



La Rénovation Énergétique par Quartier, Ça Marche !
...avec quelques constats & recommandations pour les acteurs du secteur



Valérie Barlet (AGC Glass Europe) et
Anne Mathot (Ville de La Louvière)



PRÉSENTATION ORATRICES

Anne Mathot, Conseillère en énergie de la Ville de La Louvière, et Valérie Barlet, Sr Project Leader chez AGC Glass Europe, vont partager avec vous leur expérience d'un projet de renovation par quartier mis en place à La Louvière.

Du déclenchement de l'intérêt des citoyens à la réalisation des travaux, nous avons accompagné des dizaines de citoyens dans cette démarche complexe.

Nous relevons les facteurs clés de succès et les pistes d'amélioration du processus, mais aussi les obstacles qui se dressent tout au long du parcours, tant pour les citoyens, que pour les accompagnateurs comme Renocity ou la Ville.

La Rénovation Energétique par Quartier, Ça marche !

Il est possible, via un projet de rénovation par quartier, d'atteindre un taux de rénovation des logements de 3% et même plus !

Comment?

En offrant un accompagnant du citoyen de A à Z

- ✓ Financier
- ✓ Technique
- ✓ Administratif...et plus.



AGENDA

- I. **Pourquoi** un projet de rénovation par quartier à La Louvière?
- II. **Comment** avons-nous accompagné les citoyens?
- III. **Renocity** à Haine-St-Pierre
- IV. **Résultats**
- V. **Facteurs clés de succès et difficultés**



I. Pourquoi un projet de rénovation par quartier à La louvière?



I. POURQUOI LA RENOVATION PAR QUARTIER A LA LOUVIERE?

La Louvière, une ville disponible et engagée pour la rénovation énergétique

La Louvière, 5ème ville Wallonne, 81.500 habitants

- ✓ Commune énerg-éthique depuis **2008**
- ✓ Adhésion à la Convention des Maires en **2013**
- ✓ Plan d'actions pour l'énergie durable et le climat
- ✓ Inventaire des émissions de gaz à effet de serre : plus de la 1/2 des émissions dues aux logements !
- ✓ Projet Life BE REEL (**2019-2024**): accompagnement de A à Z des candidats rénovateurs
- ✓ Mars **2021** : Mise en place du Guichet Unique Energie Logement au sein de la Ville

➔ **2023 : Projet pilote de rénovation par quartier Renocity**



I. POURQUOI LA RENOVATION PAR QUARTIER A LA LOUVIERE?

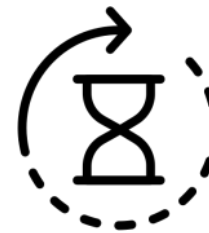
Les villes face à un défi majeur et des contraintes difficiles à lever (constat par AGC)



Batiments responsables de +/- 40% des consommations énergétiques totales de l'UE



L'UE veut rénover 35 millions de logements d'ici 2030. Les villes sont responsables, mais elles ne savent pas comment atteindre ce résultat.



Taux de rénovation trop faible



Rénovations pas assez profondes

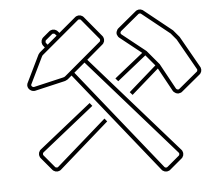


Manque d'entrepreneurs et de main-d'œuvre qualifiée chez les entrepreneurs



I. POURQUOI LA RENOVATION PAR QUARTIER A LA LOUVIERE?

Les citoyens confrontés à des obstacles inédits, de temps, complexité et financement (constat par AGC)



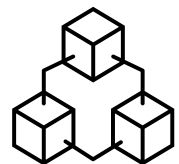
Identifier **quels travaux**
et dans quel ordre



Avoir les fonds pour
financer les travaux



Trouver des **entrepreneurs**
et obtenir des devis



Comprendre des techniques
et des processus **complexes**



Les gens ont souvent peu de **temps**



Ils ne sont (ou ne se sentent)
pas capables de maîtriser les
techniques et les processus et
de faire les bons choix



La renovation coûte **cher** et ils ont
peur d'être abusés

I. POURQUOI LA RENOVATION PAR QUARTIER A LA LOUVIERE?

Et si nous pouvions...



