Travail : ensemble de données relatives à une mesure de rénovation ou à une étude, liées à un seul entrepreneur.

Partie 2 : Démarrer avec le CRM

2.1 Structure du CRM

Pour chaque demande (informations, conseils, assistance) reçue par le Guichet Logement et Énergie, un dossier climatique est créé. Les dossiers climatiques qui se rapportent les uns aux autres sont reliés entre eux dans le système CRM. Pour illustrer cela, nous utilisons la métaphore d'un train.



La locomotive : le dossier de départ
Lorsque nous recevons une première demande d'un client, un **dossier climatique** est créé. Ce dossier climatique est le **dossier de départ** et correspond donc **au parcours du client**. Il contient les données de base du client et sa demande. Nous considérons les données de base comme la **locomotive** du train, et la demande comme le wagon.

La locomotive comprend :

- Les coordonnées du client
- L'adresse ou les adresses concernées par la demande
- La communication (tels que les e-mails, les appels téléphoniques, les rendez-vous)
- Documents partagés avec le guichet Logement et Énergie ou rédigés par un employé du guichet Logement et Énergie

Le wagonnet
Le wagon contient la demande du client. Il s'agit du **type de dossier climatique** qui est créé. Les wagons suivants sont possibles :

- Informations
- Demandes et emprunts
- Conseils
- Conception du projet
- Mise en œuvre
- Prêt
- Prime et subvention

Vous souhaitez en savoir plus sur le wagonnet ? Vous souhaitez ouvrir le “conteneur” ? Cliquez alors sur le **sous-dossier**.

Suite du processus : wagons supplémentaires
Si le client continue à être accompagné, nous ajoutons de nouveaux wagons au train. Chaque wagon correspond à un nouveau **type de dossier climatique** (conseil, conception de projet, prêt, etc.).

Important : tous les wagons sont rattachés à la locomotive, le parcours du client, et reçoivent donc automatiquement les données centrales du client.

Fin du trajet
Parfois, le train s'arrête après le premier contact. Il se compose alors uniquement de la locomotive et du premier wagon. Mais si le client parcourt tout le trajet, le train s'agrandit avec plusieurs wagons supplémentaires.

2.2 Files d'attente

Les files d'attente sont des aperçus des activités ou des tâches qui doivent être effectuées par les équipes. Dans l'environnement CRM du guichet logement et énergie, les files d'attente sont utilisées pour la répartition de la boîte mailwoon-en-energieloket@mechelen.be . La boîte de réception de cette adresse mail est intégralement chargée dans le CRM, dans la file d'attente“Habiter & Énergie (H&E)”.
À partir de cette file d'attente, les tâches sont réparties vers des files d'attente thématiques.

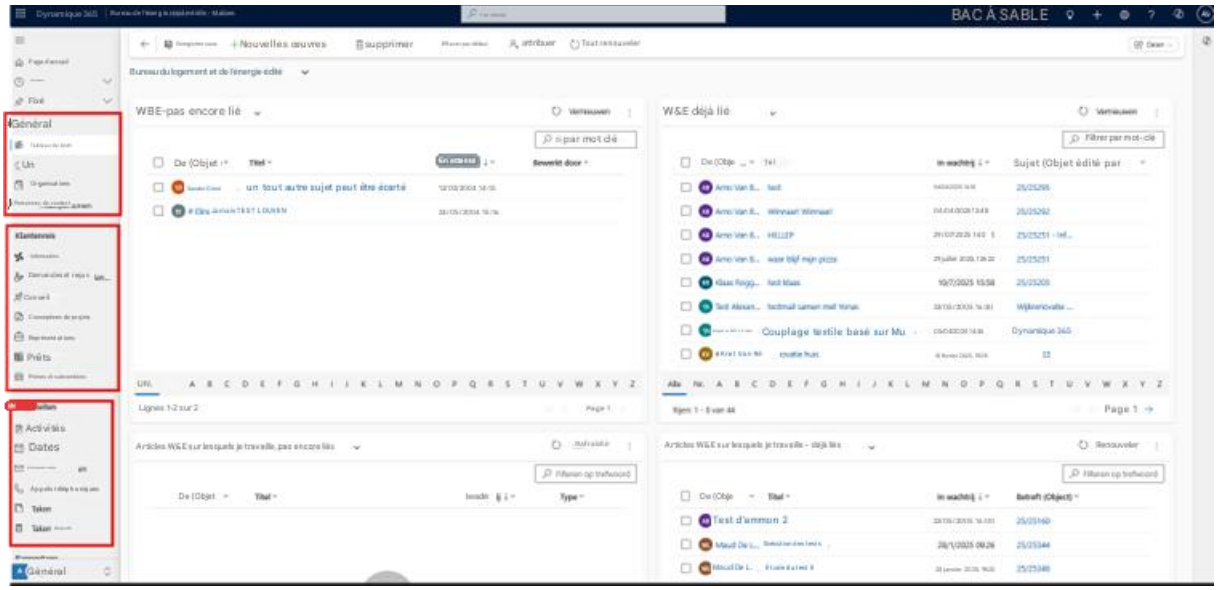
Chaque file d'attente thématique a son propre responsable. Cette personne veille à ce que les e-mails soient traités dans la file d'attente correspondante. Le responsable de la file d'attente détermine lui-même les accords au sein de cette file d'attente.

On distingue les files d'attente suivantes :

Nom de la file d'attente	Description	Dispatcher/ responsable	Règles
H&E (Habiter & Énergie)	Cette file d'attente contient les messages reçus à l'adresse e-mail woon-en-energieloket@mechelen.be .	...	Répartition générale vers d'autres files d'attente.
Énergie (H&E)	File d'attente pour tous les e-mails contenant des questions générales sur l'énergie.	...	Questions au guichet énergie, MijnVerbouwpremie, MijnVerbouwbegeleiding, partage d'énergie
Logement (H&E)	File d'attente pour tous les e-mails traités par le service Logement.	...	Répartition vers d'autres collaborateurs
Appartements (H&E)	File d'attente pour tous les e-mails relatifs aux services liés aux appartements.	...	Répartition vers les coaches en rénovation et d'autres collaborateurs
Rénovation de quartier (W&E)	File d'attente pour tous les e-mails relatifs à la ou aux rénovations de quartier.	...	Répartition vers les coaches en rénovation et autres collaborateurs
Adaptation (H&E)	File d'attente pour tous les e-mails relatifs à l'adaptation.	...	Adoption d'un jardin de rue, compost de quartier, guirlande végétale, adoucissement, sacs à gravats, jardin de dalles.
Prêt (H&E)	File d'attente pour tous les e-mails concernant les prêts.	...	Répartition aux collaborateurs prêts

Pour les files d'attente “H&E” et “Éléments en attente sur lesquels je travaille”, il est possible de faire la distinction entre les e-mails “non encore liés” et “déjà liés”. Les e-mails non liés ne sont pas encore associés à un dossier. Cela peut être dû au fait qu'il s'agit d'une nouvelle demande ou que le client n'a pas répondu à un e-mail existant. Les e-mails déjà liés sont déjà associés à un dossier existant.

2.3 Aperçu CRM

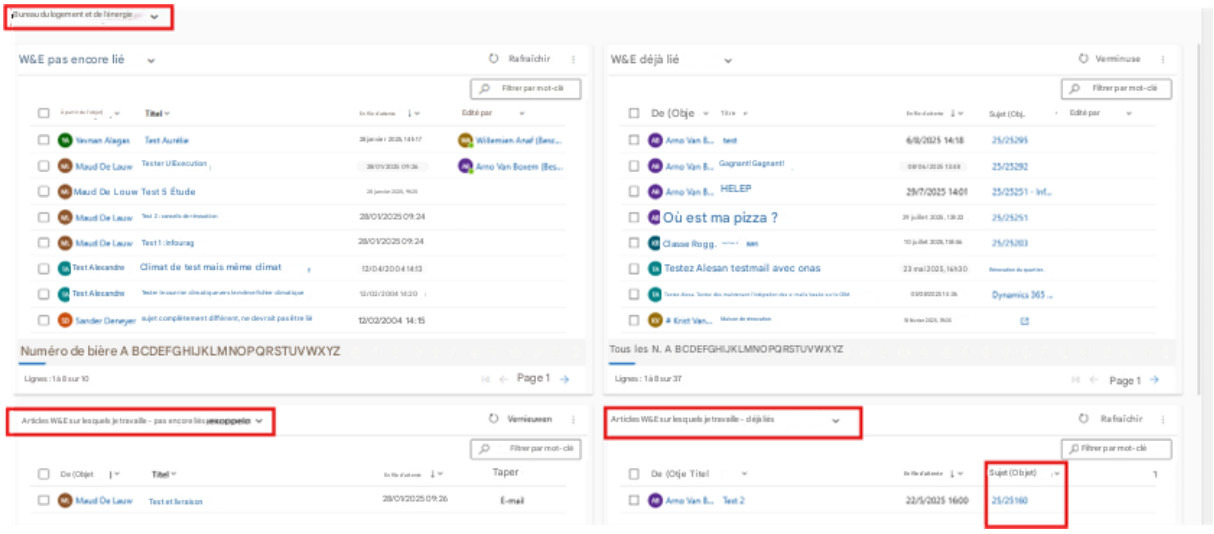


2.3.1 Généralités

Vous trouverez ci-dessous les informations que vous utiliserez le plus souvent.

Tableau de bord

Le tableau de bord est votre bureau personnel. Dans le CRM, vous obtenez un aperçu personnalisé de vos e-mails et des tâches qui vous ont été attribuées à partir d'une file d'attente.



En haut à gauche, vous voyez votre tableau de bord. Il vous permet de voir les files d'attente dont vous avez besoin. Vous pouvez personnaliser votre tableau de bord.

Vous voyez ci-dessous les e-mails qui vous ont été attribués à partir des files d'attente générales. À gauche, vous voyez les e-mails sans dossier. À droite, vous voyez les dossiers avec le numéro de dossier auquel ils sont liés.

Adresses

Vous trouverez ici toutes les informations relatives à une adresse. Vous pouvez voir ici quels dossiers y sont liés et quels travaux y ont déjà été effectués.

Organisations

Il n'y a pas d'organisations à ce niveau. Cela peut concerner les VME, les entrepreneurs, les syndics et bien d'autres encore. À ce niveau, vous pouvez conserver différents dossiers liés à cette organisation.

Personne de contact

Vous trouverez ici toutes les informations relatives à une personne. Vous pouvez également consulter ici les dossiers associés à cette personne.

2.3.2 Parcours client

Vous trouverez ci-dessous tous les différents types de dossiers climatiques. Ces dossiers sont structurés de manière à suivre automatiquement le flux.

Pour les Business Process Flows, voir la partie 4.

2.3.3 Activités

Vous trouverez ci-dessous toutes vos tâches et tous vos e-mails en attente.

2.3.4 Rapports

Dossiers climatiques

Tous les dossiers climatiques généraux sont conservés ici. À ce niveau, vous trouverez également le parcours client.

PARTIE 3 : Travailler dans le CRM

3.1 Créer un dossier

Vous pouvez créer un dossier de différentes manières dans le système CRM, en fonction de la situation du dossier. Les options suivantes sont disponibles :

1. Créer un dossier à partir d'un e-mail entrant
2. Créer un dossier lors d'un contact avec le citoyen par téléphone, au guichet physique ou lors d'un événement Créer un dossier
3. Créer un dossier en tant que dossier de suivi

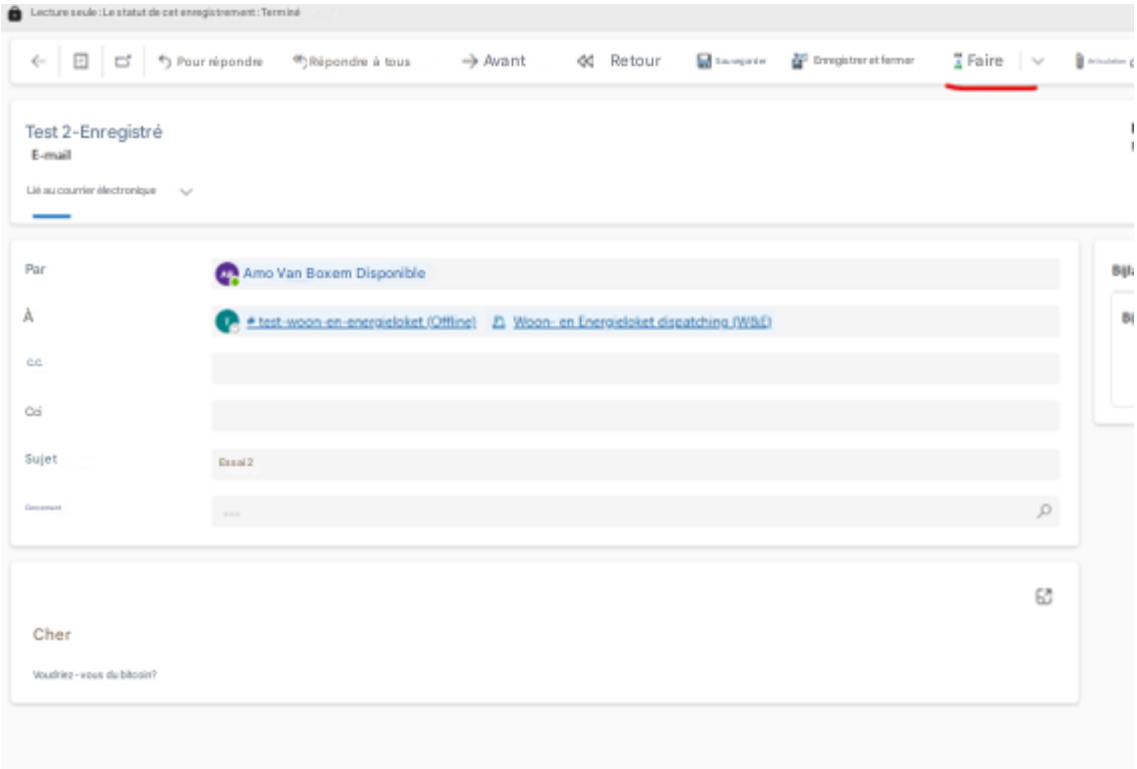
Nous abordons ces différentes possibilités ci-dessous.

3.1.1 Créer un dossier à partir d'un e-mail entrant

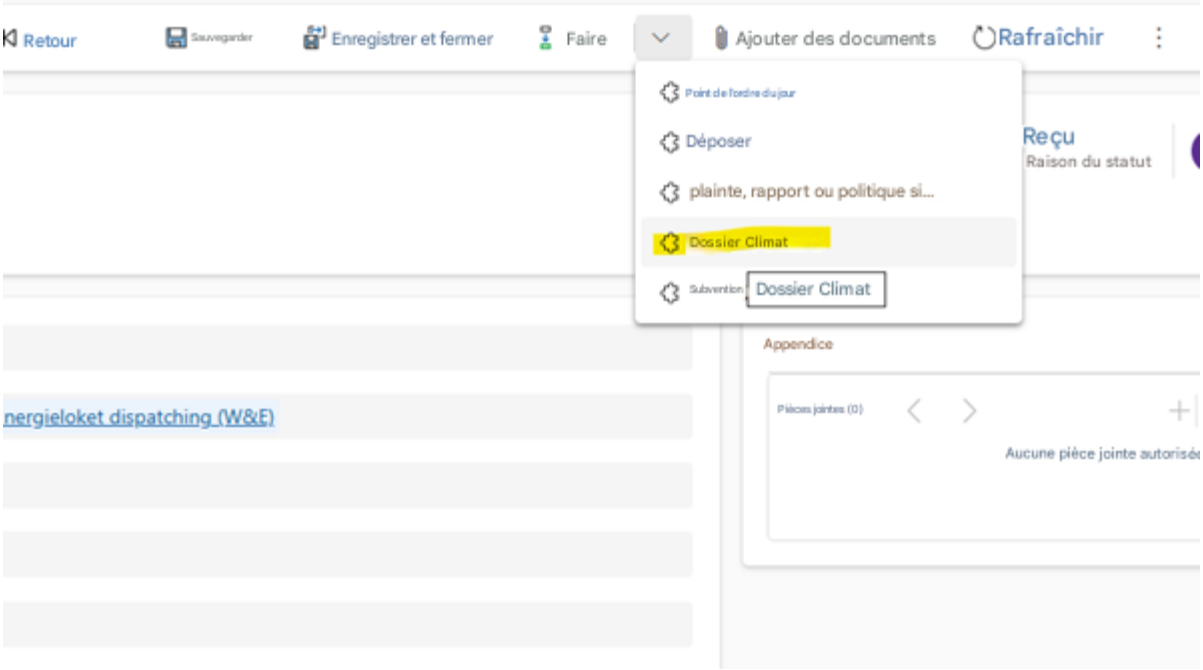
Lorsqu'une question d'un citoyen arrive par e-mail, vous pouvez créer un dossier directement à partir de cet e-mail. L'avantage de la liaison par e-mail est que l'e-mail est directement associé au nouveau dossier.

Instructions

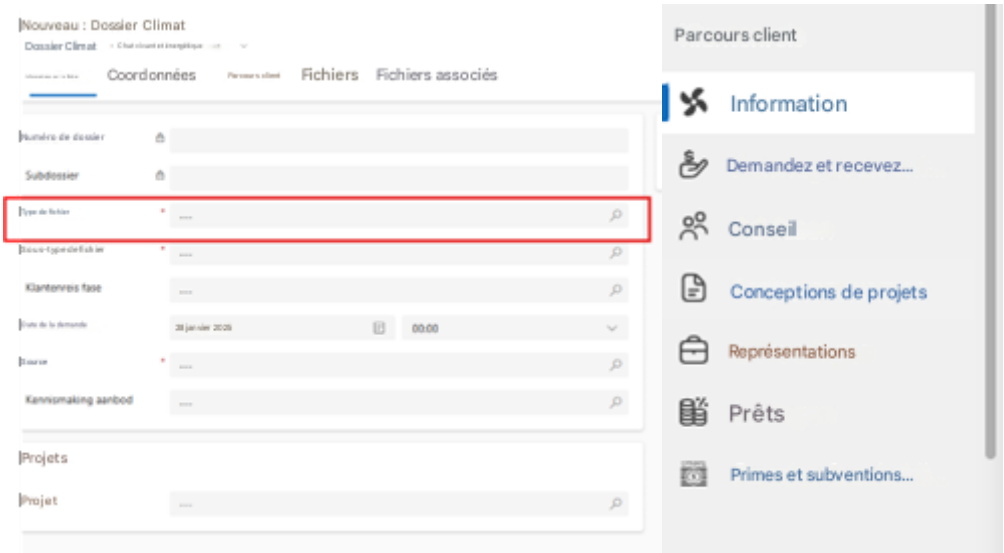
Cliquez en haut de la barre de navigation sur la coche à côté de l'option “Faire”.



Sélectionnez ici “**Dossier climat**”. Une nouvelle fenêtre s'ouvre dans laquelle vous pouvez saisir les informations relatives au dossier.



Indiquez le type de dossier qui correspond à la question du citoyen.
Le type de dossier détermine l'apparence du reste de votre dossier, les étapes à suivre et la phase du parcours client dans laquelle le dossier s'inscrit.



3.1.2 Créer un dossier lors d'un contact avec le citoyen par téléphone, au guichet ou lors d'un événement

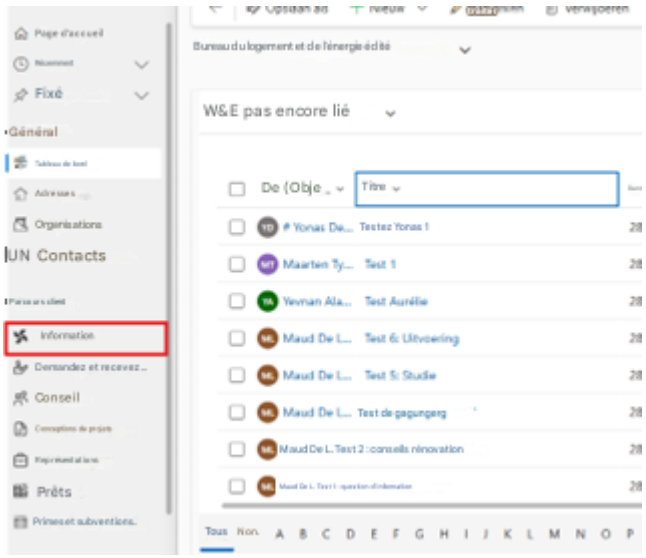
Dans le menu de navigation de gauche, allez dans la section “Parcours client”. Vous y trouverez tous les types de dossiers disponibles.

Sélectionnez le type de dossier qui correspond à la demande du citoyen et un dossier climatique du type demandé sera automatiquement créé.

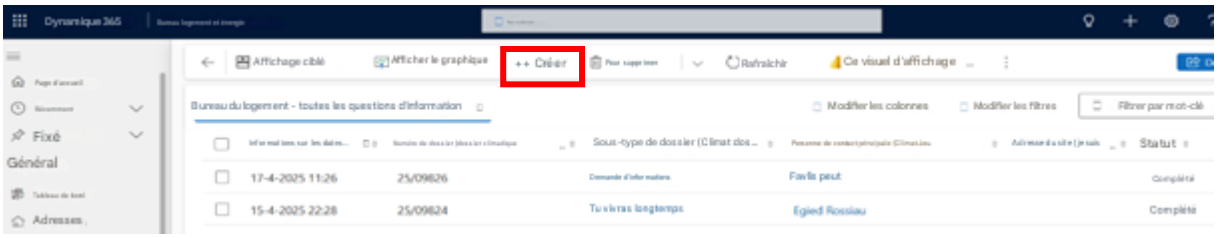
Instruction (exemple de type de dossier “Informations”)

(écran d'accueil = votre tableau de bord personnel – voir “Tableau de bord” dans le menu de navigation à gauche)

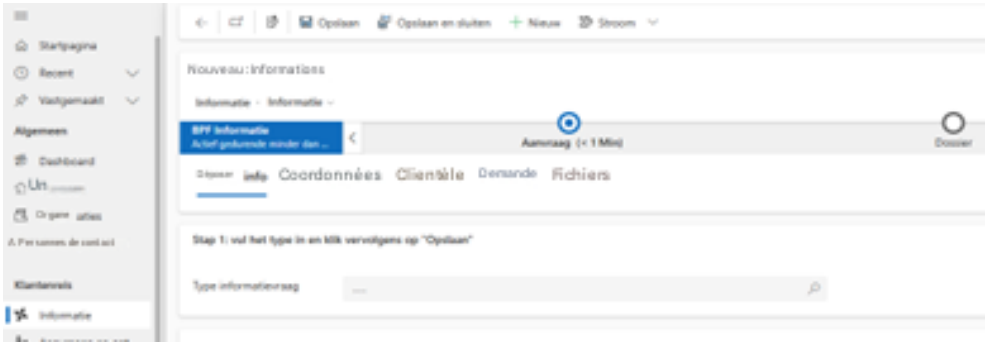
Étape 1: Dans le menu de navigation à gauche, sous Parcours client, sélectionnez l'option **“Informations”** et cliquez avec le bouton gauche de la souris. Un écran s'ouvre avec une liste de questions d'information.



