

## ANNEXE 3 : RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES CONSEILLER EN AIDES ÉNERGIE-LOGEMENT

### COMPÉTENCES LIÉES À LA FONCTION

#### Ces compétences seront observées au travers des activités suivantes :

##### Gestion de l'information

Acquérir les connaissances préalables

- Prendre connaissance de la réflexion à mener en cas d'investissement dans l'amélioration d'un logement (intérêt d'un audit énergétique préalable, priorités à l'isolation, intérêt de la ventilation,...).
- Prendre connaissance des dispositions contenues dans les textes réglementaires en ce qui concerne l'ensemble des aides publiques existant en matière de logement et énergie (primes, MEBAR, prêts hypothécaires, écopack, Quali watt, accès au logement public, fiscalité immobilière, aides provinciales et communales).
- Prendre connaissance des dispositifs en matière de qualité de l'habitat (permis de location et enquêtes de salubrité) et de leur application sur le terrain.
- Prendre connaissance des compétences et coordonnées des acteurs gravitant autour des acteurs régionaux (SLSP, AIS, GRD, facilitateurs...).
- Prendre connaissance des dispositions contenues dans les textes réglementaires en ce qui concerne les normes relatives au logement (critères de salubrité et de surpeuplement, détecteur incendie et exigences PEB pour les transformations et les nouvelles constructions).
- Prendre connaissance des procédures en matière d'audit et de certification PEB, de procédures liées au respect des exigences PEB (dans les grandes lignes).

Informers le public

- Délivrer une information de base concernant les aides publiques en logement/énergie (primes, MEBAR, prêts hypothécaires, écopack, Quali watt, accès au logement public, fiscalité immobilière, aides provinciales et communales).
- Sensibiliser (de manière générale) le public aux choix les plus judicieux à suivre en cas d'investissement dans l'amélioration de leur logement (intérêt d'un audit énergétique préalable, priorités à l'isolation, intérêt de la ventilation,...).
- Conseiller le public au sujet des aides publiques existant en matière de logement et d'énergie.
- Réorienter vers les services spécialisés, en cas de besoin (notamment Info conseils logement, guichets de l'énergie, SWCS, FLW), ou vers les conseillers les plus proches géographiquement et/ou accessibles

à des plages horaires différentes.

**Formation continue**

- Se tenir au courant de toute modification des dispositions/réglementations en matière d'aides publiques, d'outils et de normes dans les domaines du logement et de l'énergie.
- Exploiter les opportunités fournies par le réseau d'échanges, y compris les temps de formation.
- Alimenter le réseau d'échanges, en tant qu'acteur de la formation continue.

**Logistique**

- Fournir au public les formulaires de demande d'aide.
- Mettre à disposition du public les brochures en matière d'audit et de certification PEB et les coordonnées des opérateurs logement et des auditeurs PAE, certificateurs PEB, responsables PEB etc....
- Renseigner le citoyen sur l'état d'avancement de son dossier de demande d'aide (si matériel informatique à disposition, accès aux banques de données et compétence maîtrisée).
- Imprimer les formulaires ad-hoc au fur et à mesure des demandes.

**Interaction**

- Se montrer disponible et accueillant envers le public en demande de renseignements.
- Se montrer soutenant, notamment envers les populations les plus démunies, dans le remplissage des formulaires de demande d'aide.
- Se montrer patient avec les personnes qui éprouvent des difficultés de compréhension ou plus lentes.
- Se montrer équitable dans l'exercice de sa fonction.
- Être loyal par rapport aux instances décisionnelles (Gouvernement), tout en n'hésitant pas à informer l'autorité des remarques/demandes des citoyens.

Version 27/5/2015  
Céline Beauvois,  
Attachée DFA, DGO4