QUALIFIER ET
PRIORITISER DES
MAISONS /
QUARTIERS DANS
LES VILLES



SE METTRE EN CONTACT
AVEC LES
PROPRIETAIRES ET LES
EMBARQUER DANS LA
DEMARCH



EXECUTER LES
TRAVAUX DE FACON
EFFICACE
(time, people, cost)



I. POURQUOI LA RENOVATION PAR QUARTIER A LA LOUVIERE?

Renocity, un projet pilote d'AGC, réussi à Alost, avec un doublement ++ du taux de rénovation



- ✓ Revenus **moyens**
- ✓ Proportion de **propriétaires habitants** élevée
- ✓ 2 façades - maisons **assez similaires**
- ✓ Haut % de **PEB bas** (< D)



- ✓ Revenus supérieurs à la **moyenne de Alost**
- ✓ Proportion de **propriétaires habitants** élevée
- ✓ 4 façades - **villas**
- ✓ Haut % de **PEB bas** (< D)

**env. 1000
MAISONS**

= scope du projet



**env. 100
AUDITS**

= CALL TO ACTION
env. 10%



**23+
RENOVATIONS**

= doublé ou triplé le taux
de rénovation naturel (0,6 à
1%)



II. Comment avons-nous accompagné les citoyens dans leur parcours de rénovation ?



II. COMMENT NOUS AVONS ACCOMPAGNE LES CITOYENS?

Renocity, un appel à embarquement fort, personnalisé et facile à activer



SCOPE DES TRAVAUX

- Rénovation et isolation de toiture
- Remplacement des menuiseries et/ou des vitrages
- Isolation des murs et des sols
- Système de chauffage et/ou production d'eau chaude sanitaire
- Système de ventilation
- Conformité électrique et/ou gaz



II. COMMENT NOUS AVONS ACCOMPAGNE LES CITOYENS?

Renocity, une prise en compte de tous les types de publics (digitalisés ou non)



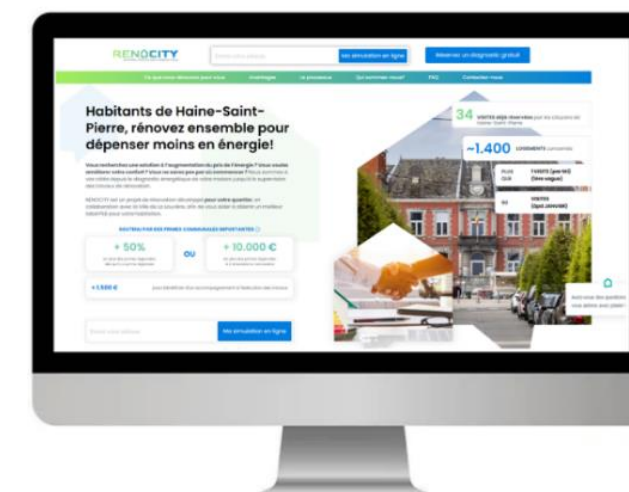
Numéro vert



Par e-mail



Sur la plateforme



2 éléments importants

- 🏠 Nombreux créneaux disponibles
- 🏠 Première sélection par téléphone



II. COMMENT NOUS AVONS ACCOMPAGNE LES CITOYENS?

Renocity, depuis le diagnostic jusqu'aux travaux, en passant par la collecte des offres



- 🏠 Visite du logement par l'expert Renocity
- 🏠 Echange sur le projet de rénovation avec le citoyen et prise de mesures pour les demandes de devis
- 🏠 Collecte des informations (y compris socio-économiques) pour l'estimation des primes, réalisée avec le Guichet Energie Logement.
- 🏠 Conjointement avec l'auditeur logement (si le logement est éligible).