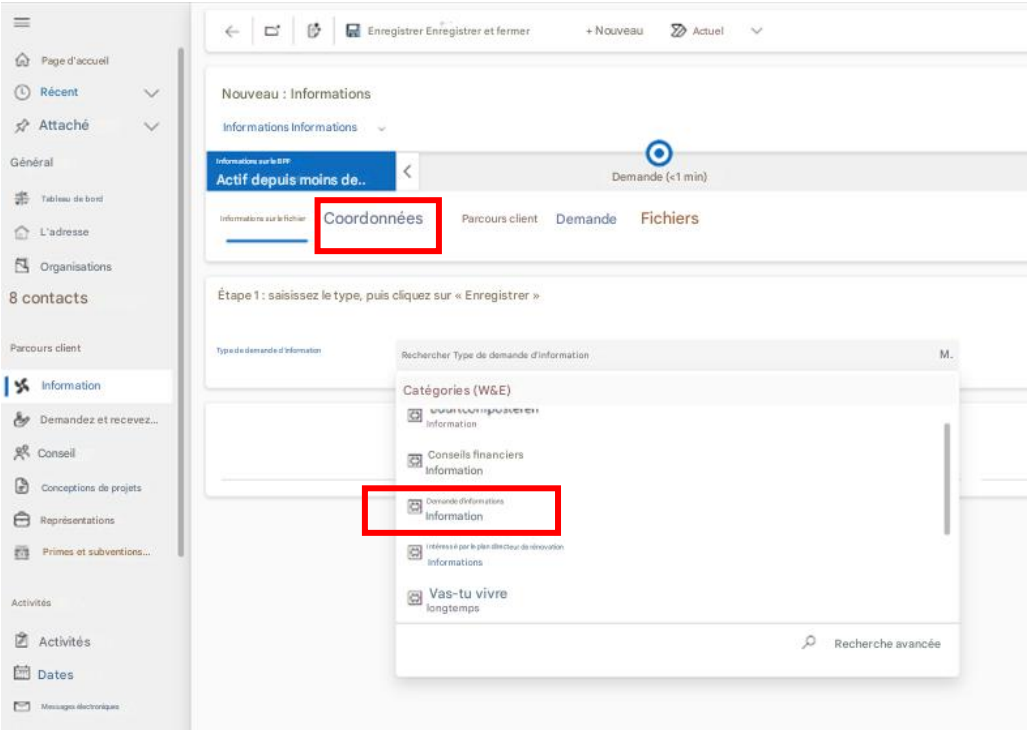
Étape 2: Dans la navigation en haut, cliquez avec le bouton gauche de la souris sur **“+ Créer”.**



L'écran d'accueil Informations s'affiche et s'ouvre dans l'onglet **“Informations sur le dossier”.**



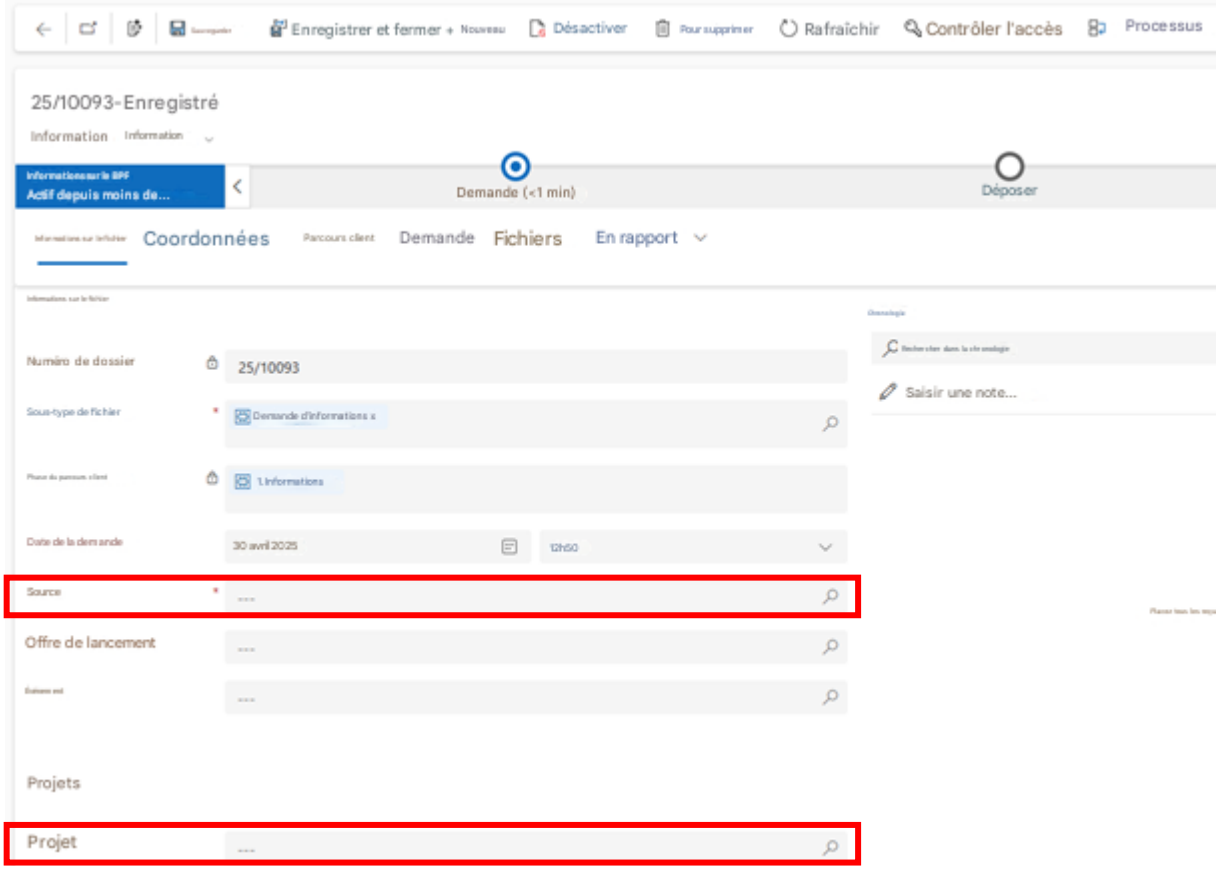
Étape 3 : Allez sur la **loupe** à côté du champ “Type de demande d'informations”. Cliquez avec le bouton gauche de la souris : un menu déroulant s'affiche.
Sélectionnez le type de dossier approprié dans le menu déroulant, par exemple “Demande d'informations”.
Cliquez sur “**Enregistrer**” (navigation en haut).



Le nouvel écran suivant apparaît.

Étape 4: Remplissez les informations demandées dans l'onglet “**Informations sur le dossier**”.
Les champs encadrés en rouge sont obligatoires. Sinon, vous ne pourrez pas enregistrer ou saisir d'autres informations.

- Champ “Source” : cliquez avec le bouton gauche de la souris sur la loupe et faites votre choix dans le menu déroulant (par exemple : guichet physique, e-mail, formulaire de contact, etc.).
- Champ “Projet” : cliquez avec le bouton gauche de la souris sur la loupe et faites votre choix dans le menu déroulant.



Étape 5 : Cliquez ensuite sur “**Enregistrer**” pour sauvegarder toutes les informations du dossier. Vous pouvez maintenant passer à l'onglet suivant avec les coordonnées.

3.1.3 Créer un dossier en tant que dossier de suivi

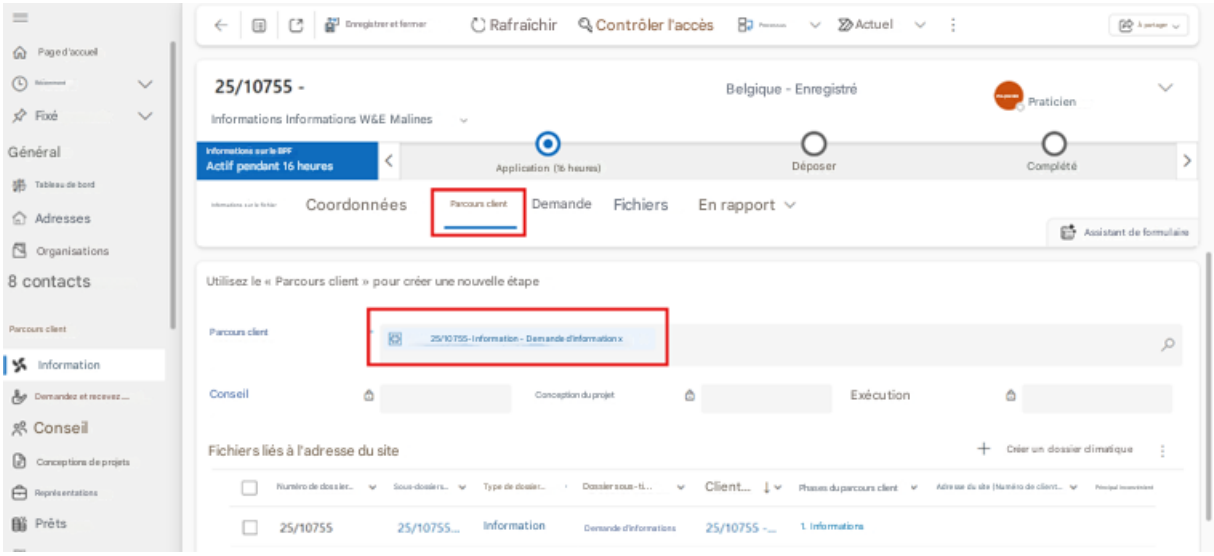
Certaines questions des citoyens sont liées à leurs dossiers antérieurs. La première question sur un sujet donné constitue le dossier de départ. Vous pouvez le considérer comme une locomotive à laquelle d'autres wagons (dossiers climatiques d'un autre type) peuvent être attelés.

Les informations de base présentes dans le dossier climatique qui constitue le dossier de départ, telles que les e-mails, les coordonnées et les fichiers, sont reprises dans les nouveaux dossiers créés. Le dossier de départ (la locomotive) a reçu un numéro de dossier. Le numéro du nouveau dossier créé est lié au numéro du premier dossier climatique. Ainsi, tous les dossiers d'un parcours client restent liés entre eux.

Instructions pour créer un dossier lié

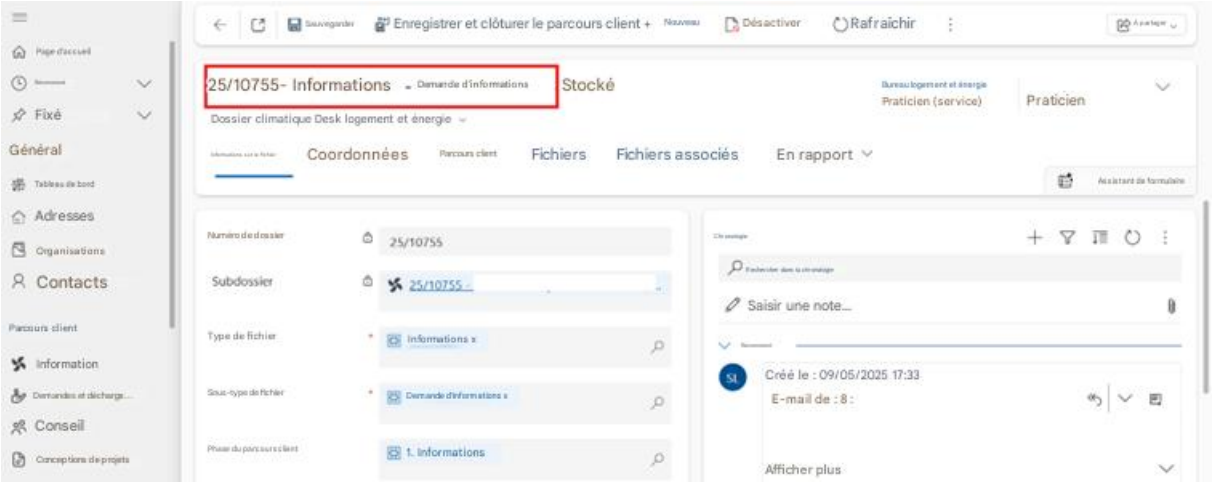
Accédez au dossier de départ auquel vous souhaitez lier la demande reçue. Pour ce faire, ouvrez le dossier précédent du citoyen.

Allez dans l'onglet “Parcours client” et double-cliquez sur le numéro de dossier qui se trouve dans le champ “Parcours client”.

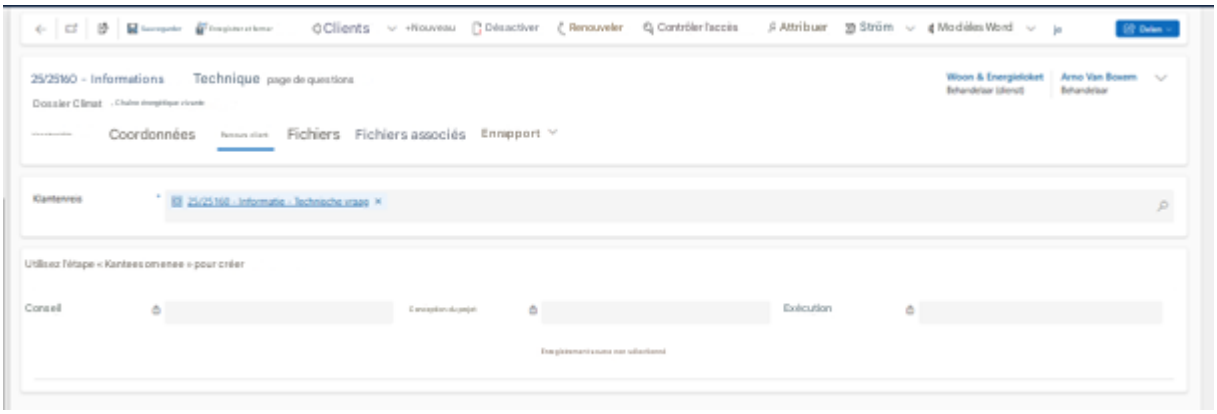


Cela ouvrira le dossier climatique qui a été créé comme locomotive du parcours client.

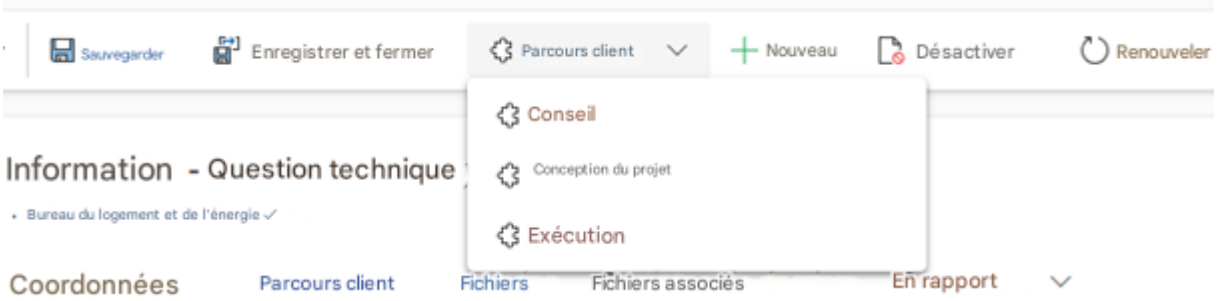
☑ **Conseil :** vous pouvez reconnaître que vous êtes dans le dossier climatique grâce au nom du dossier. Au lieu des données personnelles du citoyen, le type et le sous-type de dossier y sont mentionnés. Vous voyez également que vous êtes dans un dossier de départ lorsque les points bleus qui indiquent la progression d'un dossier ne sont pas présents.



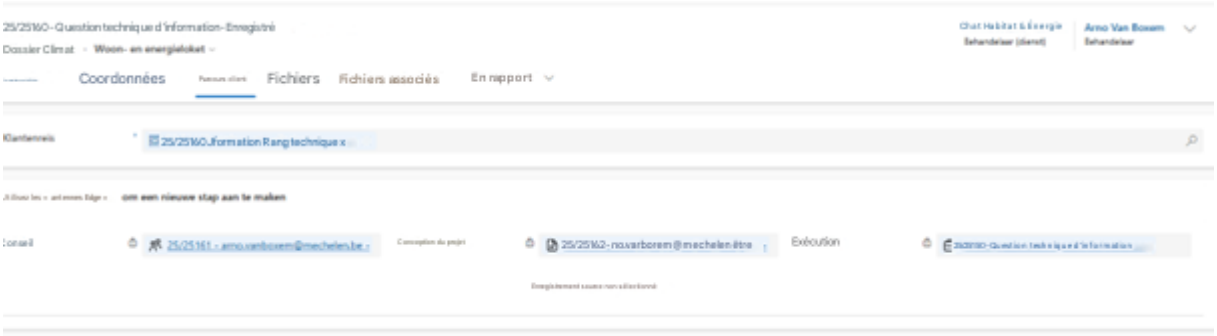
Sélectionnez l'onglet **"Parcours client"**. Le numéro du dossier de démarrage sera déjà indiqué dans le champ "Parcours client" (le moteur). En dessous, vous verrez des champs ouverts pour les étapes suivantes éventuelles du parcours client (conseil, conception du projet, exécution).



Cliquez sur la coche à côté de l'option “**Parcours client”** dans la barre de navigation en haut. Un menu déroulant s'ouvre. Sélectionnez le type de dossier que vous souhaitez créer comme dossier de suivi.



Le dossier est créé et un numéro de dossier apparaît dans le champ du type de dossier que vous avez sélectionné.



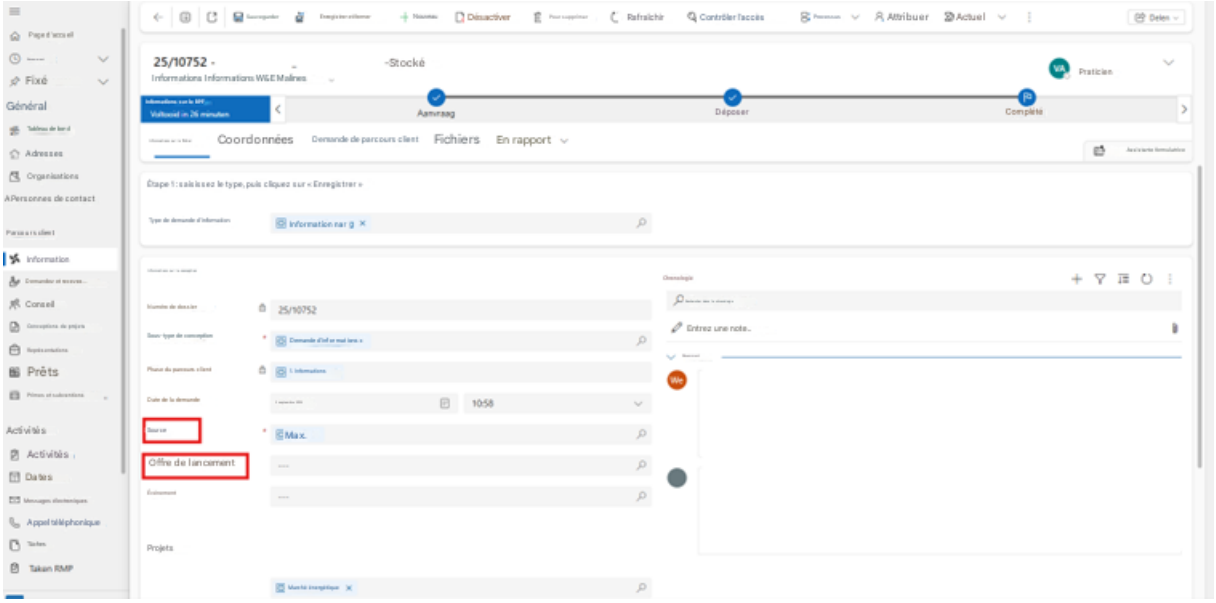
3.2 Ajouter des informations générales au dossier

Outre les informations sur le type et le sous-type de dossier, l'onglet “Infos dossier” contient également des champs avec des informations générales :

- le champ “Source de la demande
- le champ “Présentation de l'offre”
- le champ “Projets

Pour chacun de ces champs, un menu déroulant propose des options de réponse.

Ces informations générales sont principalement enregistrées à des fins de reporting.



3.3 Ajouter des coordonnées à un dossier

Accédez à l'onglet “**Coordonnées**” pour ajouter l'adresse et la personne concernée par la question au dossier.

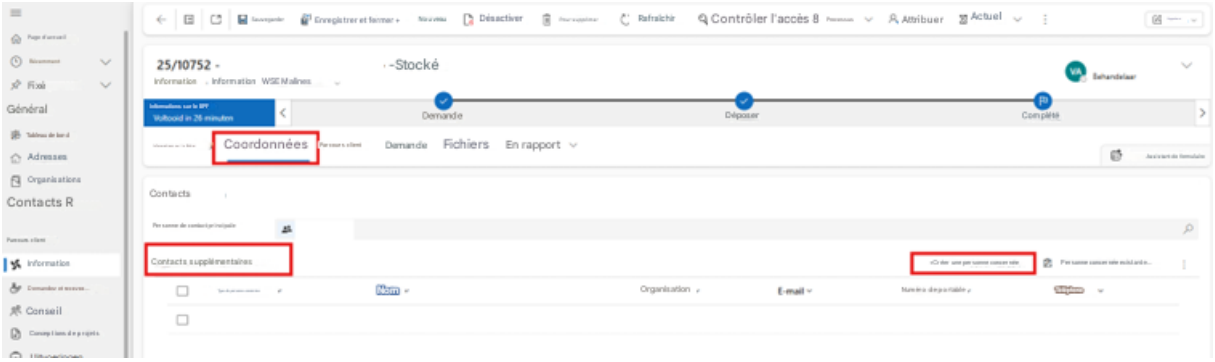
Une personne peut être liée à un dossier à plusieurs titres : en tant que propriétaire-occupant, locataire, copropriétaire dans un immeuble. Mais aussi en tant qu'entrepreneur, architecte ou syndic professionnel ou bénévole.

Dans les coordonnées, nous ajoutons d'abord une personne et indiquons immédiatement à quel titre cette personne est impliquée dans le dossier.

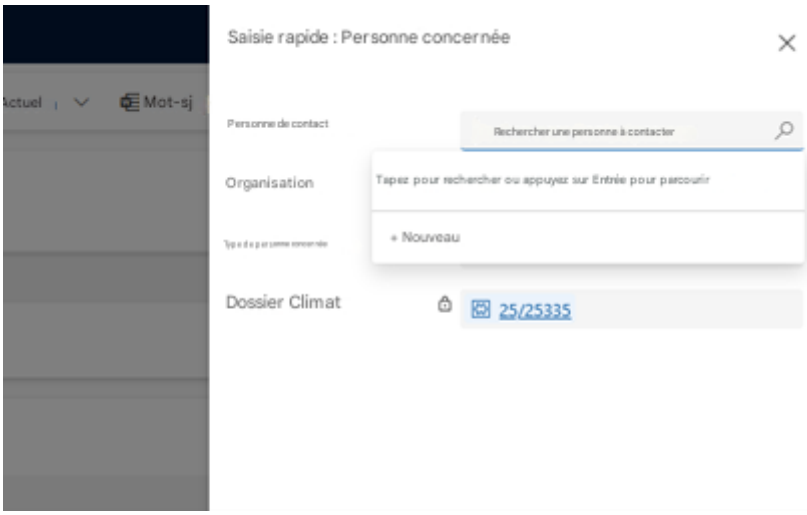
3.3.1 Ajouter des personnes de contact en tant que personnes concernées

Commencez par ajouter les personnes de contact en tant que personnes concernées dans la grille “Personnes de contact supplémentaires”.

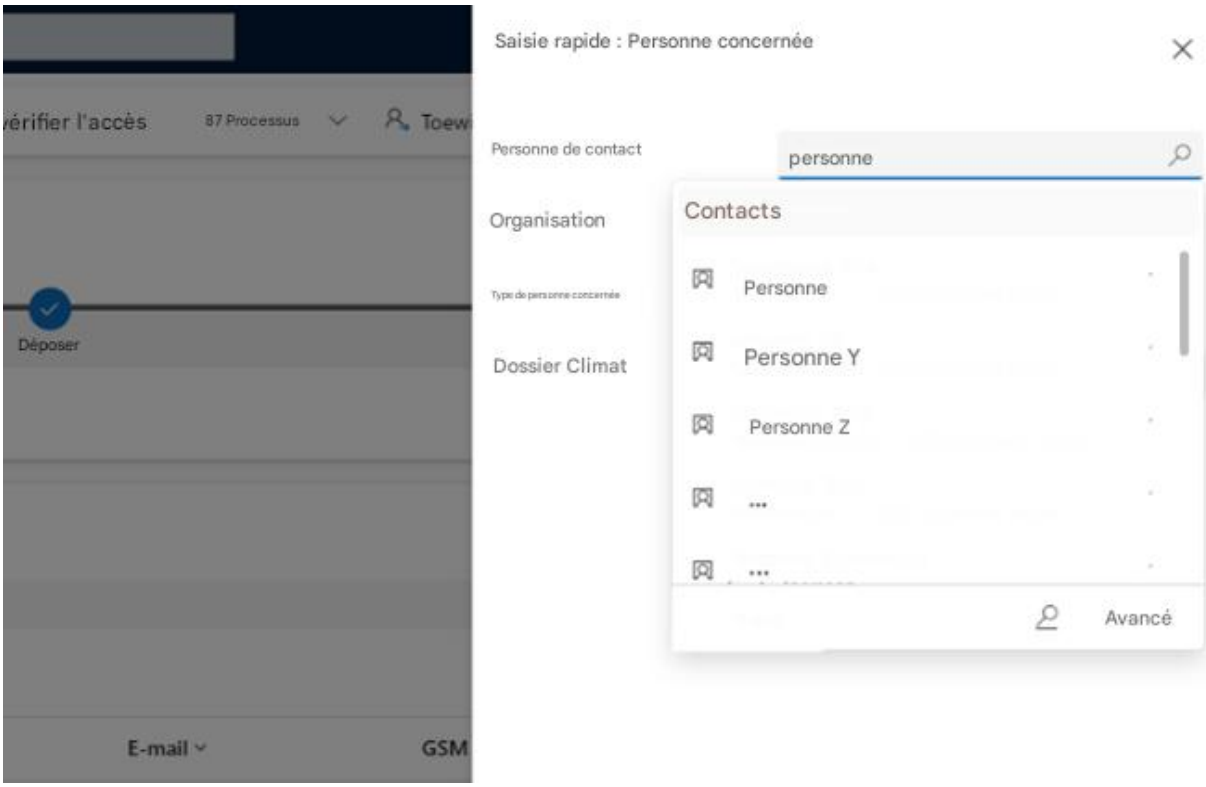
Ajoutez une personne de contact en cliquant sur “+ Créer une personne concernée”.



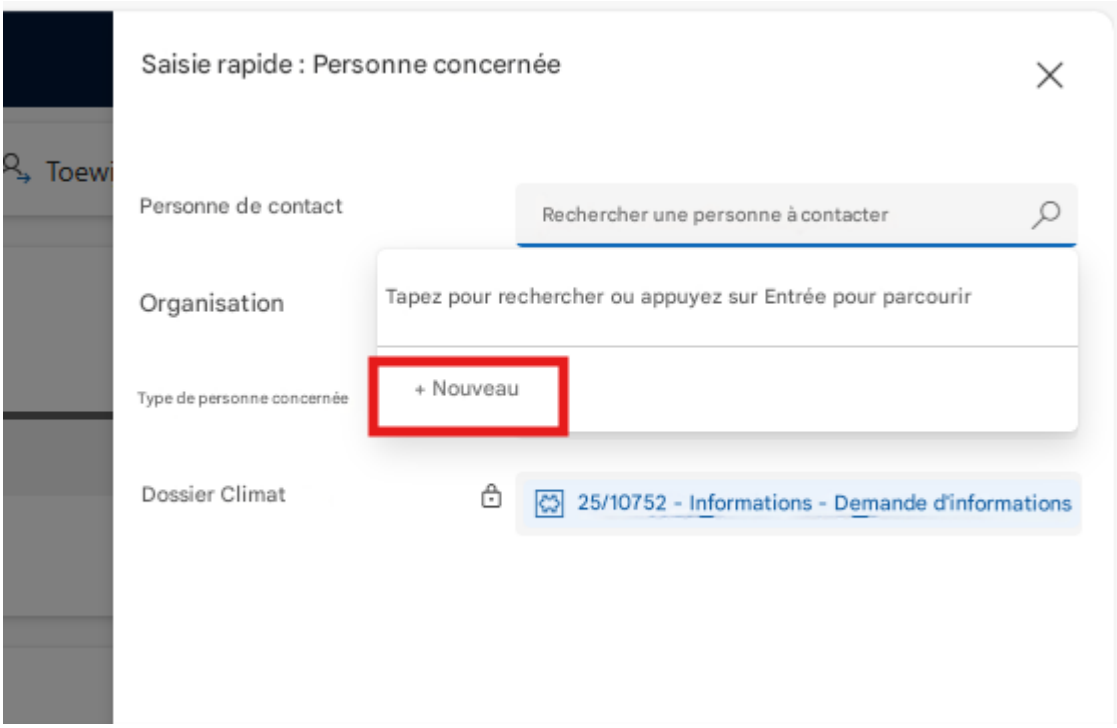
La fenêtre “**Saisie rapide : personne concernée**” s'ouvre. Cliquez sur le champ à côté de “**Contact**”. Vous avez deux options : rechercher un contact ou créer un nouveau contact.



Saisissez le nom du contact (ou une partie du nom) dans le champ “Contact”. Si la personne est déjà enregistrée dans le système CRM, elle apparaîtra dans la liste des personnes possibles. Sélectionnez le nom correct en double-cliquant dessus. Le nom apparaîtra dans le champ à côté de Contact.

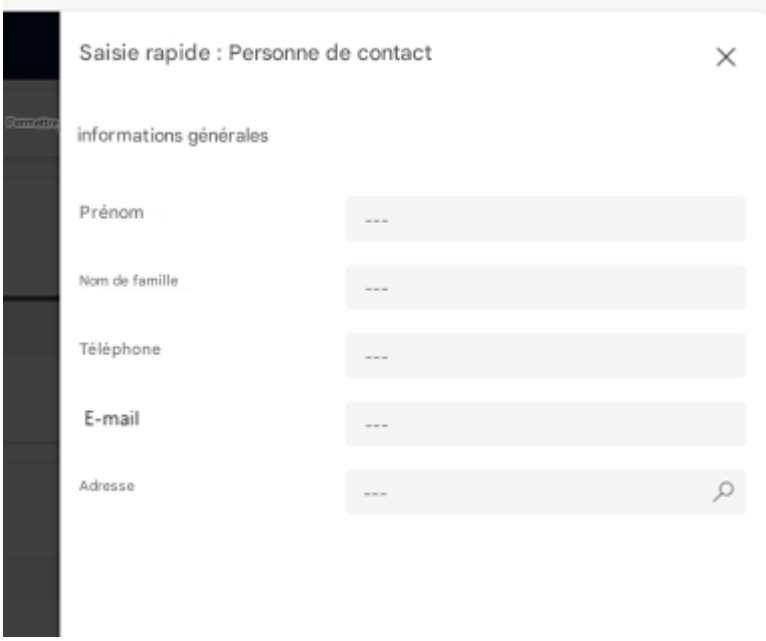


Si le nom n'apparaît pas dans la liste, sélectionnez l'option **“+ Nouveau”** dans la fenêtre “Saisie rapide : personne concernée”.



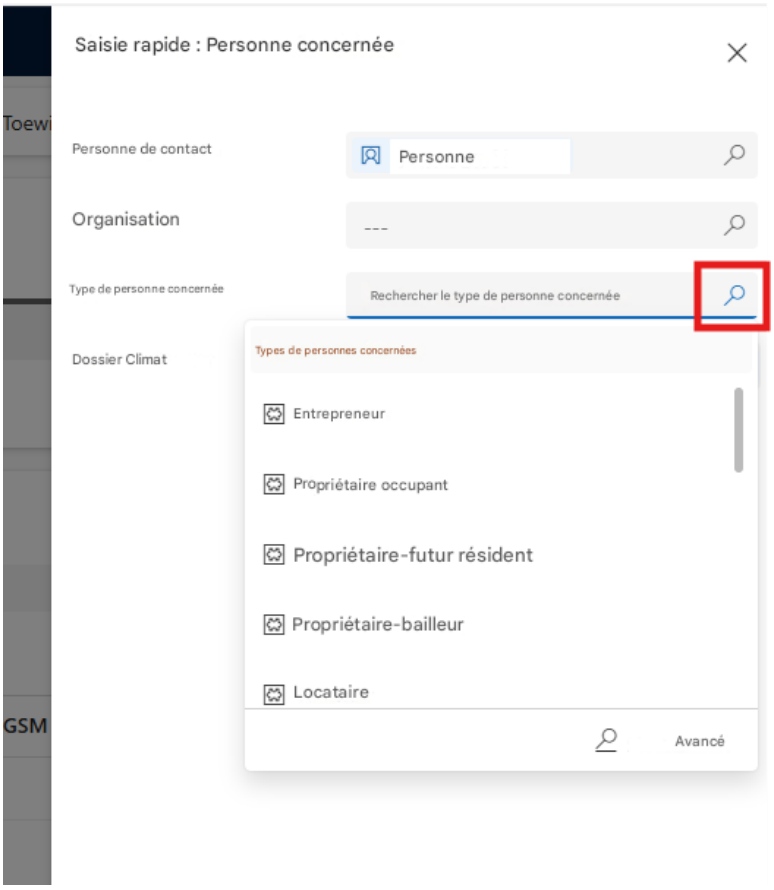
Un nouvel écran de saisie “Saisie rapide : Contact” s'ouvre.

Saisissez ici les coordonnées du citoyen et cliquez en bas sur **“Enregistrer et fermer”.**



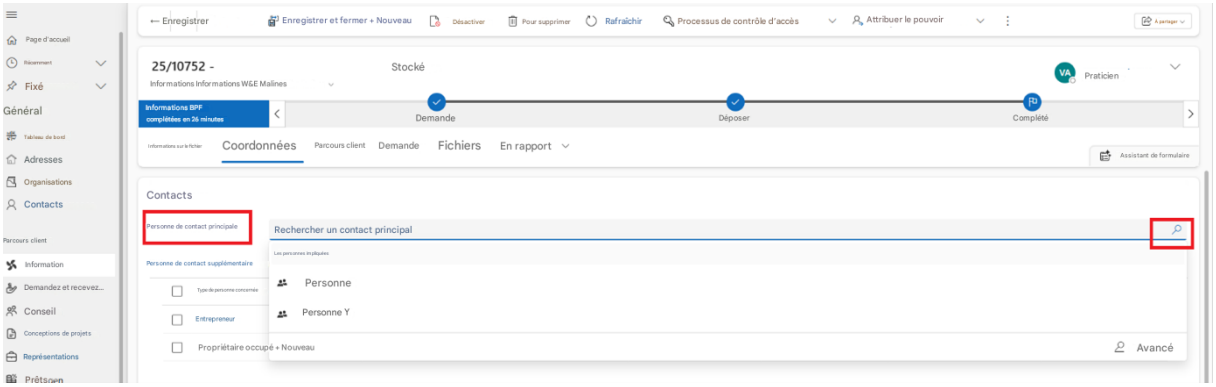
Le nom du contact apparaît dans le champ “Contact”.

Cliquez ensuite sur la loupe dans le champ **“Type de personne concernée”** et sélectionnez dans le menu déroulant la qualité dans laquelle la personne de contact est impliquée dans ce dossier.



Vous créez un contact en le reliant à ce dossier spécifique (personnes concernées). Il apparaîtra alors à la fois dans le dossier et dans le contact. Vous pouvez ainsi le retrouver de différentes manières.

Une fois que vous avez ajouté des contacts, vous pouvez cliquer sur la loupe pour sélectionner **le contact principal** pour ce dossier.



☑ **Remarque :** vous pouvez ajouter plusieurs personnes concernées à un dossier, mais il n'est possible de rechercher qu'une deuxième personne concernée. Si vous ne recherchez pas le contact principal, vous devez passer par le contact.

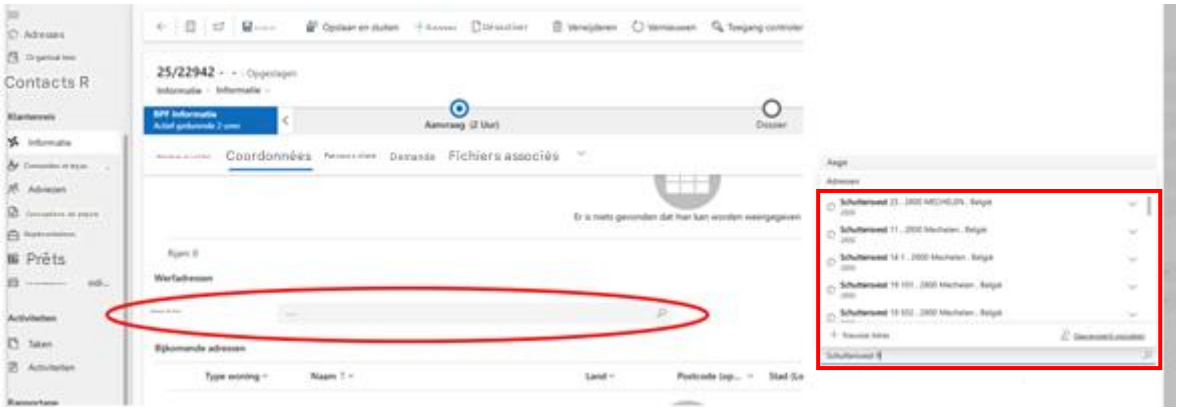
☑ **Conseil :** ajoutez vous-même le VME en tant qu'organisation dans la liste des personnes concernées. Le dossier apparaîtra alors également dans la liste des dossiers au niveau de l'organisation.

3.3.2 Créer une adresse

Les adresses dans le CRM sont chargées à partir du registre des bâtiments et des adresses. Nous sommes ainsi certains que les noms de rue, les numéros de maison et de bus sont correctement affichés.

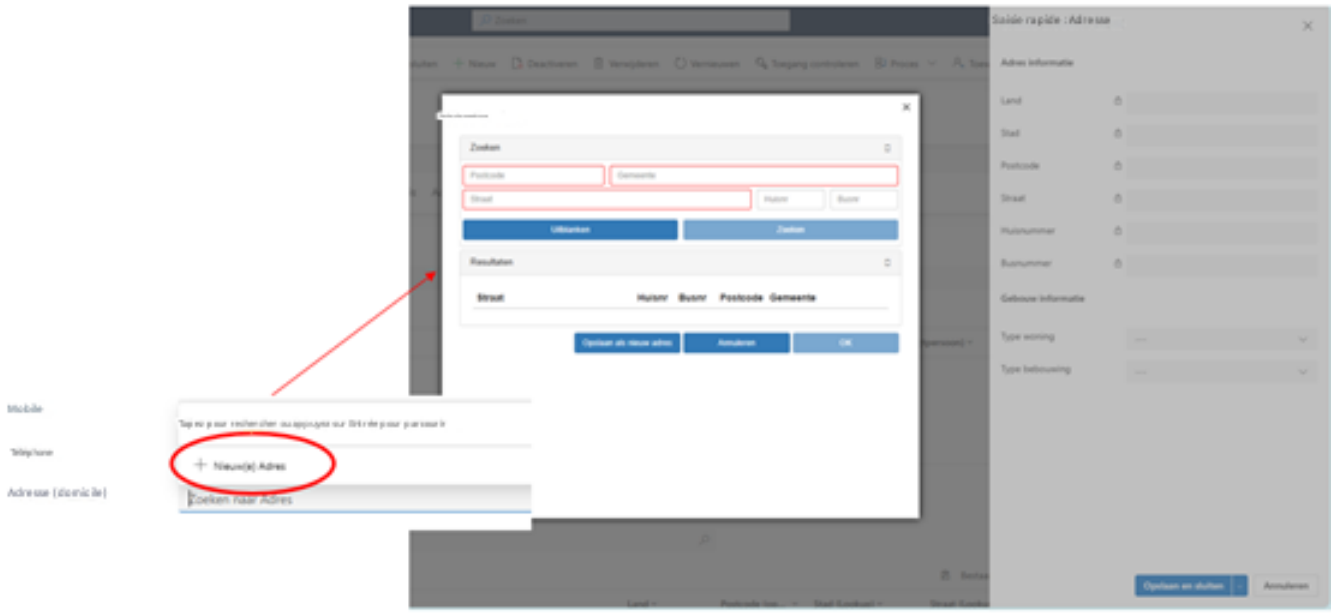
Faites défiler vers le bas de l'onglet “Coordonnées” où se trouve le champ “Adresse du chantier”.

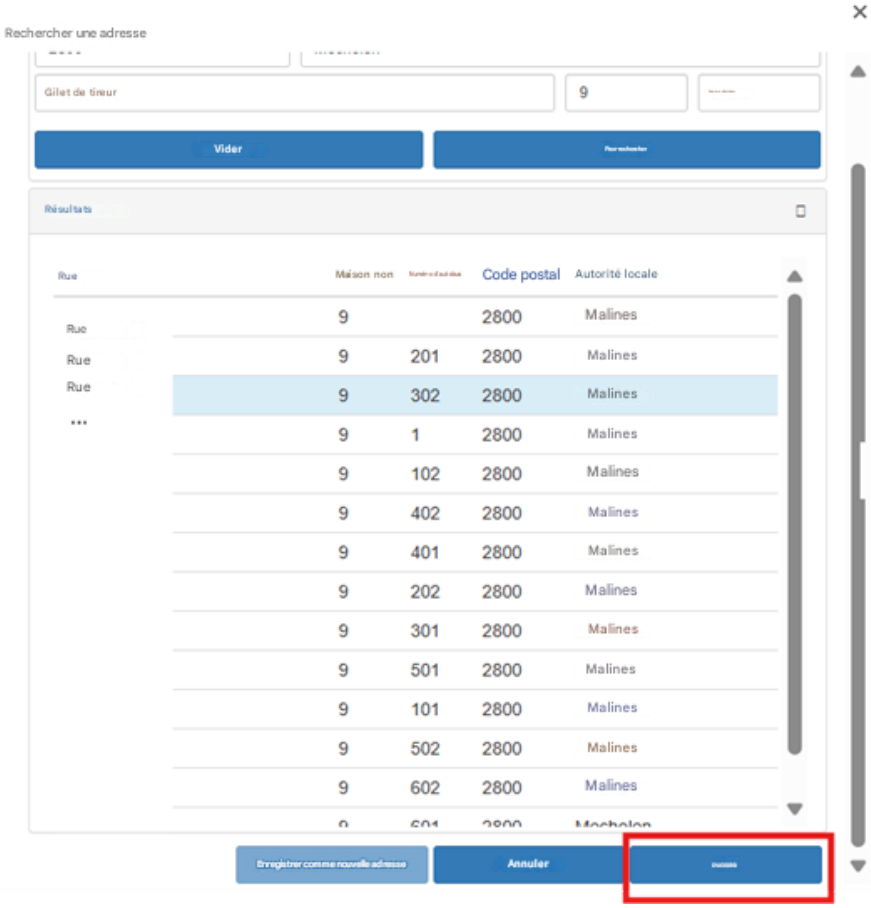
Vérifiez d'abord si l'adresse existe déjà en la saisissant dans la barre d'adresse. Une liste déroulante des adresses possibles s'affiche. Sélectionnez l'adresse correspondant au dossier.



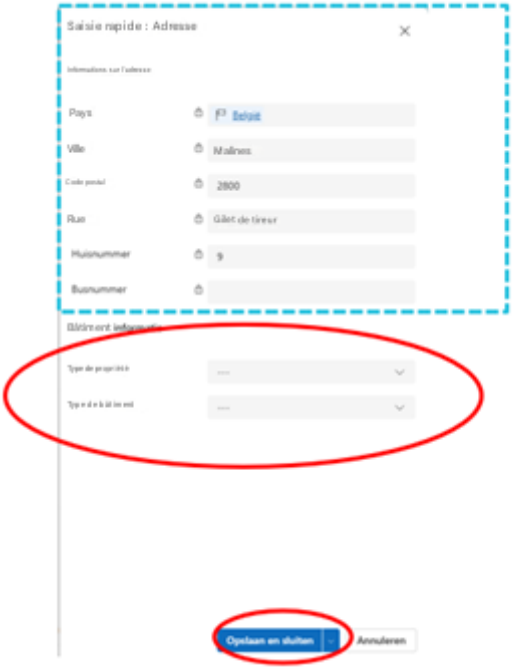
Si l'adresse ne figure pas dans la liste, sélectionnez l'option **“+Nouveau”** en bas de la liste des adresses. Une fenêtre contextuelle **“Rechercher une adresse”** s'affiche. Saisissez le code postal et sélectionnez l'option (langue) appropriée. Le système complétera automatiquement la commune en fonction du code postal.

Saisissez les premières lettres du nom de la rue et sélectionnez la rue dans la liste déroulante. Saisissez le numéro de la maison, puis cliquez sur “Rechercher”. Vous verrez alors automatiquement tous les numéros de maison et de boîte aux lettres correspondant à cette adresse. (Important pour les immeubles d'appartements.) Sélectionnez la bonne adresse et cliquez sur OK.





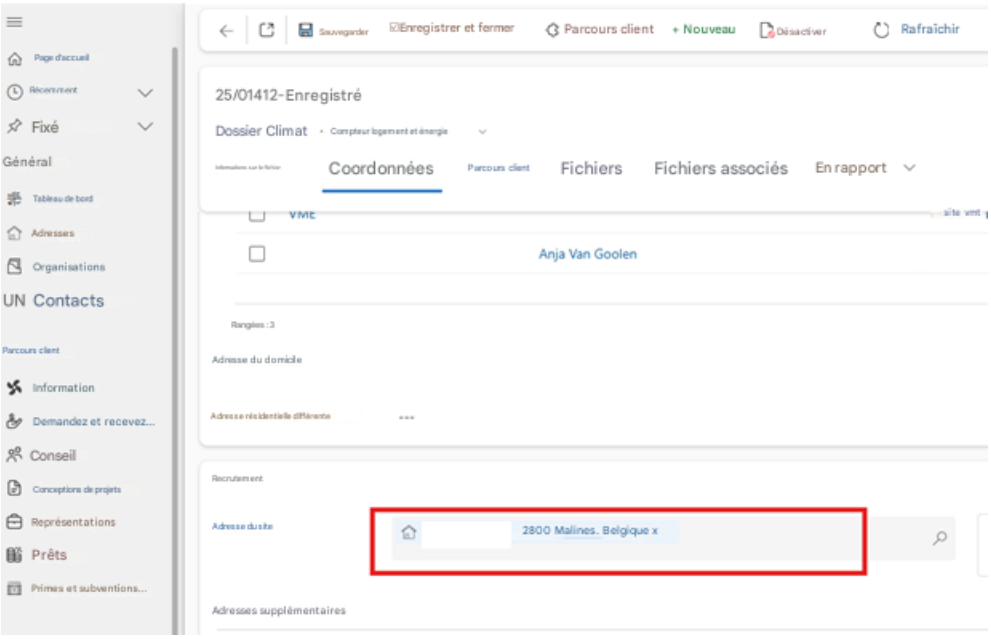
☑ **Attention : sélectionnez toujours l'adresse à l'aide de la fonction de recherche et enregistrez-la en cliquant sur OK.** Vous êtes ainsi certain d'enregistrer une adresse issue du registre des bâtiments et des adresses. N'utilisez JAMAIS l'option “Enregistrer comme nouvelle adresse”.



L'adresse du chantier est désormais enregistrée dans “Saisie rapide : Adresse”.

Complétez les champs **“Type de logement”** et **“Type de construction”** et cliquez sur “Enregistrer et fermer”.

Les coordonnées apparaissent désormais sous **“Adresse du chantier”** dans l'onglet “Coordonnées”.



3.3.3 Compléter les informations relatives à l'adresse

Lorsque les informations sont connues, vous devez les compléter. Veuillez respecter l'orthographe et la modifier si nécessaire.