II. COMMENT NOUS AVONS ACCOMPAGNE LES CITOYENS?

Un dossier complet, expliqué et cohérent



- 🏠 Présentation du dossier complet au citoyen
 - ✓ Audit logement
 - ✓ Offres reçues des entrepreneurs
 - ✓ Estimation des primes
- 🏠 Collecte des éléments d'adaptation
- 🏠 Acceptation des offres et démarrage des travaux, avec accompagnement au suivi des travaux et à la planification des travaux par l'expert de Renocity ou une autre entreprise, si le citoyen le souhaite

**L'EXPERT RENOCITY EN COORDINATION CONTINUE
AVEC LE CITOYEN, LA VILLE, L'AUDITEUR, LES ENTREPRENEURS**



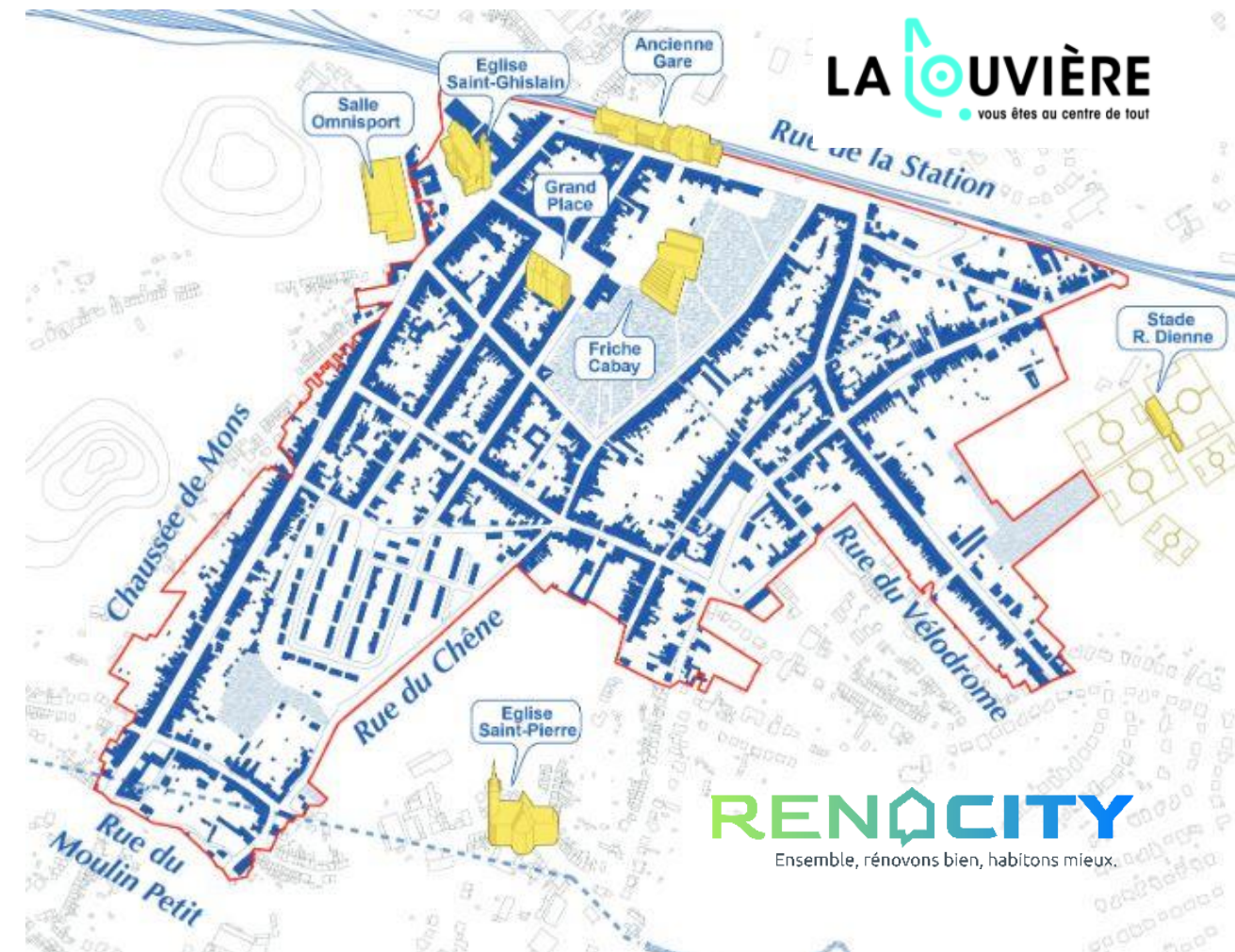
III. Renocity à Haine-St-Pierre



III. RENOCITY À HAINE-SAINT-PIERRE

Un quartier pertinent mais précaire

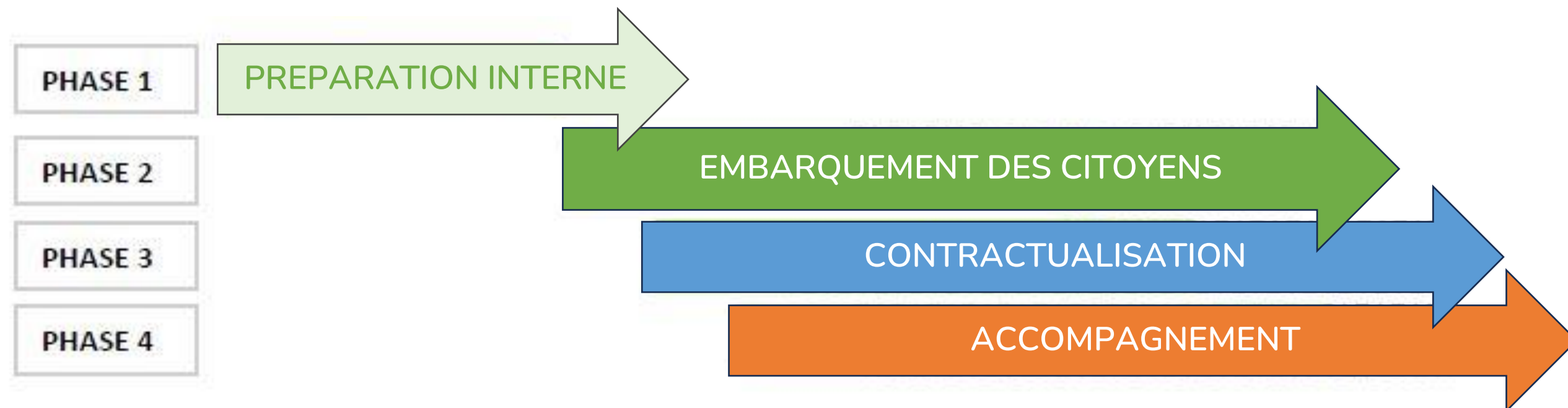
- 🏠 Quartier avec 1.500 logements, dont **1.300 pertinents.**
- 🏠 Batiments anciens (avant guerre)
- 🏠 Principalement des maisons ouvrières mitoyennes
- 🏠 Ménages à bas revenus



III. RENOCITY À HAINE-SAINT-PIERRE

Une approche et une structure indispensable, des objectifs clairs