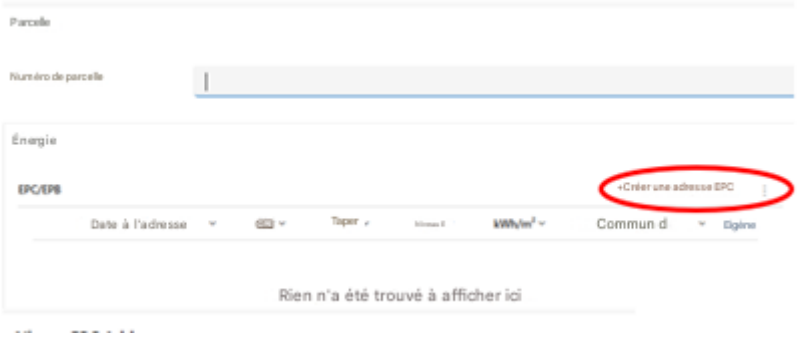
Numéro de parcelle

Indiquez le numéro de parcelle (par exemple 12403D/00N009).

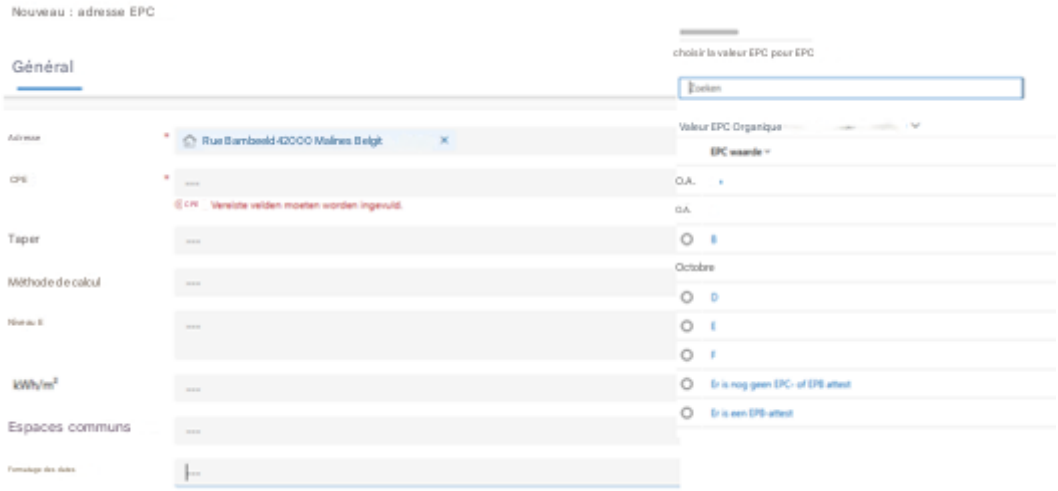
Énergie

Si le bâtiment dispose d'un certificat PEB ou EPC, complétez les données énergétiques.

Cliquez sur **"+ Créer un EPC"** (une fenêtre contextuelle s'ouvre)



Sélectionnez la valeur EPC (liste déroulante) et choisissez le type : EPB ou EPC



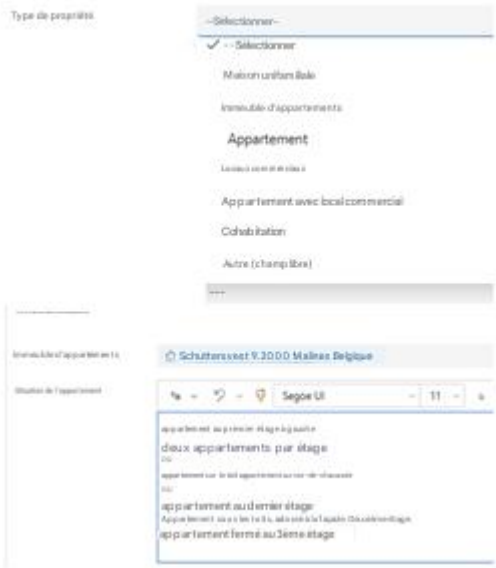
Complétez ensuite :

- Mode de calcul : réel ou estimé (= par le conseiller en rénovation)
- Niveau E (par exemple E-20)
- kWh/m² (par exemple 37 kWh/m^2 an)
- Parties communes : oui/non (pour les appartements)
- Date de rédaction

Informations supplémentaires sur les appartements et les immeubles d'appartements

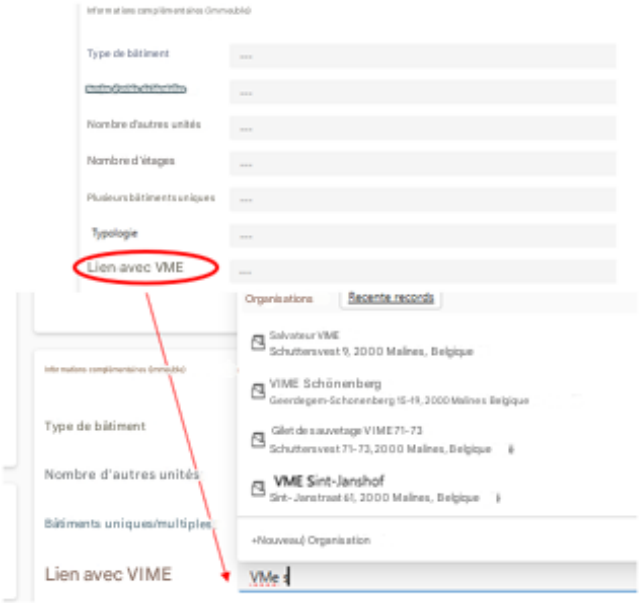
Si **vous sélectionnez "Appartement" comme type de logement**, un cadre supplémentaire s'affiche pour vous permettre de fournir des informations sur :

- L'immeuble :
  indiquez ici l'adresse de l'immeuble
  = même adresse, mais sans numéro de boîte
- La situation de l'appartement : décrivez où se trouve (approximativement) l'appartement dans l'immeuble



Si **vous sélectionnez "Immeuble" comme type de logement**, un cadre supplémentaire s'affiche pour vous permettre de fournir des informations sur l'immeuble

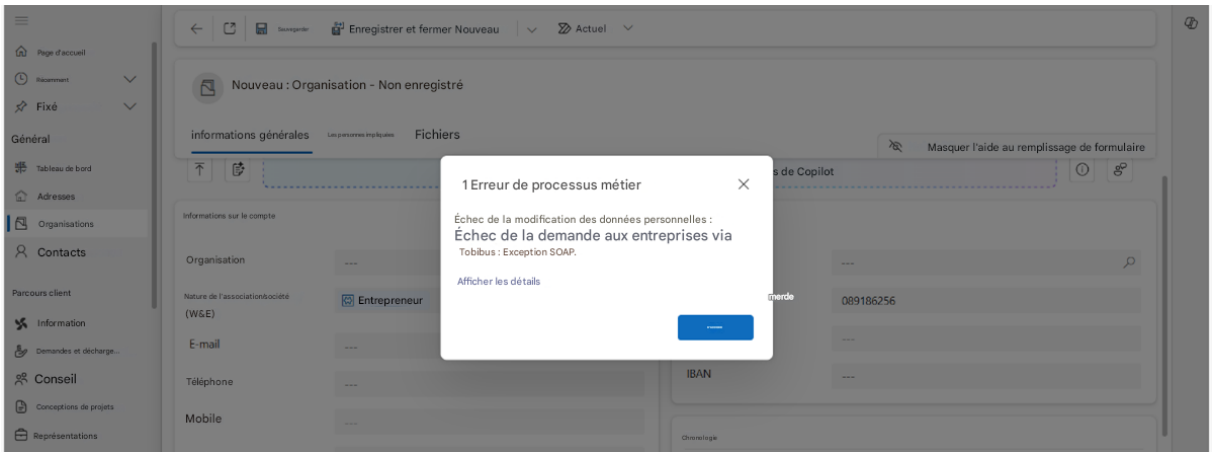
- Nombre d'unités d'habitation
- Nombre d'autres unités
  = caves, places de stationnement, box, garages (à l'intérieur et/ou à l'extérieur du bâtiment), locaux commerciaux, bureaux, etc.
- Nombre d'étages (hors cave/grenier)
- Immeuble unique / plusieurs immeubles
- Typologie immeuble d'appartements (menu déroulant) (uniquement Malines)
- Lien avec l'association des copropriétaires : recherchez et sélectionnez l'association des copropriétaires (ou créez une nouvelle organisation sur la base du numéro d'entreprise de l'association des copropriétaires)



3.3.4 Saisie d'une nouvelle organisation via le numéro d'entreprise

Associez une nouvelle organisation à un dossier via le champ **"Numéro d'entreprise".** Saisissez le numéro d'entreprise et cliquez sur "Enregistrer". Le CRM récupère les données de l'organisation dans la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE).

☑ **Attention :** si vous obtenez le message d'erreur suivant, cela signifie que le numéro d'entreprise n'est pas correct (format : xxxx.xx.xxx). Ajoutez un 0 au début si nécessaire.



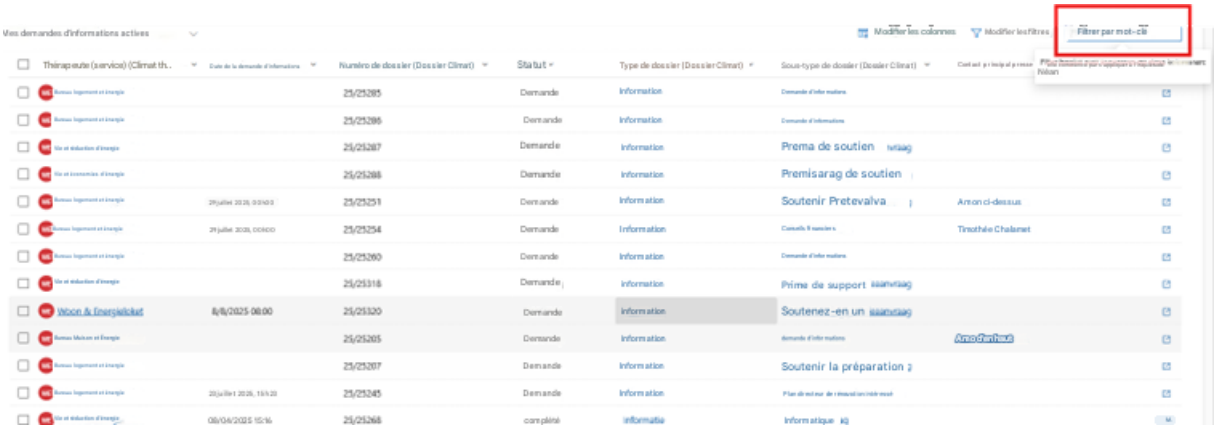
Vous continuez à recevoir le message d'erreur ? Recherchez le numéro correct dans la BCE : [Recherche dans la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) | Recherche publique BCE](). Choisissez “Nouvelle recherche par adresse”.

PARTIE 4 : Travailler dans un dossier climatique

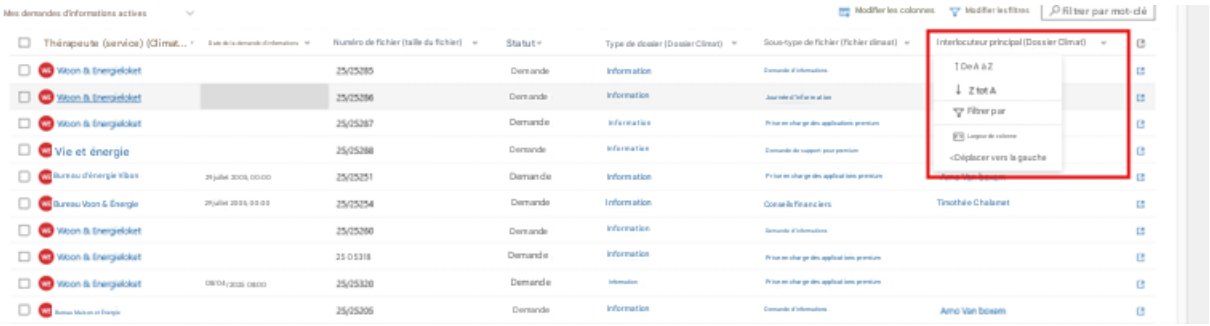
4.1 Recherche dans le CRM

Les aperçus dans le CRM (grilles) sont composés de colonnes. Vous pouvez effectuer une recherche dans le CRM de deux manières :

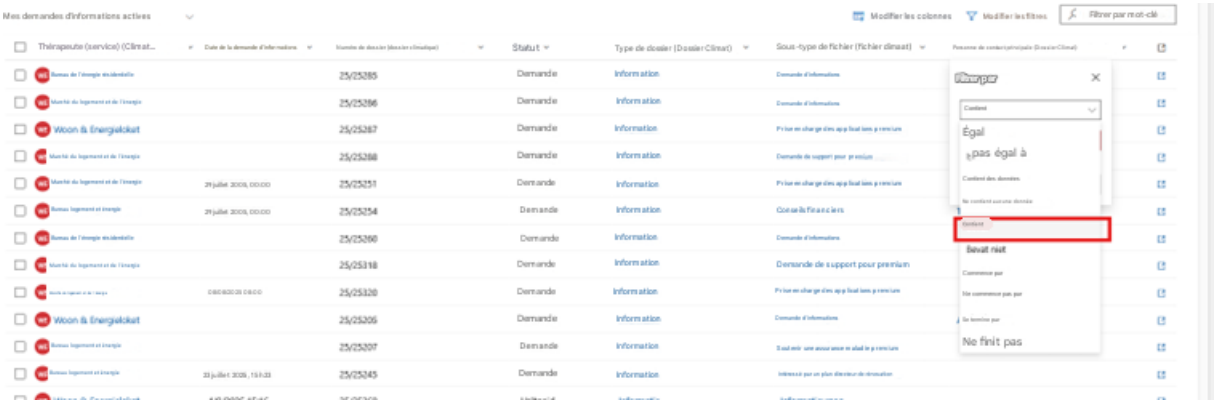
1) **Dans toutes les colonnes à la fois, via la fonction de recherche en haut à gauche de la grille**. Cela fonctionne, mais est moins efficace. Il est préférable d'utiliser un * devant votre recherche.



2) **Dans une seule colonne, à l'aide de la fonction "Filtrer par"**. Ce type de filtrage donne des résultats rapides.
Choisissez une colonne sur laquelle vous souhaitez filtrer et cliquez sur la coche en haut de la colonne.

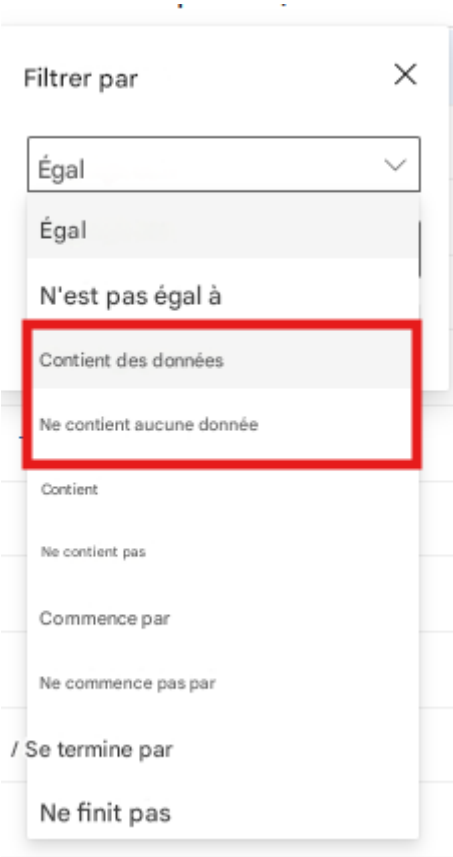


Un menu déroulant s'ouvre. Choisissez **"Filtrer par".** Un menu déroulant avec des options de filtrage s'affiche alors. **Choisissez l'option de filtrage "Contient".** Dans la liste des résultats, recherchez la personne, l'adresse, etc. que vous recherchez.



☑ **Attention :** si vous choisissez l'option de filtrage “Est égal à”, votre recherche doit contenir la description exacte de ce que vous recherchez. En cas de faute de frappe ou d'orthographe différente, vous n'obtiendrez aucun résultat.

☑ **Conseil :** vous recherchez des champs qui sont ou ne sont pas remplis ? Utilisez alors les options de filtrage “Contient des données” ou “Ne contient pas de données”.



4.2 Télécharger des fichiers dans un dossier .

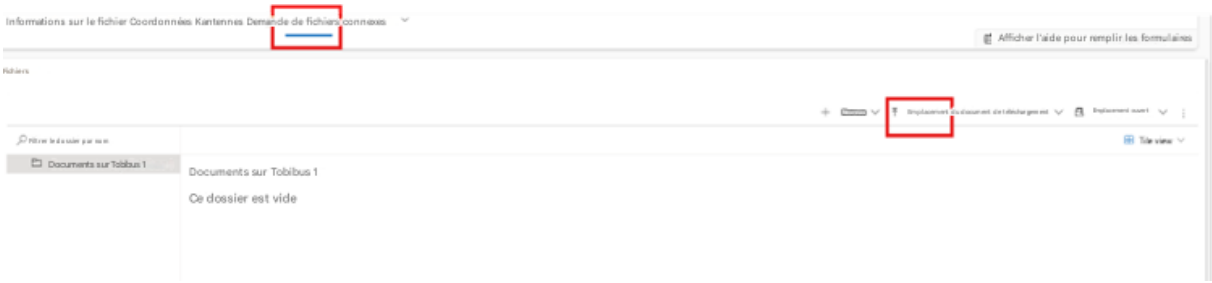
Les documents téléchargés dans un dossier climatique sont conservés dans Sharepoint et transférés vers les dossiers suivants du parcours client.

Vous pouvez télécharger des fichiers de différentes manières :

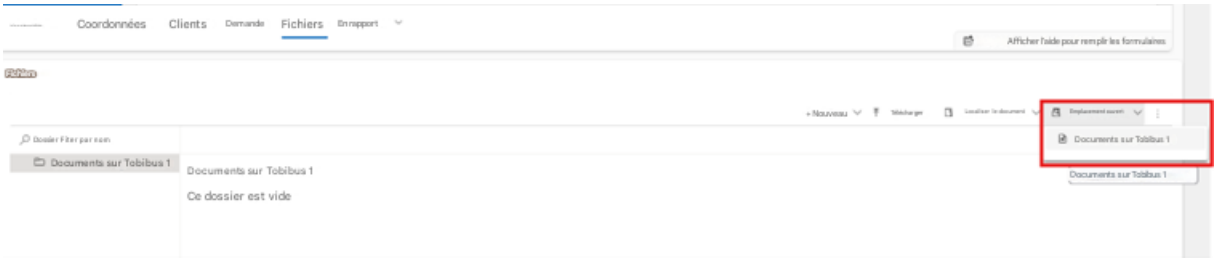
- Télécharger un document à la fois
- Télécharger des documents en masse via Tobibus.

Dans l'onglet “Fichiers”, sélectionnez l'option “Télécharger” pour télécharger un document à la fois.

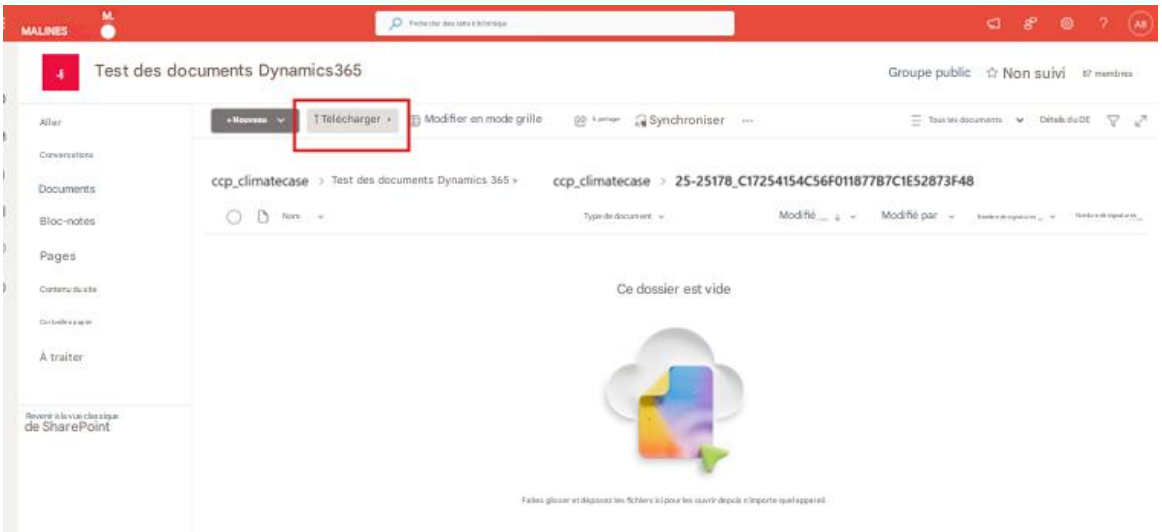
Si vous choisissez cette option, le programme Finder s'ouvre sur votre ordinateur et vous pouvez rechercher et sélectionner le document souhaité.



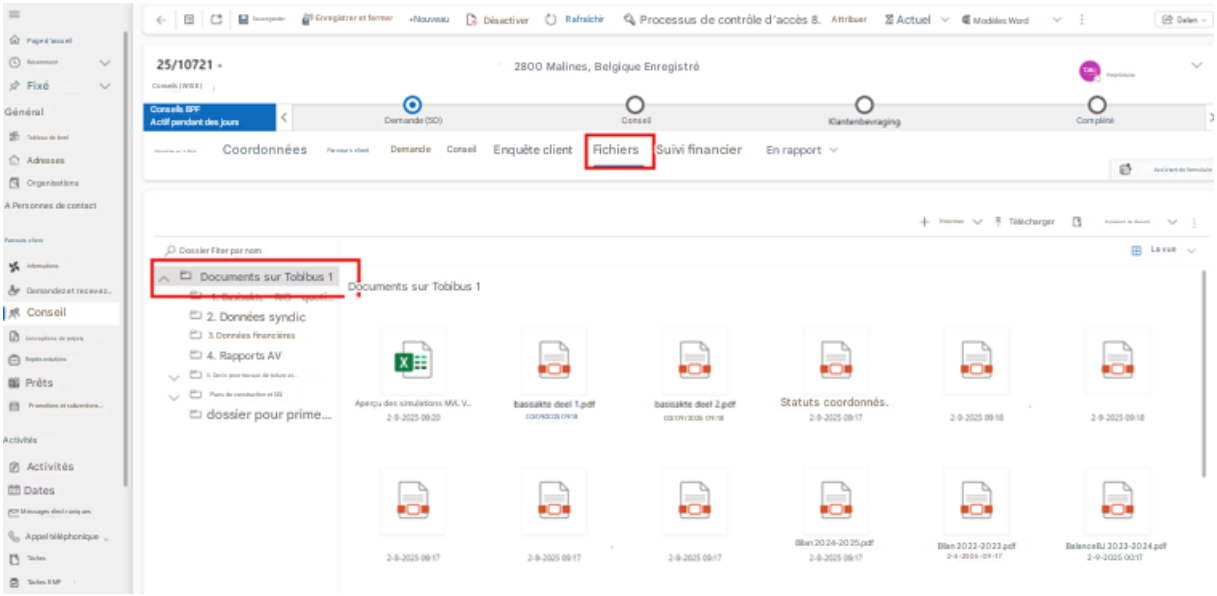
Cliquez sur la coche derrière “Emplacement du document” pour télécharger plusieurs fichiers à la fois. Cliquez ensuite sur l'option **“Documents sur Tobibus 1”.**



Une page web associée s'ouvre alors dans Sharepoint. Utilisez l'option ou faites glisser les fichiers dans la fenêtre ci-dessous pour ajouter des documents en masse.



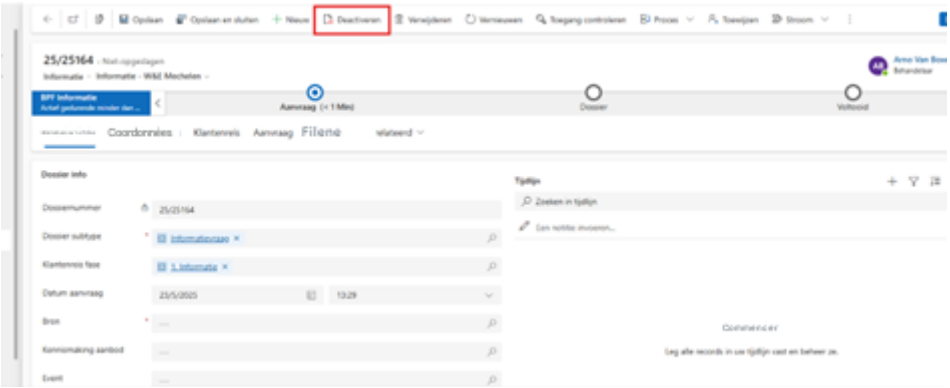
☑ **Conseil :** si vous devez télécharger de nombreux documents, créez des sous-dossiers pour avoir une vue d'ensemble claire.



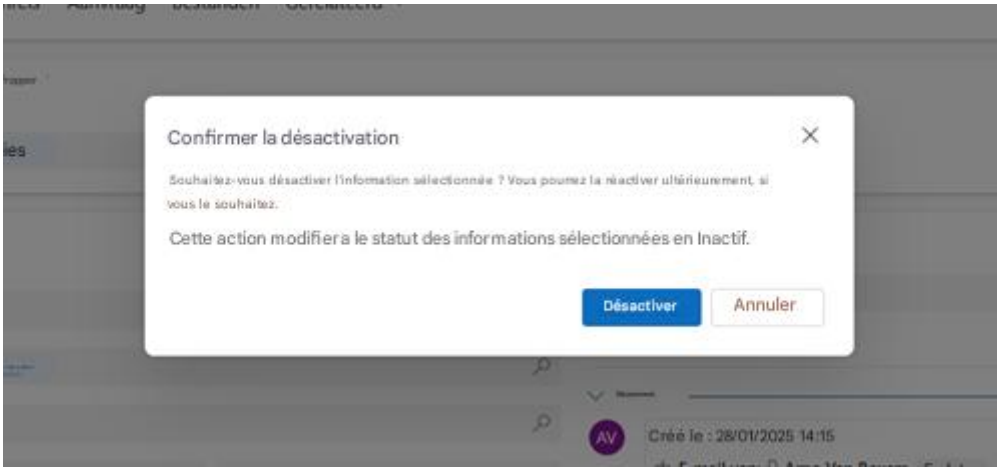
4.3 Supprimer un dossier

L'erreur est humaine. Il arrive parfois que vous créiez un double dossier ou que vous ayez un double contact. Pas de problème, cela peut être rapidement corrigé grâce à la fonction de désactivation.

Sélectionnez le bouton **“Désactiver”** dans la barre de navigation en haut.



Le message suivant s'affiche alors :



La désactivation rend un dossier inactif, mais il peut toujours être retrouvé si nécessaire. À côté de “Désactiver”, vous trouverez “Supprimer”. Cette option supprime définitivement le dossier, mais seules les personnes disposant de certains droits peuvent l'utiliser.

PARTIE 5 : Types de dossiers climatiques

5.1 Types de dossiers climatiques

Nous distinguons **7 types de dossiers** : informations, demandes et emprunts, avis, projets, réalisations, prêts, primes et subventions. Chaque type de dossier est représenté dans une entité distincte, avec une dénomination correspondante. **Chaque type de dossier est caractérisé par un même flux** (voir tableau ci-dessous). Les types de dossiers sont fixes.

Icône	Type de dossier	Flux
	Informations	Demande – Dossier – Terminé
	Demandes et emprunts	Demande – Dossier (en cours) - Terminé
	Avis	Demande – Avis – Enquête auprès des clients - Terminé
	Projets	Demande – Études complémentaires – Demande de devis - Terminé
	Réalisations	Demande – Préparation – Réalisation – Enquête auprès des clients – Terminé
	Prêts	Demande – Analyse – Décision – Signature – Encaissement – En circulation – Terminé
DONATE	Primes et subventions	10. Soumis – 20. Traitement – 30. Décision – 40. Rapport – 50. Paiement – 60. Terminé

5.2 Sous-types Dossier climatique

Il existe **des sous-types** pour chaque type de dossier. Ces sous-types suivent le même flux que le type de dossier. Les sous-types peuvent être facilement ajoutés et désactivés par l'administrateur du CRM. Le tableau ci-dessous présente les types de dossiers actuels. Lorsqu'un sous-type de dossier est désactivé, vous ne pouvez plus le sélectionner pour un nouveau dossier, mais ce sous-type est conservé pour les anciens dossiers.

Icône	Type de dossier	Sous-types de dossiers
	Informations	Conseil financier Demande d'informations Intérêt pour le plan directeur de rénovation Assistance pour la demande de prime Question technique

	Demandes et emprunts	Adoption d'un jardin de rue Compostage de quartier Compteur d'énergie Guirlande verte Équipe d'adoucissement Sacs à gravats Jardin de dalles (collectif) Jardin en dalles (individuel) Scan thermique
	Conseils	Conseils d'adaptation Conseils en matière de planification durable Scan énergétique (externe) Conseils en matière de rénovation Plan directeur de rénovation
	Conception de projets	Mon accompagnement en rénovation Rénovation collective
	Réalisations	Mon accompagnement rénovation Rénovation collective
	Prêts	Prêt à 0 % Prêt à 1 % Prêt énergie+ Prêt – préparation Malines se refait une beauté Mon prêt rénovation Fonds d'achat d'urgence Préfinancement Crédit de rénovation avec subvention d'intérêt
DONATE	Primes et subventions	Toiture végétalisée Infiltration des eaux pluviales Récupération des eaux pluviales Occupation du domaine public Action climatique (petite & grande + Prêts pour le climat)

5.3 Phases

Dans le cadre d'un processus de rénovation complet, nous distinguons plusieurs grandes étapes que le client doit franchir, avec ou sans l'aide du guichet logement et énergie : information, conseil, conception du projet, exécution et suivi. Idéalement, le client se présente au début de son parcours, mais en réalité, les clients trouveront à différents moments le chemin vers les services du guichet logement et énergie.

1. Information

Fournir des informations génériques par e-mail, par téléphone, au guichet ou lors d'un entretien lors d'un événement. Cette phase peut notamment comprendre les éléments suivants :

- Écouter le client
- Identifier les souhaits et les besoins du client (entretien préliminaire)
- Fournir des informations de base, génériques
- Orienter le client vers le service/prestataire approprié, après avoir vérifié son éligibilité (éventuellement contrôle des revenus)

Sous-types de dossiers liés à cette phase du parcours client :

- Demande d'informations
- Intérêt pour le plan directeur de rénovation

2. Conseil

Au cours de cette phase, vous fournissez déjà des conseils détaillés adaptés au client. Cela se fait généralement lors d'une visite à domicile ou d'un rendez-vous approfondi au guichet. À la fin de cette phase, le client prend une décision provisoire quant à l'opportunité de prendre ou non des mesures supplémentaires (plus concrètes). Cette phase comprend notamment :

- Conseils en matière de rénovation (à domicile)
- Plan directeur de rénovation (appartements)
- Analyse énergétique (via Energiesnoeiers)
- Conseils techniques
- Conseils financiers

Sous-types de dossiers liés à cette étape du parcours client :

- Conseils en matière de rénovation
- Plan directeur de rénovation
- Conseils en matière de planification durable
- Scan thermique
- Conseils financiers
- Conseils techniques
- Scan énergétique (externe)

3. Conception du projet

Cette phase commence lorsque le client décide de poursuivre la rénovation. Elle porte sur la manière dont nous allons procéder. Des préparatifs concrets sont effectués tant sur le plan technique que financier. À la fin de cette phase, le client prend la décision définitive de réaliser ou non les travaux. La phase de conception du projet comprend notamment :

- Demande de devis
- Comparaison des devis
- Définir en détail le puzzle financier
- Demander un prêt et le signer s'il est approuvé

🔗 Sous-types de dossiers liés à cette phase du parcours client :

- Mon accompagnement rénovation

4. Exécution

Au cours de cette phase, la rénovation est effectivement réalisée. Le soutien apporté par l'Energiehuis peut porter sur :

- Visite du chantier
- Point de contact indépendant
- ...

🔗 Sous-types de dossiers liés à cette phase du parcours client :

- Mon accompagnement rénovation

5. Suivi

Nous y incluons les actions qui ont lieu après l'exécution des travaux :

- Aide pour les demandes de primes
- Orientation éventuelle vers une mesure suivante
- Sensibilisation individuelle concernant la suite du processus
- ...

🔗 Sous-types de dossiers liés à cette phase du parcours client :

- Aide à la demande de prime
- Prime pour toiture végétalisée
- Prime pour l'infiltration des eaux pluviales

- Prime pour la récupération des eaux de pluie
- Prime pour occupation du domaine public

5.4 Déroulement par type de dossier climatique

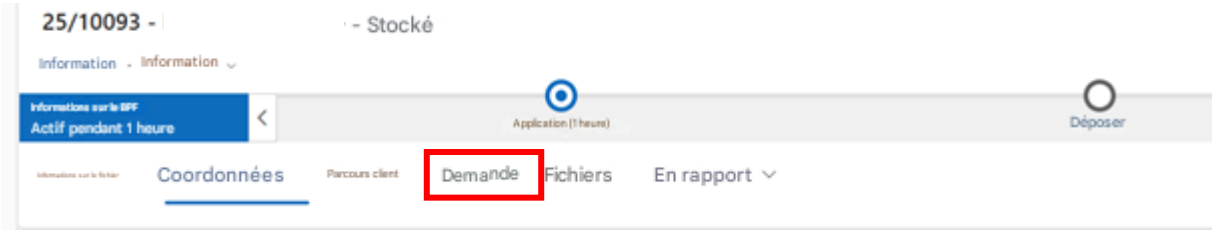
5.4.1 Type de dossier Informations

FLOW (points blues):

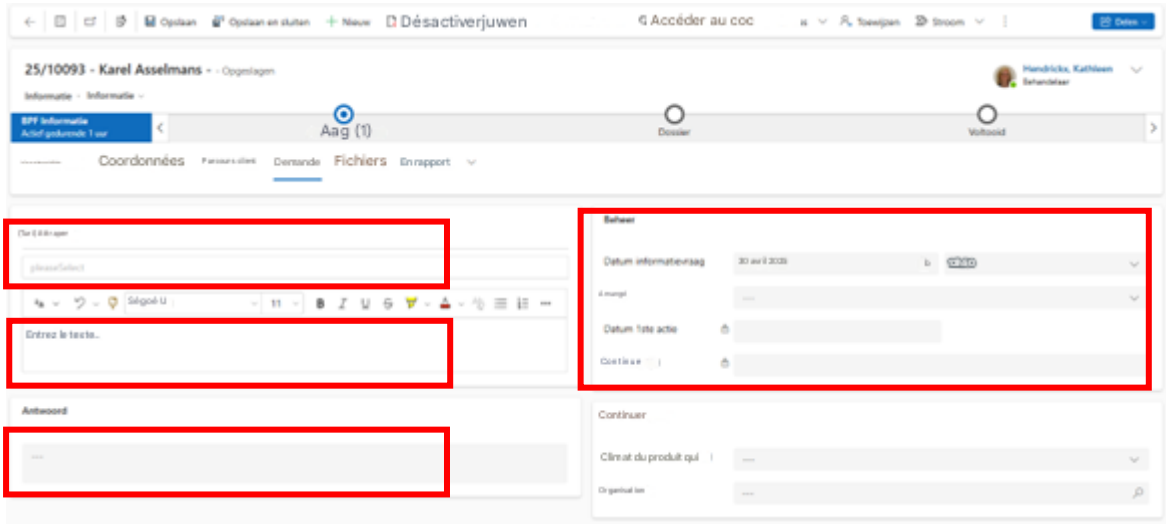
PROCÉDURE

Créez un dossier climatique de type Informations. Remplissez les informations relatives au dossier et les coordonnées.

Ouvrez ensuite l'onglet “Demande”.

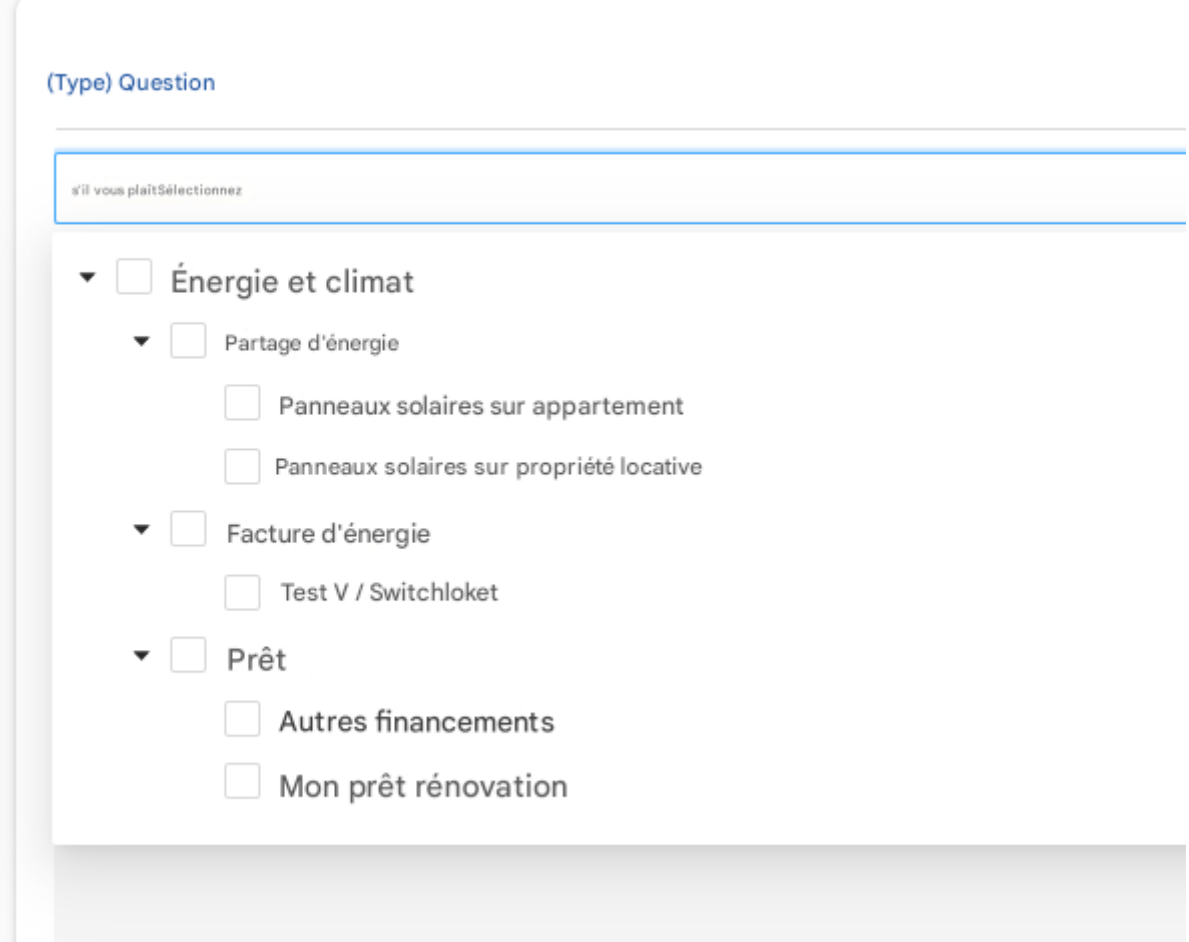


La fenêtre ci-dessous s'ouvre. Remplissez tous les champs encadrés en rouge.



Type de question

Indiquez ici le sujet de la question. Plusieurs choix sont possibles. Si vous recevez plusieurs fois une question qui ne figure pas dans la liste, veuillez en informer le responsable CRM. Une option supplémentaire pourra alors être ajoutée.



Question et réponse

Rédigez un bref résumé afin que la personne qui consulte le dossier puisse rapidement comprendre de quoi il s'agit.

Gestion

Ces champs indiquent les interventions dans le dossier.

- Date de la demande d'informations : date du tout premier contact avec le citoyen (par e-mail, téléphone, au guichet ou lors d'un événement).
- Action (liste déroulante) : sélectionnez la première intervention après le contact du citoyen.
- Date de la 1ère action : indiquez la date de la première action.
- Délai d'exécution : le CRM calcule automatiquement le délai d'exécution entre le contact du citoyen et la première action du guichet logement et énergie.

Renvoi

Dans la mesure du possible, orientez le citoyen vers le service ou l'organisme externe compétent lorsque vous ne pouvez pas l'aider vous-même.
Sélectionnez le produit pour lequel vous effectuez le renvoi (prêt, prime, conseil, autre).
Recherchez l'organisation vers laquelle vous orientez le citoyen (ou créez une nouvelle organisation).

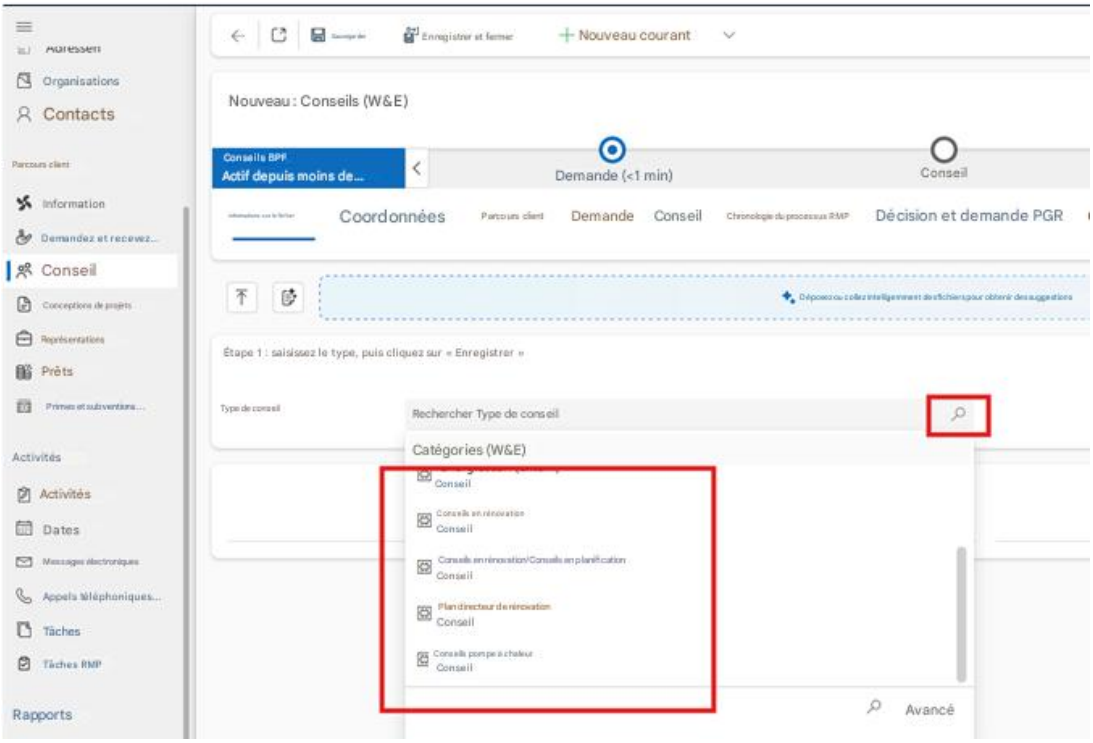
5.4.2 Type de dossier Conseil

FLOW (points bleus) :

PROCÉDURE

Créez un dossier Climat. Cliquez sur la loupe et sélectionnez le type de conseil demandé:

- Conseil en adaptation
- Conseil en matière de plan durable
- Analyse énergétique (externe)
- Conseil en rénovation
- Accompagnement à la rénovation / conseil en matière de planification
- Plan directeur de rénovation
- Conseils en matière de pompes à chaleur



Onglet “Informations sur le dossier”

Complétez les informations du dossier à partir du formulaire d'inscription.

Ajoutez le projet principal sous Projets.

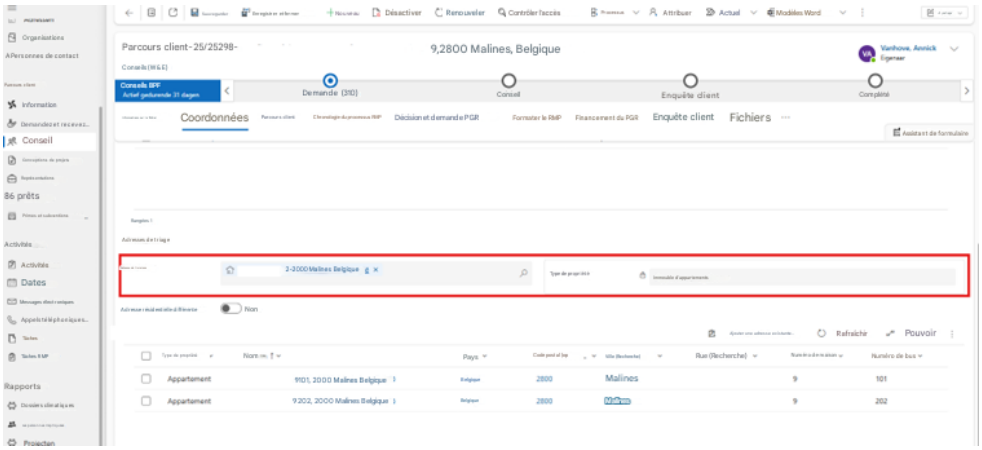
☑ **Conseil :** si le dossier peut concerner plusieurs projets, ajoutez-les via “Projets supplémentaires”.

> Exemple : un habitant du quartier Arsenaal s'inscrit à l'offre de rénovation du quartier Arsenaal. Il vit dans un appartement et demande des conseils en matière de rénovation.
>
> - Projet principal : Rénovation du quartier Arsenaal
> - Projet supplémentaire : CONDORENO

Onglet Coordonnées

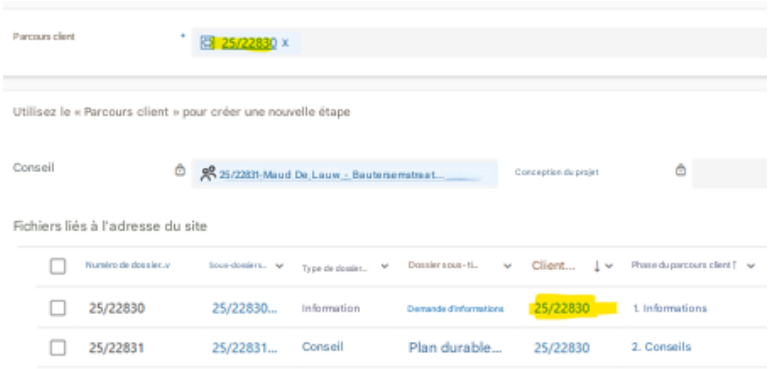
Complétez également les coordonnées à partir du formulaire d'inscription (contact principal, personnes concernées, adresse du chantier).

☑ **Conseil :** si vous recevez une demande de conseil concernant un appartement, ajoutez l'adresse de l'immeuble dans la rubrique “Adresses supplémentaires”. Si vous recevez une demande de conseil concernant les parties communes d'un immeuble, ajoutez, le cas échéant, les adresses supplémentaires des appartements.