- 🏠 Besoin de la Ville d'être entourée par une équipe → Marché Public
- 🏠 4 grandes phases pour la mise en oeuvre pratique du projet

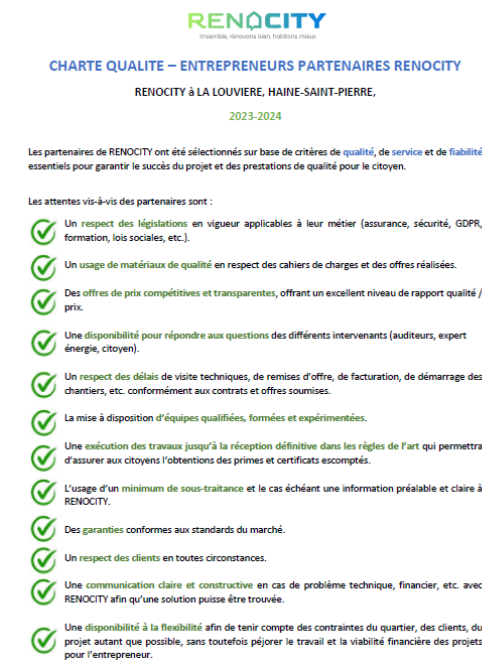


III. RENOCITY À HAINE-SAINT-PIERRE

Une phase de préparation clé

🏠 Mars à Septembre 2023 Phase 1 : PRÉPARATION INTERNE

- Développement de la plateforme en ligne (chargement des données, personnalisation)
- Ajustement des procédures d'octroi des primes communales et audits logement gratuits,
- Coordination avec les auditeurs
- Identification des simplifications possibles (urbanisme, d'occupation de voirie)
- Sélection des entrepreneurs/installateurs (Renocity)
- Plan de communication + Personnalisation et production des outils de communication



Votre guide de rénovation

L'objectif de cette brochure est de vous guider dans les démarches administratives AVANT, PENDANT et APRES les travaux ainsi que de vous informer du déroulement des travaux pour vous aider à PRÉPARER AU MIEUX LE TRAVAIL SUR SITE.