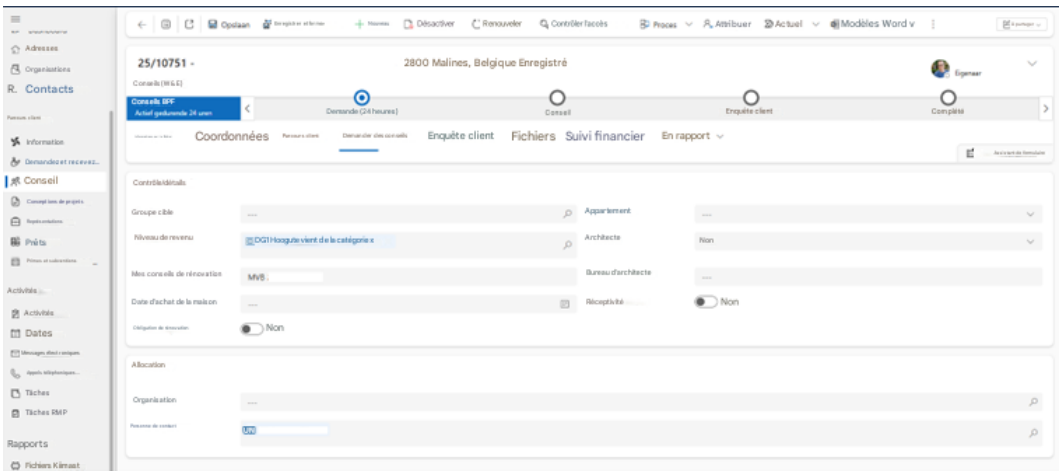
Onglet Parcours client

Le “Parcours client” contient un aperçu de tous les dossiers liés à cette adresse de chantier.



Onglet Demande

Remplissez tous les champs du bloc “Contrôle / détails”.

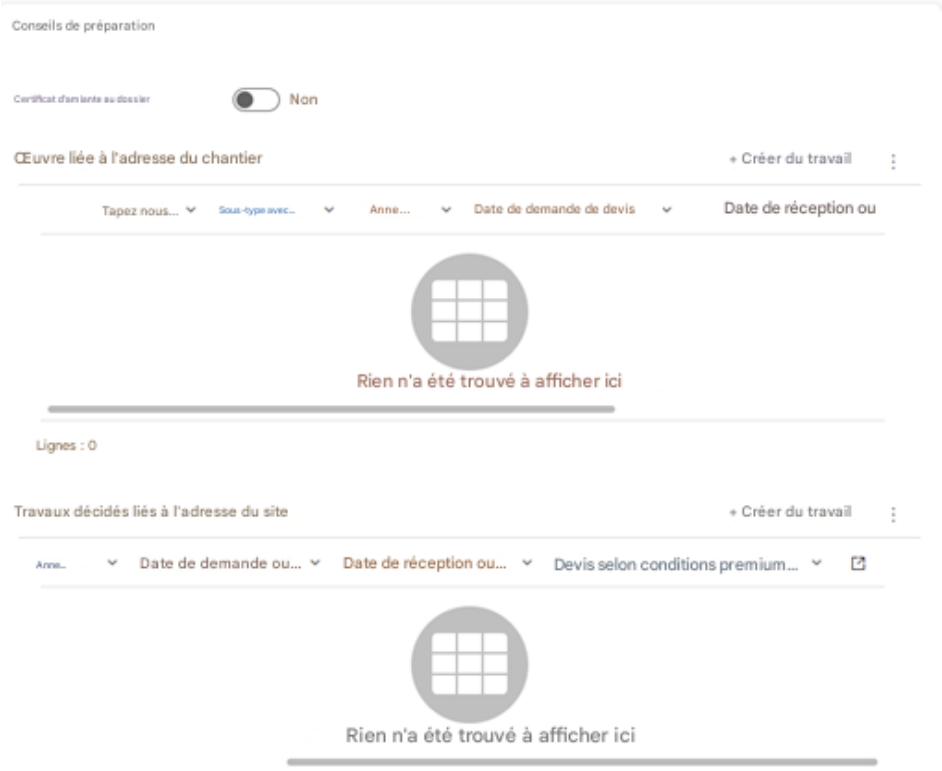


Champ **“Attribution”** : indiquez ici le nom du coach en rénovation/chargé de dossier.

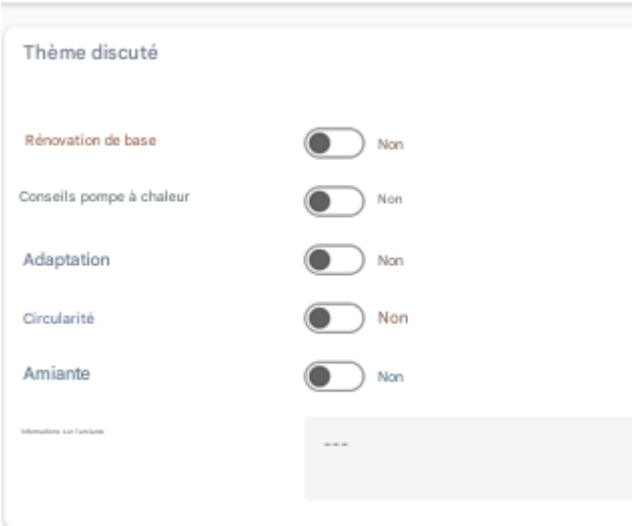
Onglet Conseil

Remplissez les champs “**Préparation du conseil”** pour la visite à domicile.

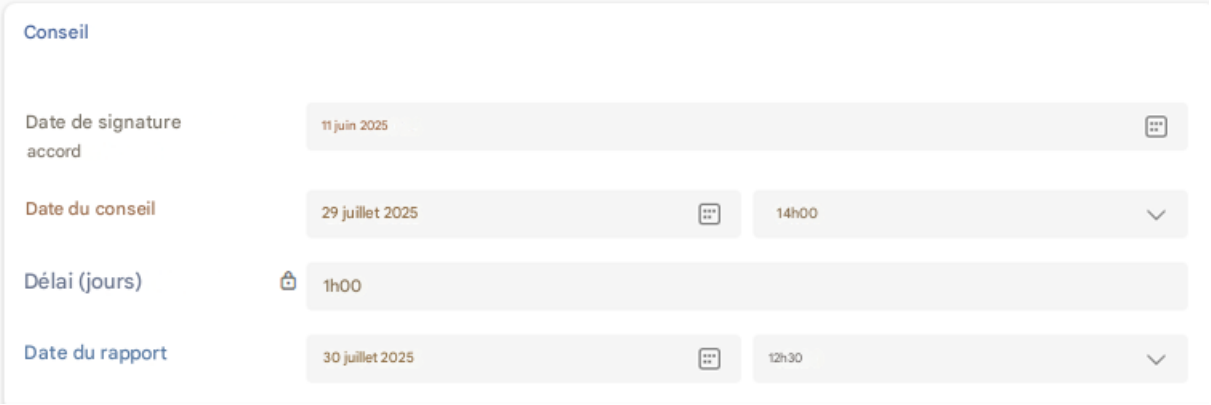
- Ne remplissez le champ “Travaux liés à l'adresse du chantier” que si des travaux ont déjà été effectués. Indiquez la date des travaux dans le champ “*Date de fin des* travaux” (si seule l'année est connue, indiquez 1/1/AAAA).
- Remplissez “Travaux décidés liés à l'adresse du chantier” lorsque ...



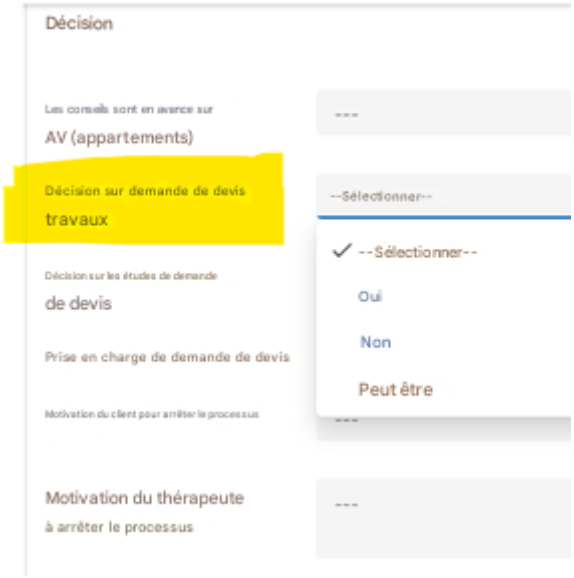
Remplissez les champs “Thèmes **abordés”** après la visite à domicile. Indiquez à l'aide des curseurs les sujets qui ont été abordés.



Remplissez les champs “**Conseil”** après la rédaction du rapport.

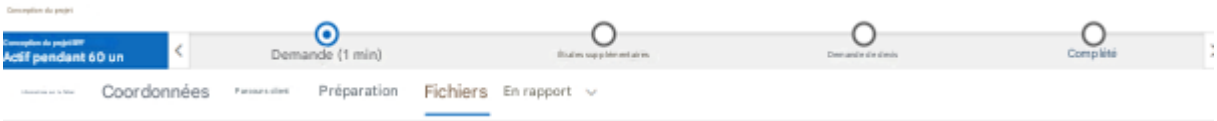


Remplissez les champs “**Décision”** après avoir transmis le rapport au citoyen.



5.4.3 Type de dossier Conception de projet

FLUX (points bleus) :



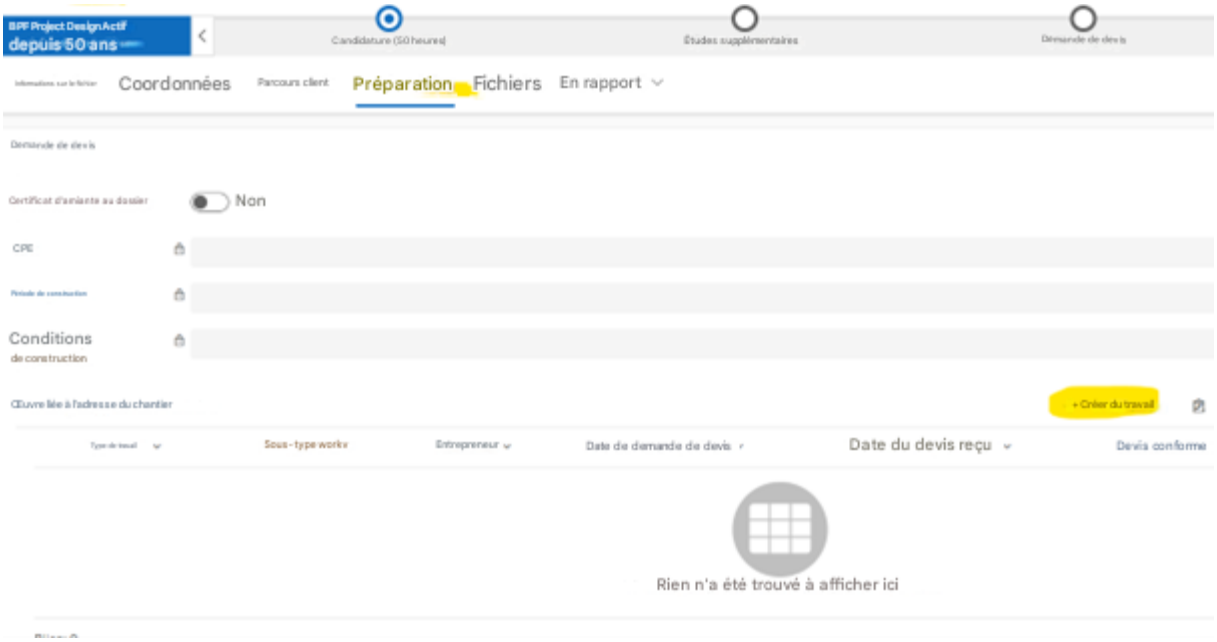
PROCÉDURE
Créez un nouveau dossier climatique à partir du dossier de conseil précédent (via le parcours client).

Onglets “Informations sur le dossier” et “Coordonnées

Remplissez au maximum les informations du dossier et les coordonnées (comme pour les types de dossiers précédents).

Onglet Préparation

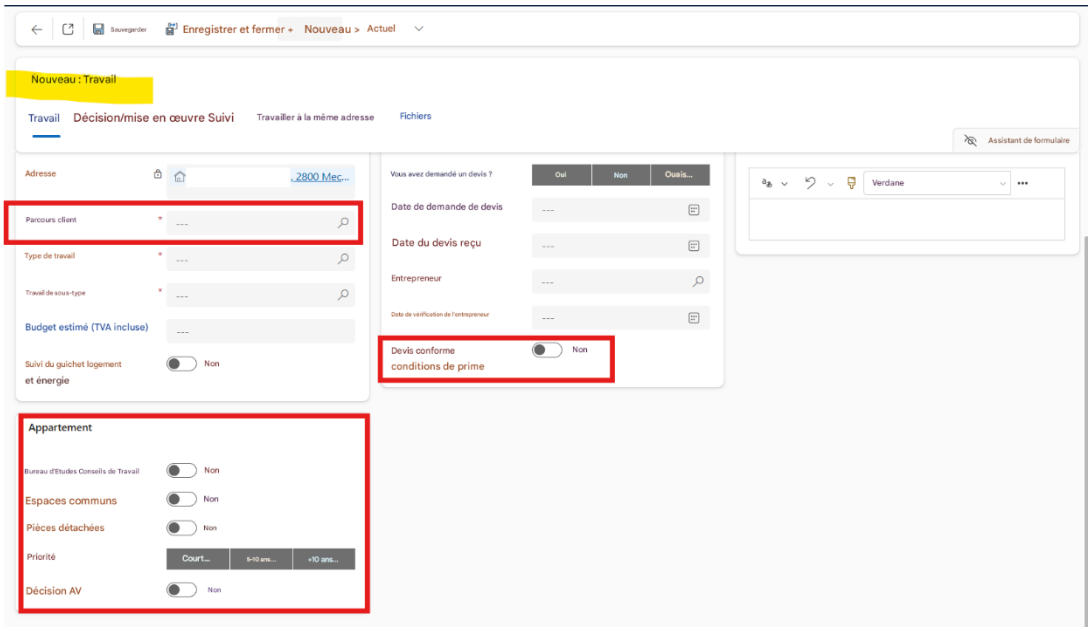
Ajoutez ici les travaux pour lesquels des devis sont demandés via l'option “+ Créer un travail”.



Vous quittez alors le dossier de conception du projet et accédez à l'entité “Travaux”. Cette entité englobe les phases du projet : conception du projet, dossier d'exécution, etc.

Dans le bloc **“Type de travaux”**, remplissez les informations de base sur les travaux prévus. Ajoutez le numéro du dossier de conception du projet aux travaux créés via le champ “Parcours client”.

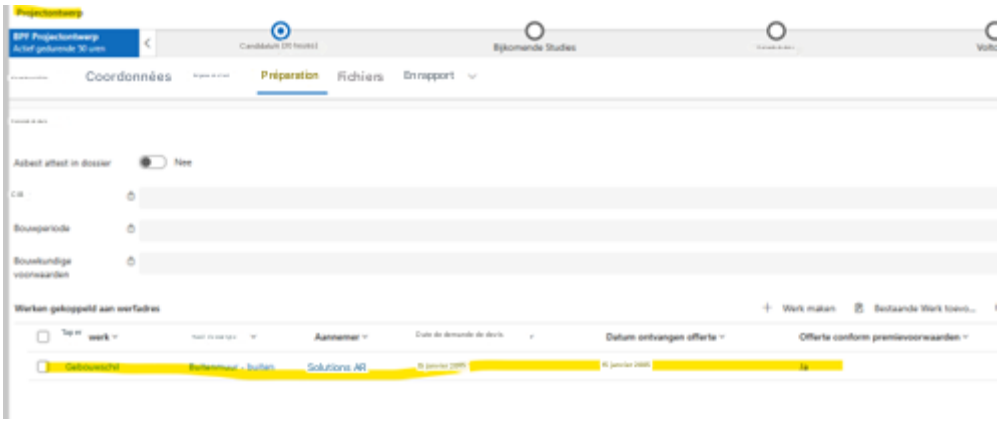
Indiquez ensuite si des devis ont été demandés et reçus pour ces travaux. Sélectionnez l'entrepreneur et indiquez si le devis a été établi conformément aux conditions de prime de renovation.



☑ **Attention :** dans la section “Appartement”, indiquez si vous allez effectuer des travaux dans les parties individuelles d'un appartement ou dans les parties communes d'un immeuble.

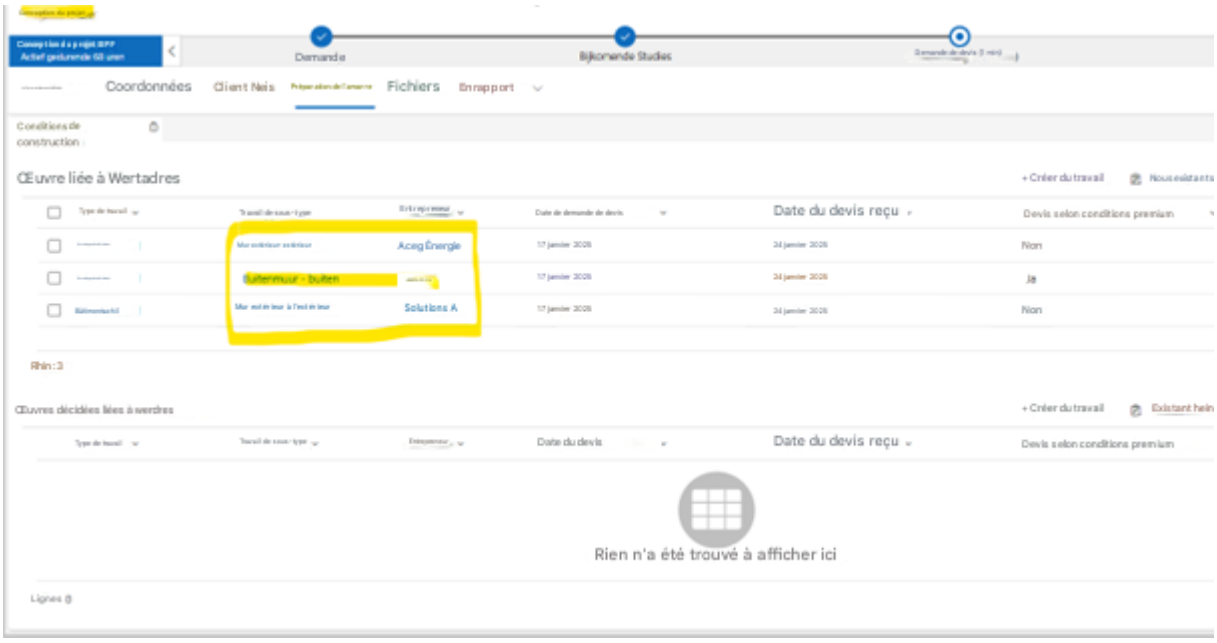
☑ **Attention :** si vous ajoutez des travaux qui font partie d'un plan directeur de rénovation, déplacez le curseur du champ “Conseil du bureau d'études” sur Oui. Indiquez également la priorité accordée aux travaux dans le RMP (court terme, moyen terme, long terme).

Lorsque vous enregistrez et fermez le travail, celui-ci apparaît dans le dossier du projet de conception sous l'onglet “Préparation” dans la grille “Travaux liés à l'adresse du chantier”.



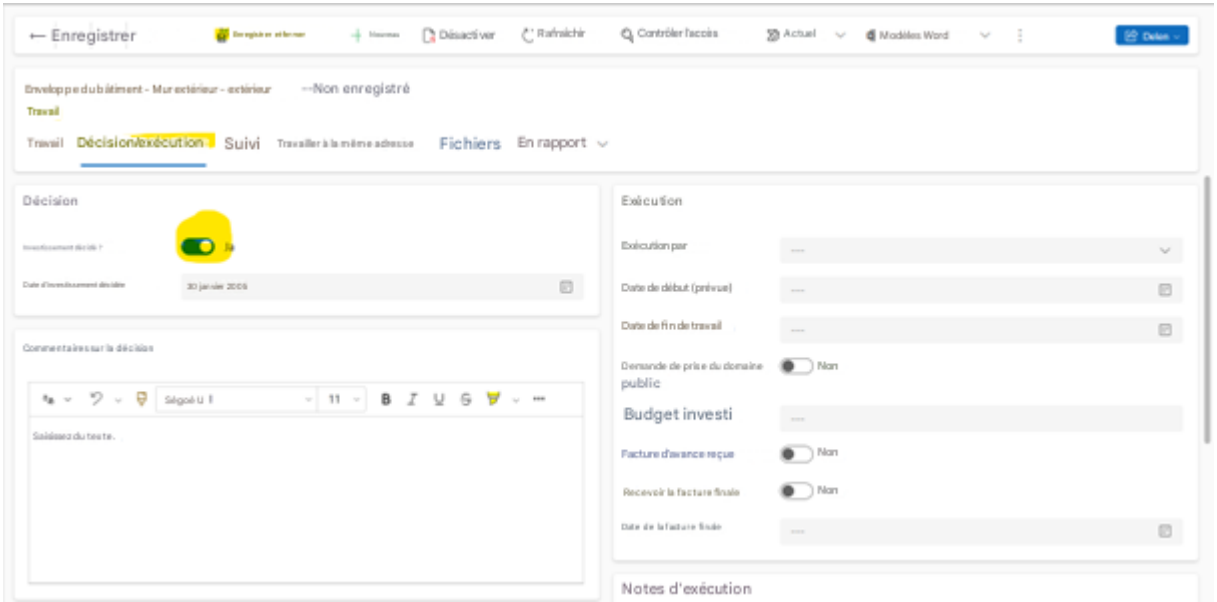
☑ **Conseil :** plusieurs devis ont été demandés ? Ajoutez alors tous les devis demandés dans le dossier de conception du projet en suivant la méthode ci-dessus.

La grille dans le dossier de conception du projet vous donne un aperçu des devis demandés et reçus.

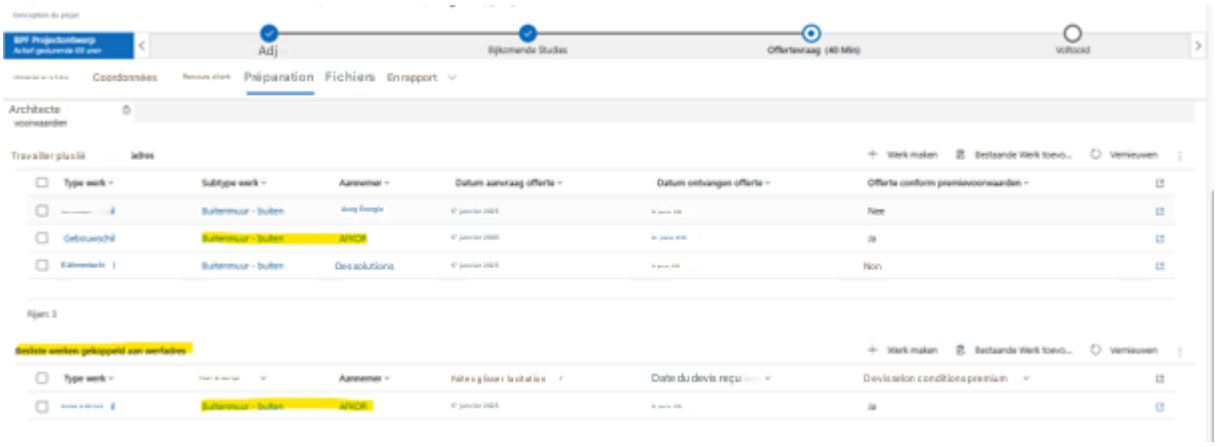


De la conception du projet à la réalisation

Pour l'instant, la vue “travaux décidés liés à l'adresse du chantier” reste vide. Dès que vous souhaitez passer à la phase d'exécution d'un travail, cliquez sur le travail pour l'ouvrir. Vous accédez alors à l'entité “travaux”. Cliquez sur le deuxième onglet et faites glisser la barre “**Investissement décidé” sur OUI.** Cliquez ensuite sur “enregistrer et fermer”.



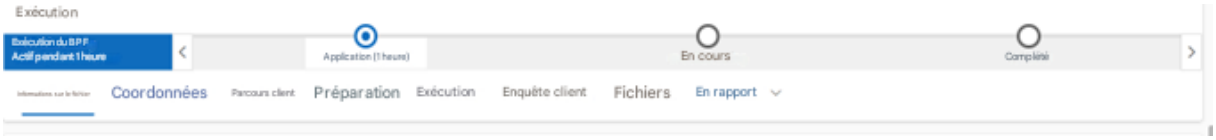
Le travail sélectionné apparaît dans votre dossier de conception sous “travaux décidés liés à l'adresse du chantier”.



Vous pouvez utiliser cette méthode pour les études, la rédaction du CPE, les devis pour les travaux, etc.

5.4.4 Type de dossier Exécution

FLUX (points bleus) :



PROCÉDURE

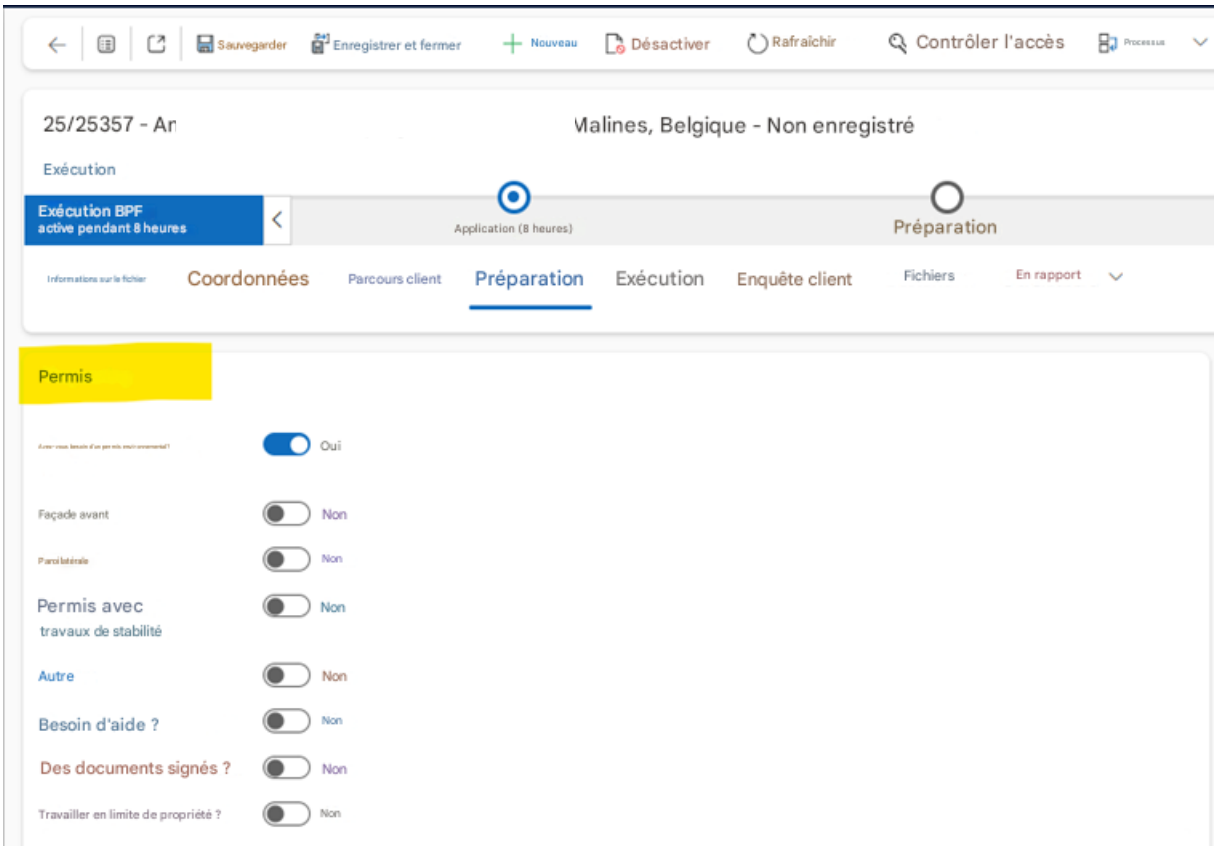
Créez un nouveau dossier climatique à partir du dossier de conseil précédent (via le parcours client).

Onglets “Informations sur le dossier” et “Coordonnées

Remplissez au maximum les informations du dossier et les coordonnées (comme pour les types de dossiers précédents).

Onglet Préparation

Dans la section “Permis”, indiquez si un permis d'environnement est nécessaire ou non et, si oui, pour quelles parties du bâtiment.



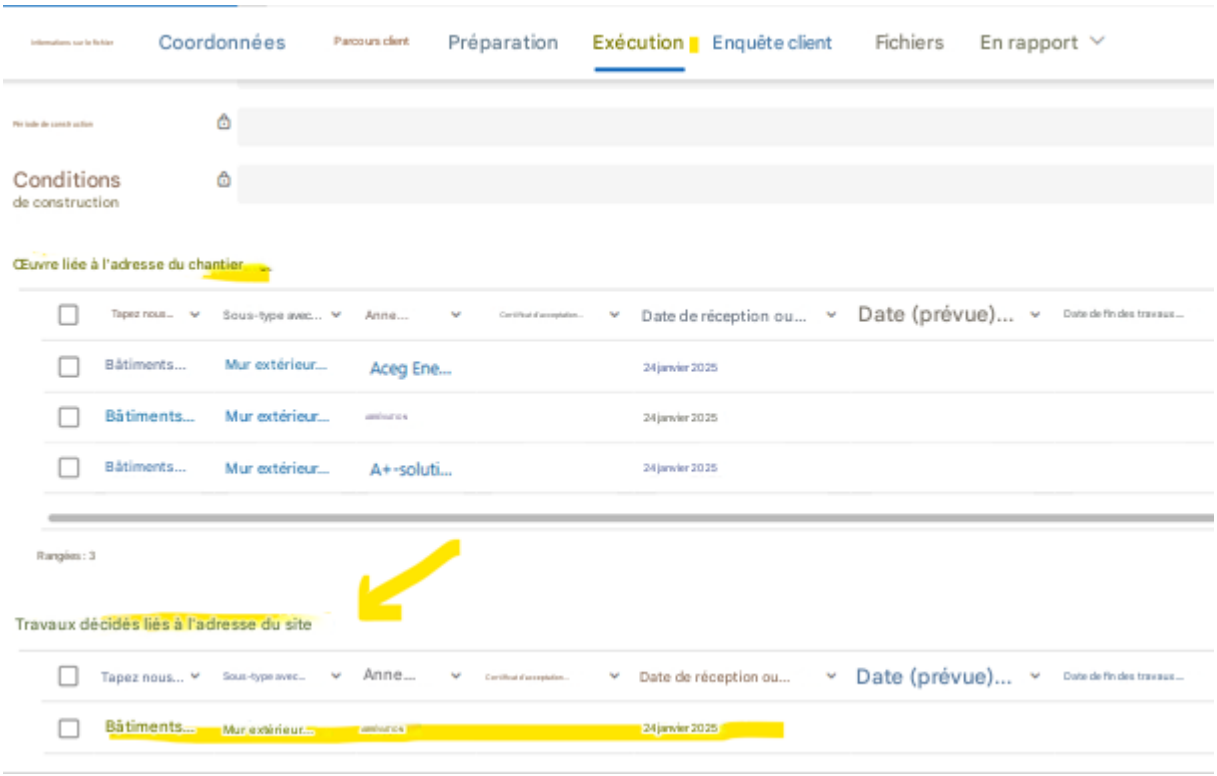
Si un permis d'environnement est nécessaire, les informations suivantes peuvent être complétées à un stade ultérieur :

- Date d'établissement du permis d'environnement
- Date de la demande auprès du guichet environnemental flamand
- Date d'approbation

Indiquez dans la rubrique **“Mobilier urbain”** les travaux préparatoires qui doivent être demandés en fonction de l'isolation de la façade ou du toit (demande +/- 2 mois avant le début des travaux). Il s'agit par exemple de l'installation de panneaux de signalisation sur le domaine public ou de la nécessité de retirer une installation d'éclairage public (sur le trottoir ou sur la façade).

Onglet “Exécution”

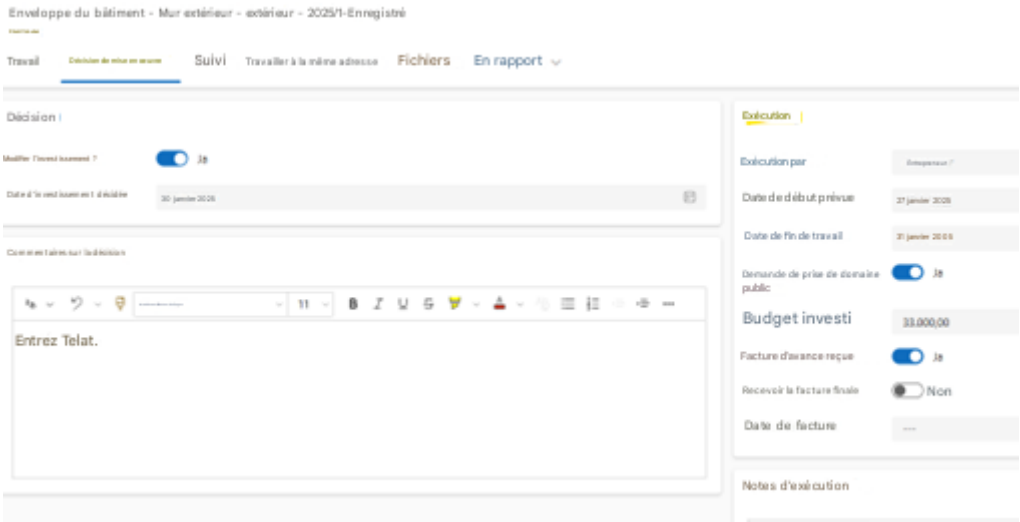
Dans l'onglet “Exécution”, vous trouverez dans la grille “Travaux liés à l'adresse du chantier” les travaux pour lesquels des devis ont été demandés. La grille située en dessous répertorie les travaux pour lesquels une décision d'exécution a été prise.



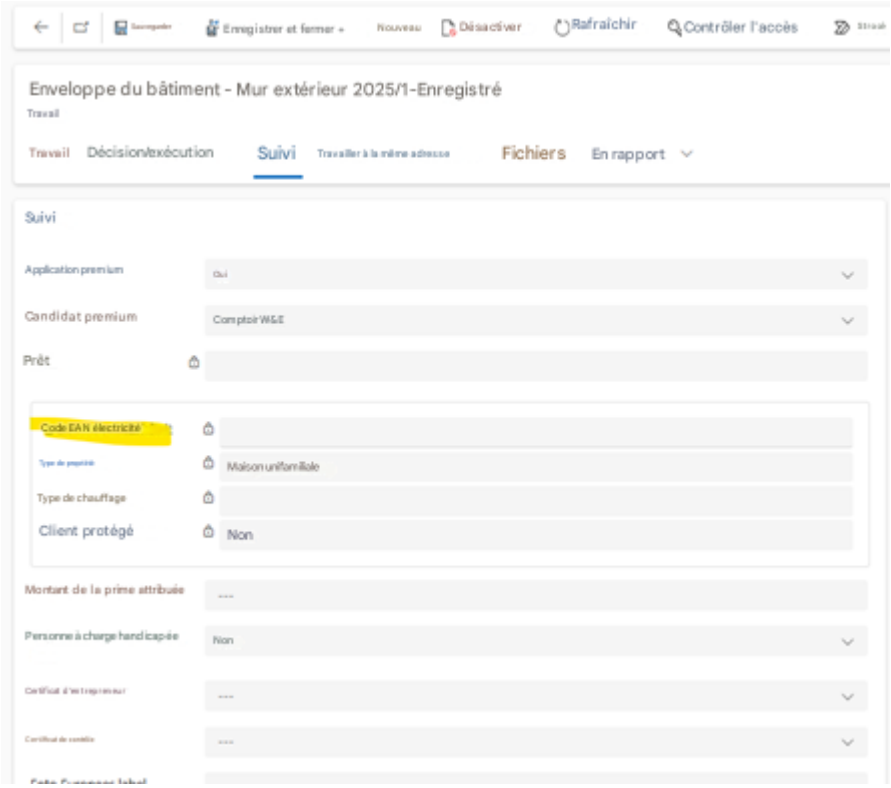
Pour faire passer un travail de la grille “Travaux à l'adresse du chantier” à la grille “Travaux liés à l'adresse du chantier pour lesquels une décision a été prise”, double-cliquez sur le travail concerné. Vous serez alors redirigé vers l'entité “Travaux” où vous pourrez indiquer dans l'onglet “Décision / exécution” que l'investissement a été approuvé.

Dans cet onglet, indiquez également le montant de l'offre et la date à laquelle celle-ci a été approuvée.

Dans la section “Exécution”, vous indiquez les détails de l'exécution.



Une fois les travaux terminés, remplissez les champs de l'onglet “Suivi”.



Ajoutez toute la documentation et les attestations dans l'onglet “Fichiers”.

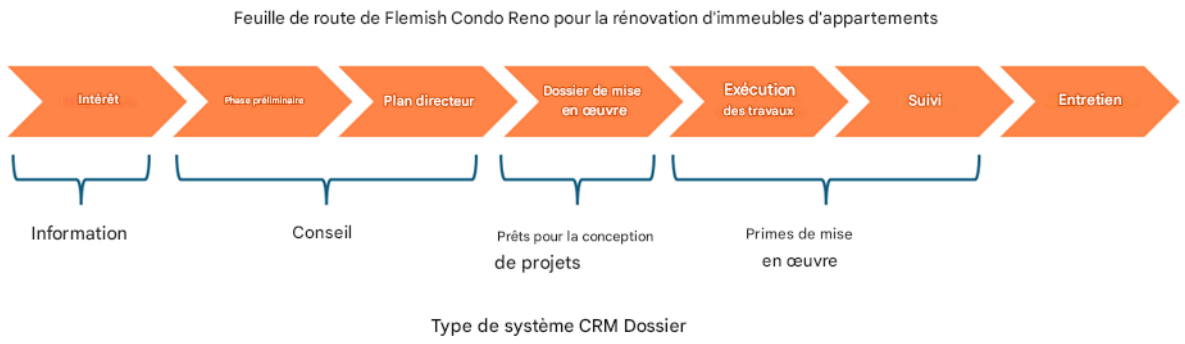
Partie 6: Approfondissement du sous-type de dossier “Plan directeur de rénovation

Compte tenu de l'accent mis par CondoReno sur la rénovation intégrale des immeubles d'appartements en vue d'obtenir le label énergétique A, nous allons examiner de plus près les sous-types de dossiers spécialement développés pour suivre les dossiers des associations de copropriétaires qui font établir un plan directeur de rénovation dans le cadre du contrat-cadre VEKA Plan directeur de rénovation.

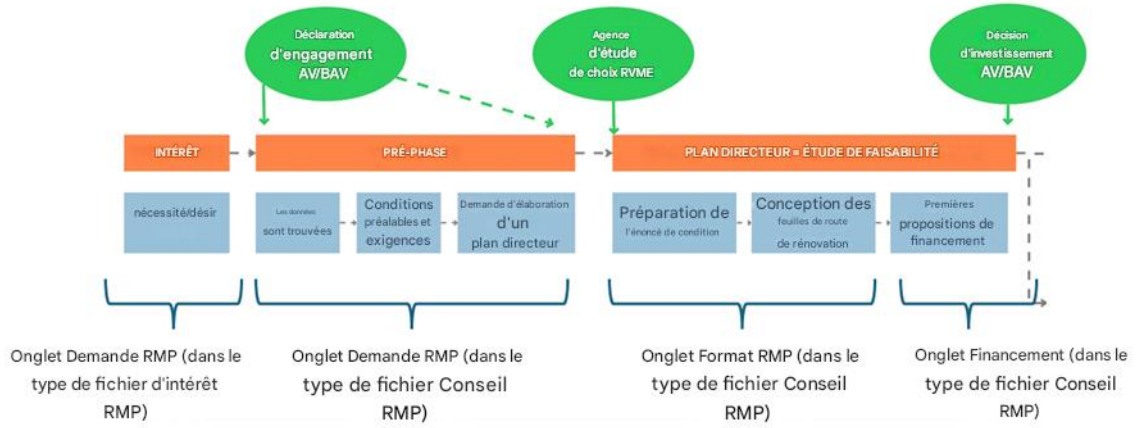
Dans le type de dossier “Informations”, nous avons un sous-type : “Intérêt pour le plan directeur de rénovation”.

Dans le type de dossier Conseil, nous avons un sous-type : Plan directeur de rénovation.

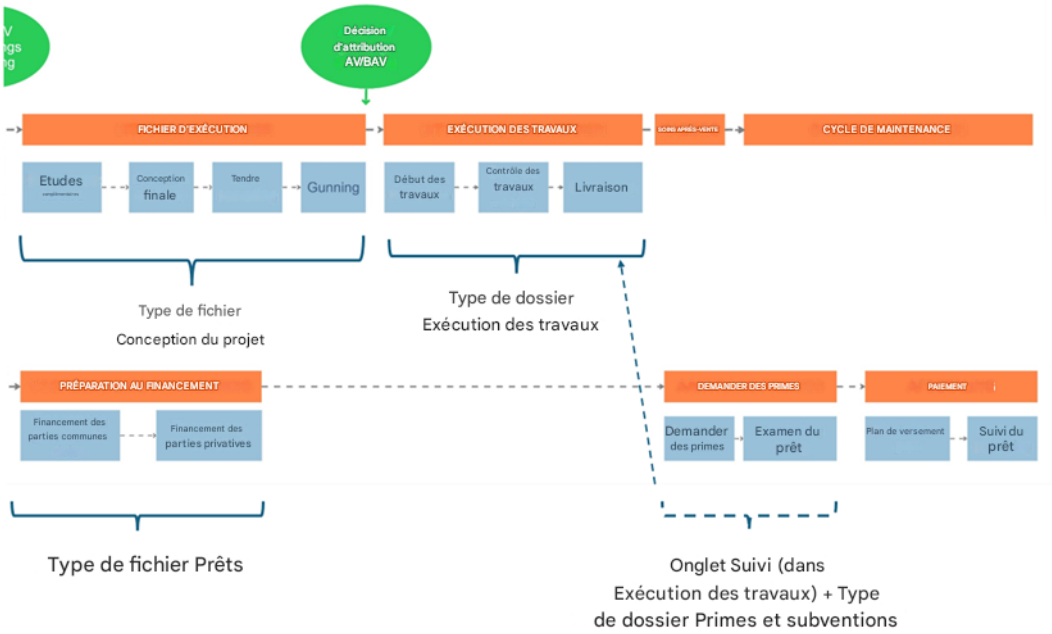
La figure ci-dessous montre comment les phases de la feuille de route CondoReno pour la rénovation d'immeubles d'appartements sont intégrées dans les différents types de dossiers du système CRM.



Dans la partie 6+-, nous décrivons la structure et les champs CRM spécifiques pour les trois premières étapes de la feuille de route CondoReno (intérêt, phase préliminaire et plan directeur).



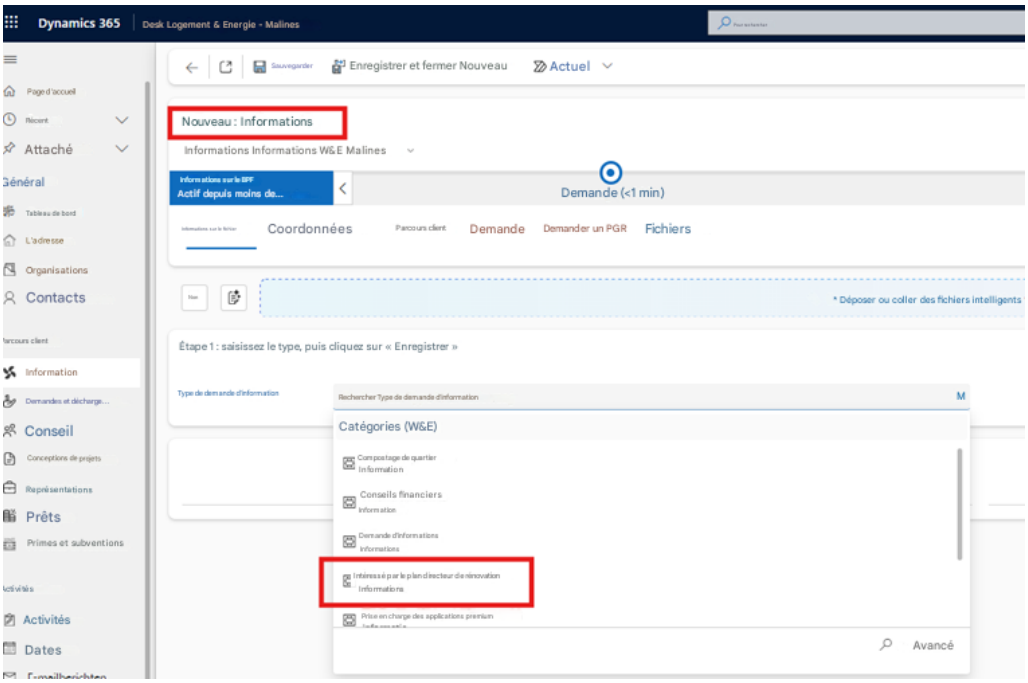
Pour noter les informations relatives aux phases suivantes (dossier d'exécution, exécution des travaux et suivi), vous pouvez utiliser les types de dossiers prévus qui sont également utilisés pour la rénovation de logements (conception du projet, prêts, exécution, primes et subventions[1]) (voir partie 5. Types de dossiers climatiques).



6.1 Intérêt pour le plan directeur de rénovation

Créez un dossier d'information “Intérêt pour le plan directeur de rénovation” lorsqu'une association de copropriétaires ou un syndic est intéressé par l'élaboration d'un plan directeur de rénovation. Cliquez sur “Enregistrer” pour générer le dossier.

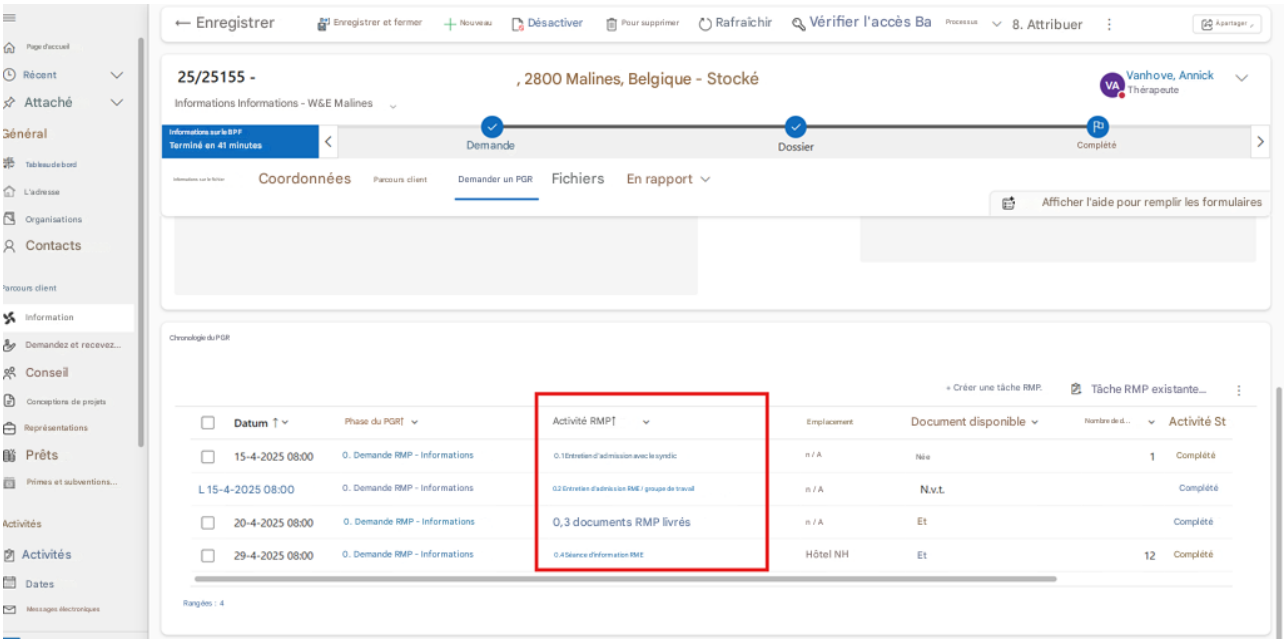
[1] Ce manuel décrit uniquement les types de dossiers “conception de projet” et “exécution des travaux”, étant donné que la méthode de travail et le contenu des types de dossiers “prêts” et “primes” sont fortement liés au contexte local.