III. RENOCITY À HAINE-SAINT-PIERRE

Une nécessité? Organiser la flexibilité et une adaptabilité continue

- 🏠 Septembre 2023 à juin 2024
Phase 2 : lancement de l'EMBARQUEMENT continu
→ Utilisation de nombreux canaux de communication
 - Première vague d'embarquement en septembre 2023
 - Deuxième vague d'embarquement en janvier 2024

- 🏠 Septembre 2023 à fin 2024- juin 2025
Phases 3 et 4 : CONTRACTUALISATION et ACCOMPAGNEMENT



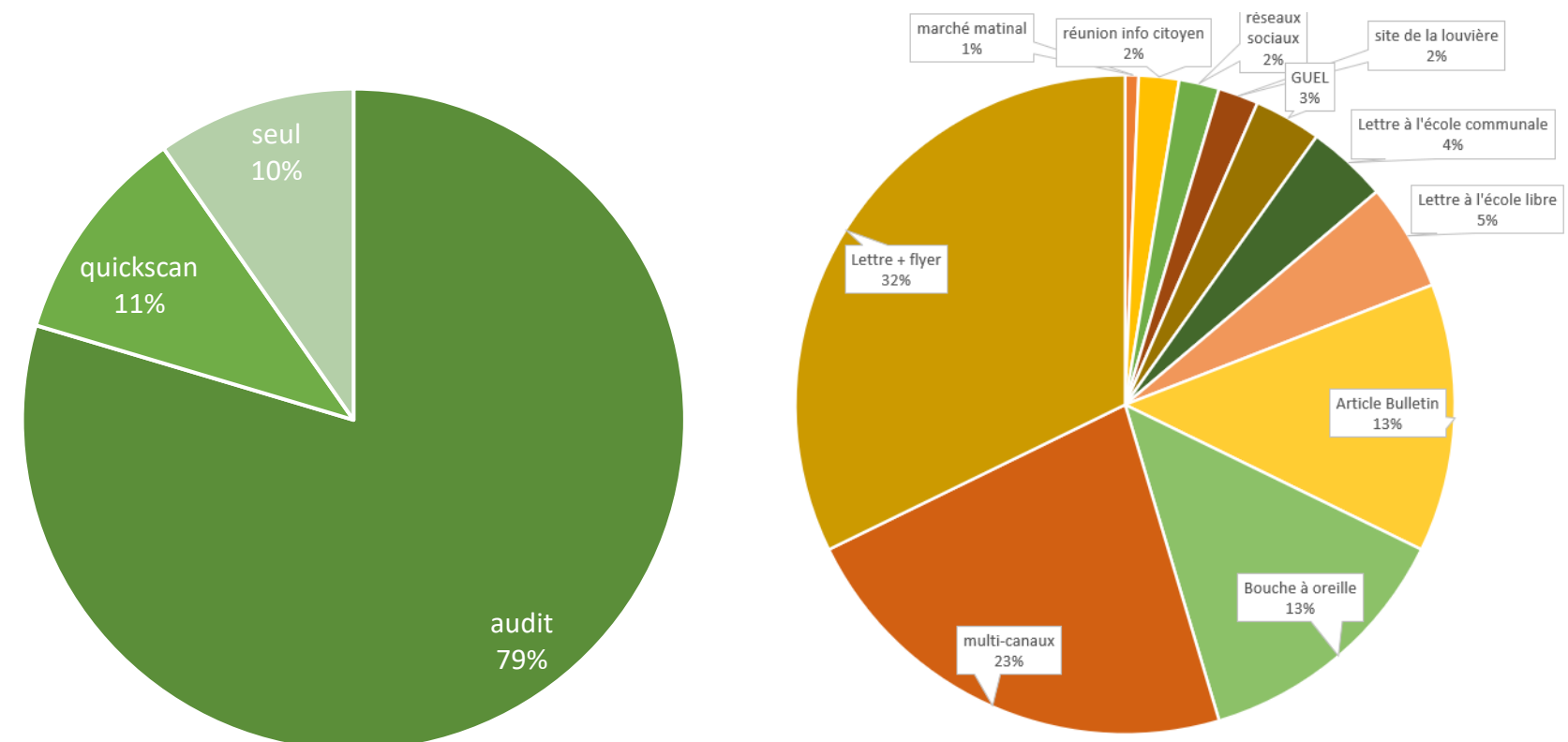
IV. Résultats du Projet



IV. RESULTATS

Un contexte extrêmement complexe et incertain en fin de projet

- 🏠 Un démarrage très encourageant, dynamisé par des initiatives diverses de communication (lettre écoles, articles, etc.) et d'ajustement (primes, engagement pour l'audit, etc.)
- 🏠 Des résultats très encourageants **jusqu'au dernier trimestre 2024**
- 🏠 Des résultats finaux perturbés par l'incertitude sur les primes au dernier trimestre 2024 (élections)



**ALORS QUE TOUT NOTRE TRAVAIL CONSISTAIT A ENCOURAGER LES CITOYENS A AVANCER,
EN OCTOBRE 2024, NOUS AVONS DECIDE DE LEUR RECOMMANDER
DE NE PAS SIGNER LEURS DEVIS,
LE CADRE DES PRIMES ETANT DEvenu **TOTALEMENT INCERTAIN****



IV. RESULTATS

Nous avons dépassé l'objectif, nous aurions pu faire mieux encore!

OBJECTIF: 2,3% taux de rénovations, 30 citoyens embarqués (= devis signés) sur 1300.

RESULTAT: >3% **taux de rénovation**, 48 citoyens embarqués avec, parmi eux, minimum 2 perdus.

- 🏠 Principaux travaux : rénovation et/ou isolation de la toiture, remplacement des fenêtres et/ou des vitrages et isolation des façades.
- 🏠 Moyenne de ~20 000€ par rénovation et quelques rénovations profondes (> 90K€).