Dans les onglets “Informations sur le dossier” et “Coordonnées”, complétez les informations relatives au dossier, à la personne de contact principale, aux personnes concernées et à l'adresse du chantier.

Lors de la création du dossier, des tâches prédéfinies sont immédiatement ajoutées à la chronologie du dossier. Concrètement, il s'agit de quatre tâches : entretien préliminaire avec le syndic, entretien préliminaire avec le RME/groupe de travail, remise des documents RMP, séance d'information RME.

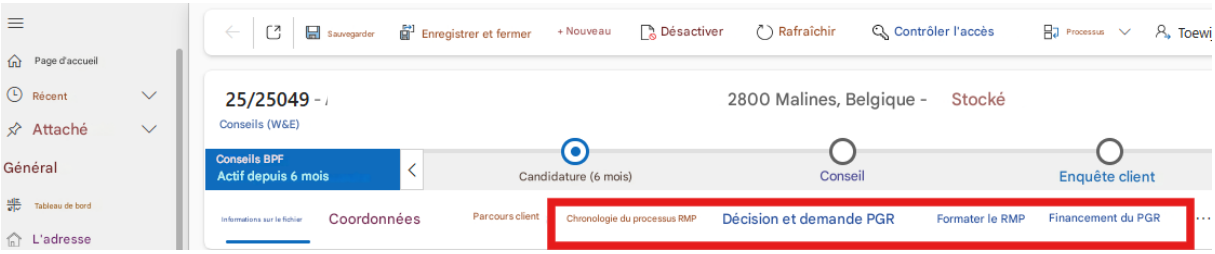
Ajoutez les informations issues des contacts avec l'association des copropriétaires et le syndic dans l'onglet “Chronologie”.



6.2 Plan directeur de rénovation

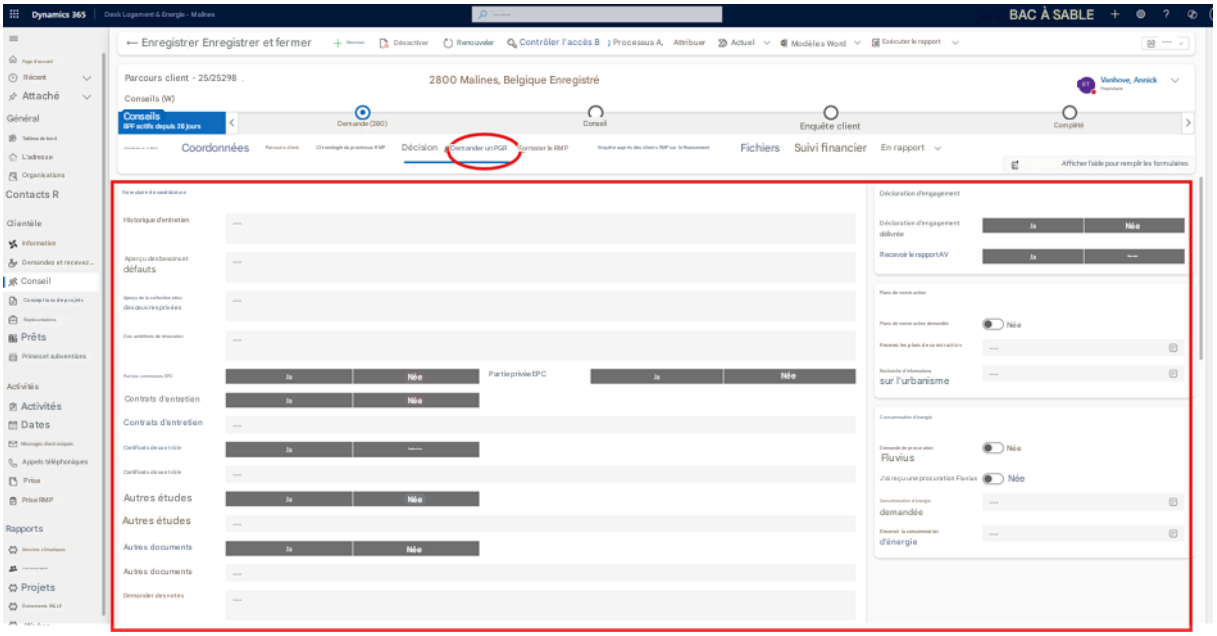
Créez un dossier climatique de type “Conseil” – sous-type “Plan directeur de rénovation” lorsqu'une association de copropriétaires (ou RME) décide de soumettre une demande de plan directeur de rénovation à VEKA.

Outre les onglets récurrents “Infos dossier”, “Coordonnées” et “Parcours client”, quatre onglets spécifiques au processus du plan directeur de rénovation apparaissent. Il s'agit des onglets “Chronologie PDR, Décision & Demande PDR”, “Élaboration PDR” et “Financement PDR”. Dans ces onglets, vous pouvez enregistrer toutes les informations relatives au déroulement du projet de rénovation.



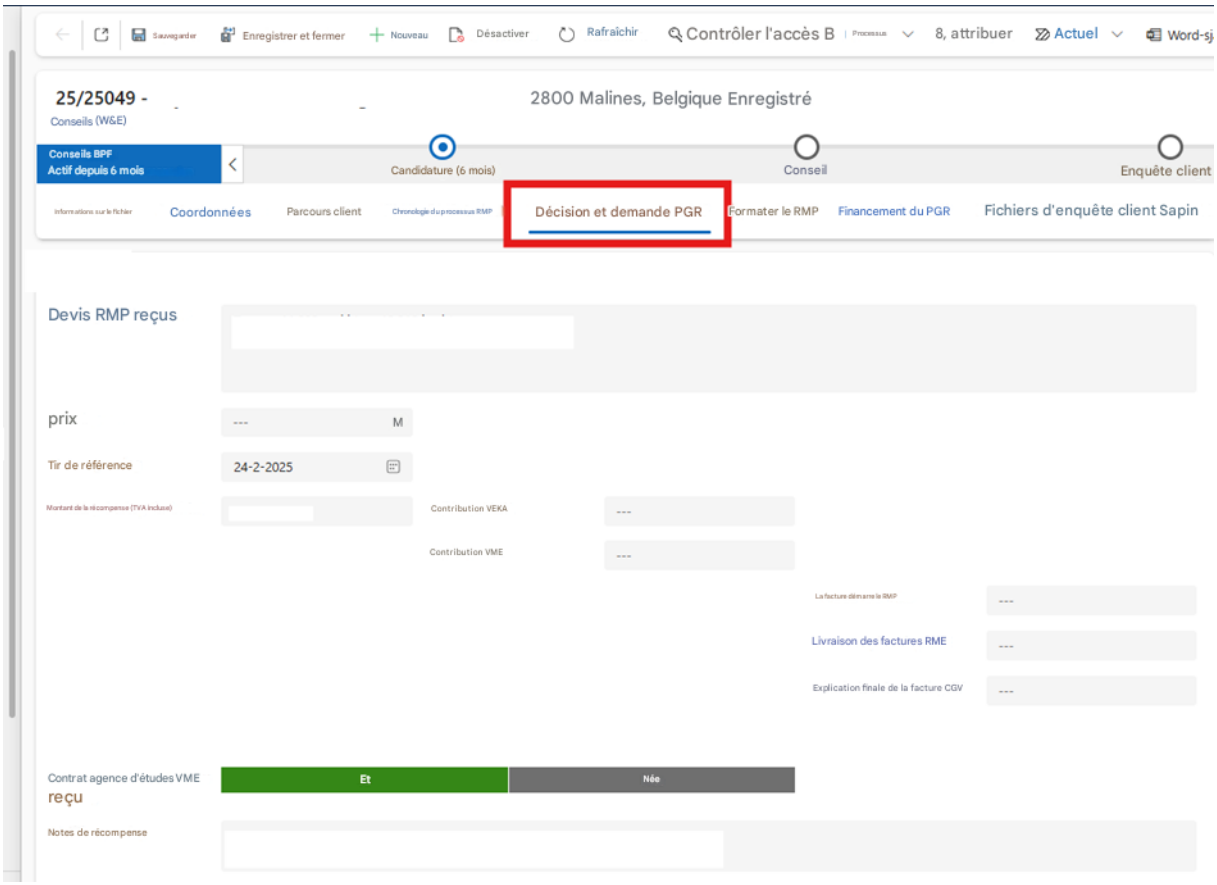
L'onglet **“Décision / Demande”** contient, à gauche, des champs pour les informations qui doivent être fournies dans le formulaire de demande de VEKA. Les champs à droite correspondent aux actions que le guichet logement et énergie effectue pour soutenir le dossier de demande (par exemple, rechercher les plans de construction, demander les consommations d'énergie à Fluvius).

Remplissez les champs de manière détaillée. Ils constituent la base du dossier.



Une fois que l'association des copropriétaires a soumis un dossier de demande, elle reçoit des devis de VEKA.

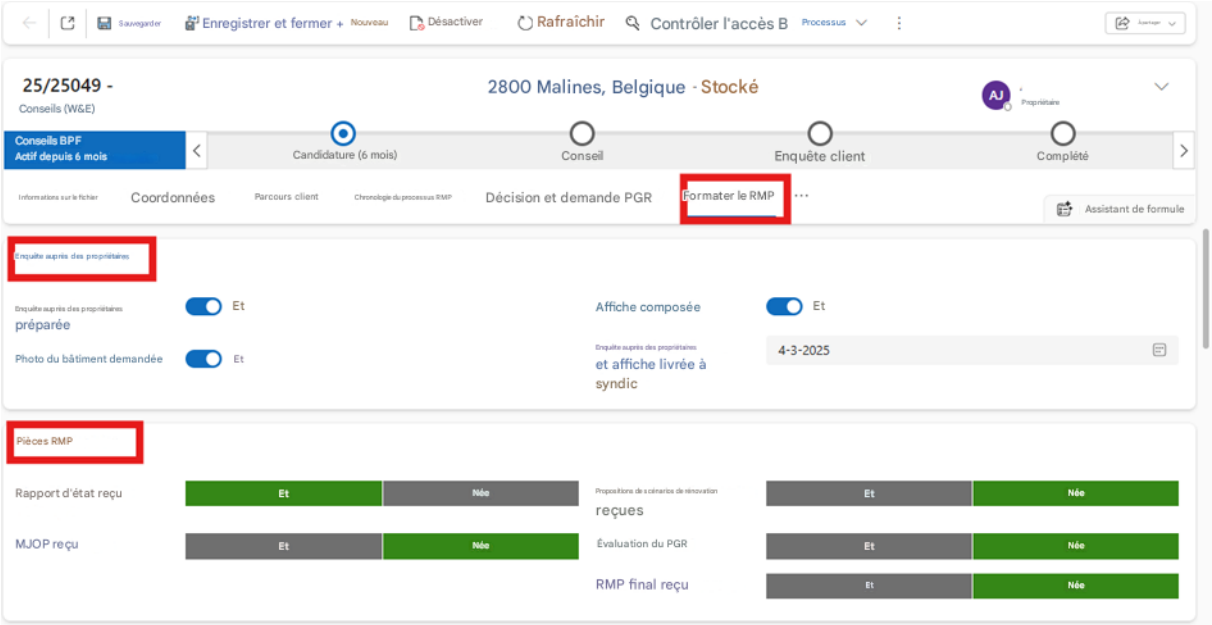
Remplissez les informations concernant les devis, l'attribution, le montant attribué, le montant de la subvention VEKA et votre propre contribution. Indiquez si le contrat signé entre l'association des copropriétaires et le bureau d'études a été reçu.



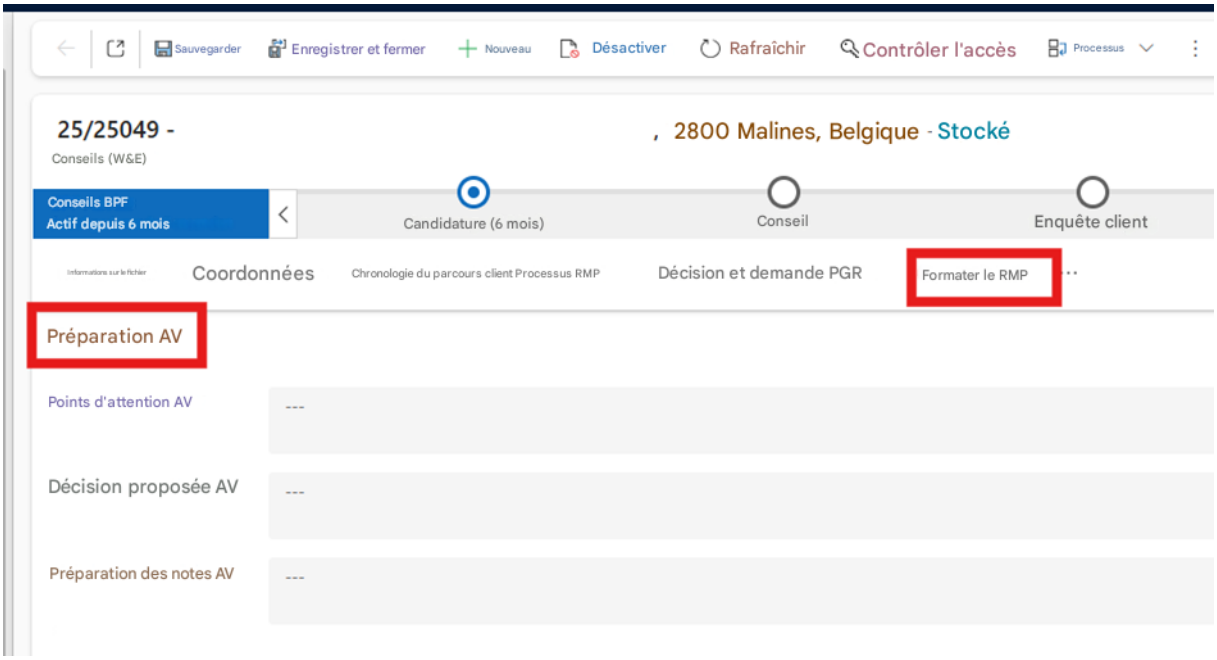
Après l'attribution, passez à l'onglet “Création RMP”.

Complétez les informations relatives à l'enquête auprès des propriétaires et des occupants.

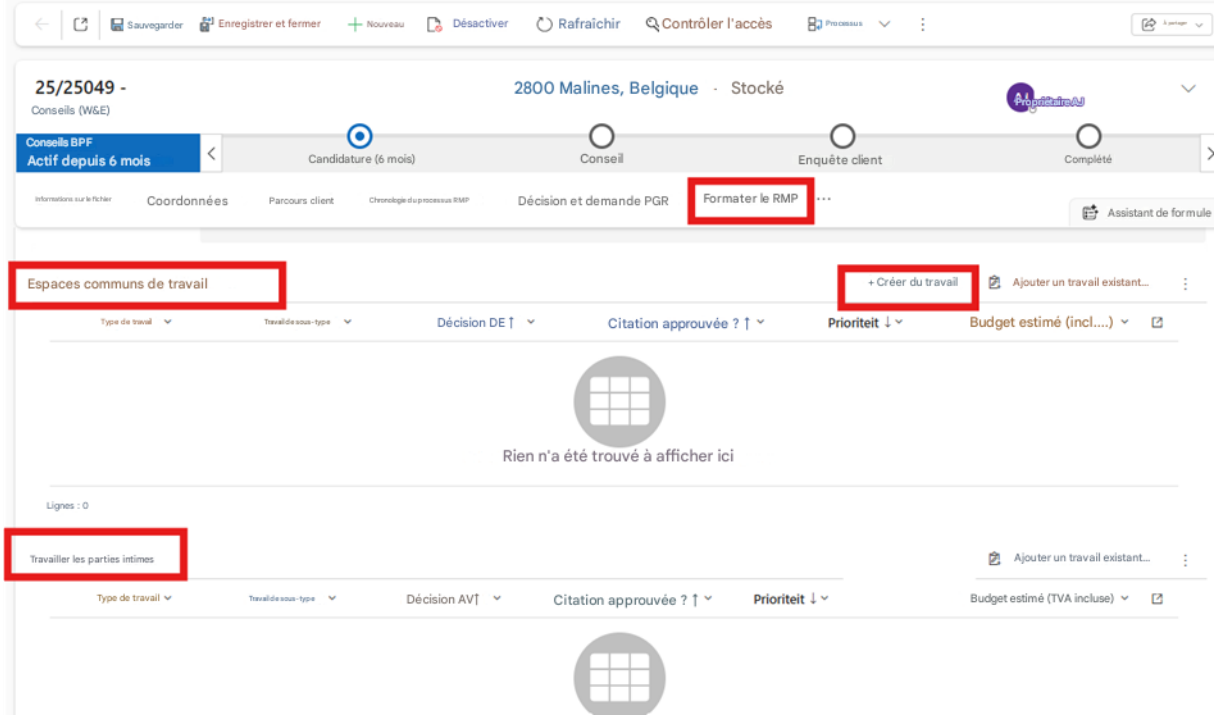
Rendez visible l'avancement du projet de plan directeur de rénovation en indiquant les éléments du RMP qui ont déjà été reçus.



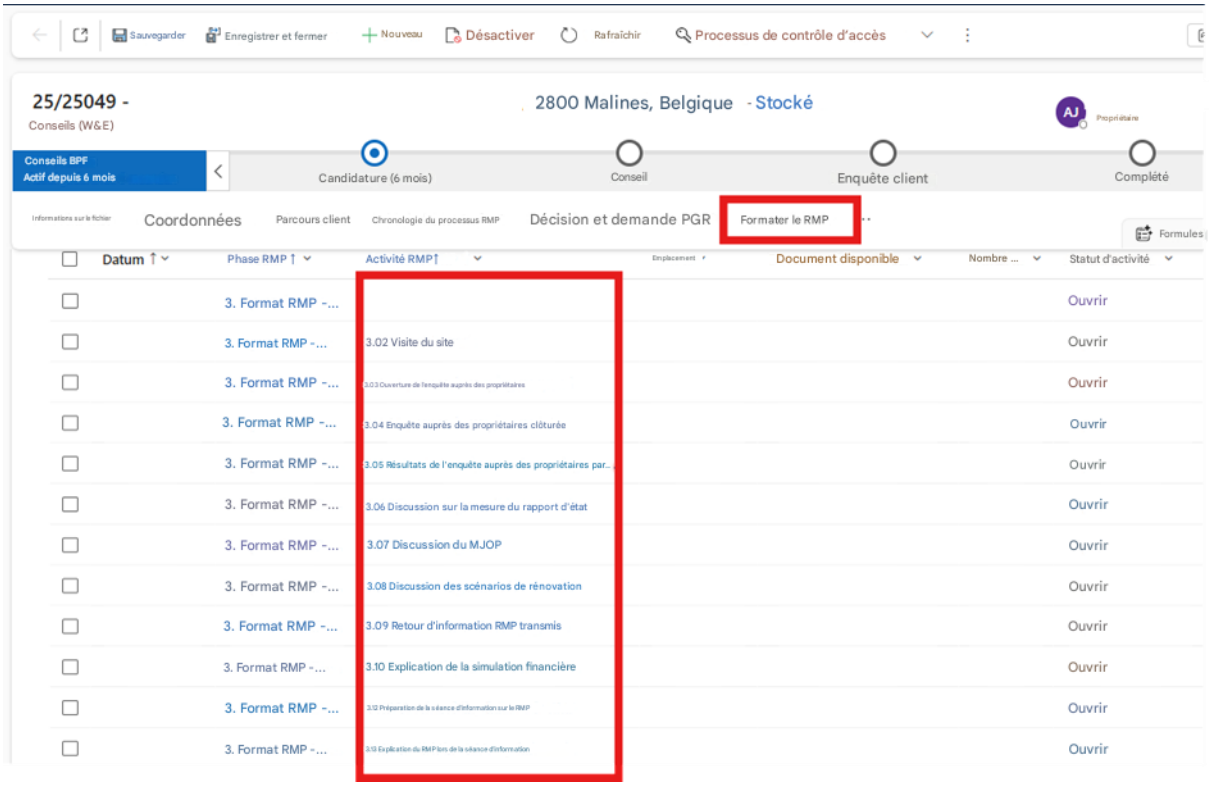
Dans la partie “Préparation AG”, donnez plus d'informations sur la préparation de l'assemblée générale (extraordinaire) au cours de laquelle les résultats du plan directeur de rénovation seront présentés.



Via l'entité “Travaux”, indiquez les travaux qui sont considérés comme prioritaires dans le plan directeur de rénovation. Utilisez pour cela la liste prédéfinie des travaux. Indiquez à la fois les travaux sur les parties communes et les travaux sur les appartements privés (par exemple, le remplacement des menuiseries).



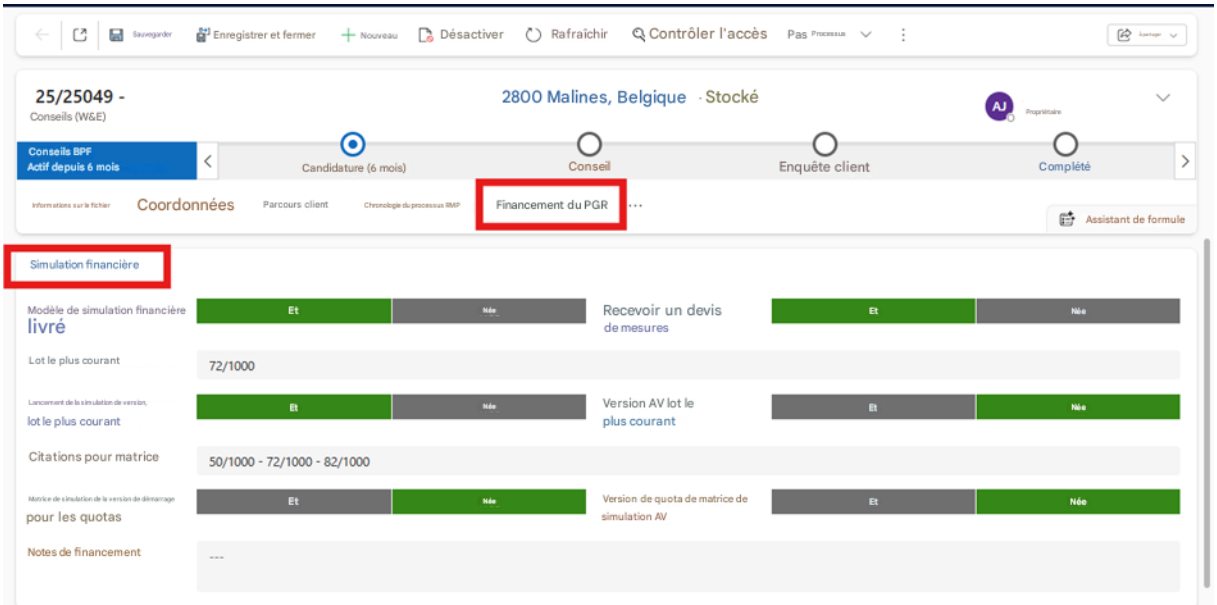
Au bas de cet onglet, dans la section “Calendrier”, remplissez les informations relatives aux différentes étapes du processus du plan directeur de rénovation. Le calendrier indique l'avancement du processus.



Remplissez les informations dans l'onglet “Financement du plan directeur de rénovation” lorsque vous effectuez des simulations financières du coût des travaux.

Réalisez une première simulation financière approximative avec les quotes-parts du lot le plus courant. Pour ce faire, consultez l'aperçu des unités d'habitation avec leurs quotes-parts dans le bâtiment. Discutez de cette simulation avec le RME ou le groupe de travail. Notez vos remarques dans le champ prévu à cet effet.

Affinez cette simulation financière en vue de l'AG en remplissant la matrice financière pour plusieurs quotités.



Complétez le bas de la chronologie avec les données relatives aux étapes financières.