SCOPE	1300	
ACTIVES	152	12%
CONFIRMES VISITES	107	70%
VISITES	91	85%
OFFRES	88	97%
SIGNES FERME OU SOUS RESERVE	48	55%

Dont à ce jour, en

FACTURATION	27	
ATTENTE (prêt/urbanisme)	19	
+ (2 perdus)	46	

+ **minimum 3 EN RENOVATION HORS RENOCITY**



IV. RESULTATS

Quelques témoignages...

« A chaque nouvelle demande de document c'était comme un petit coup de massue et cela me ralentissait. La **lourdeur administrative** reste sur mes épaules malgré l'aide de Renocity. Je ne m'attendais pas à autant de démarches. » M-C. D, Citoyenne de 50 ans.

« Savoir que j'allais être accompagnée était primordial, **Benjamin venait vérifier et c'était rassurant.** » J. DC Citoyenne de 70 ans.

« Le **dossier est soigneusement élaboré et exhaustif**, incluant des plans détaillés. Nous disposons déjà d'un audit préalable et il était essentiel d'en avoir un pour travailler dans l'esprit de Renocity. » Y.J. Citoyen de 70 ans, gérant les travaux pour sa fille de 35 ans.

« La démarche **Renocity m'a aidé du point de vue administratif**, pour mieux comprendre les démarches à effectuer. » F.V. citoyenne de 50 ans.

« Benjamin a bien joué son rôle de conseiller, c'est la **bonne personne à la bonne place**, avec sa mentalité, son caractère. » Y.J. Citoyen de 70 ans.

« Suite à mes premières recherches j'avais encore des incompréhensions et j'ai donc pu **appeler pour avoir des réponses**, ce qui était **rassurant.** » G.L. Citoyenne de 50 ans.

« Le projet est chouette, il y a une **vraie volonté d'aider les citoyens, d'aider la planète.** Ça a l'air très humain et c'est rassurant que ce soit **proposé par la commune, c'est un gage de fiabilité** » J.D. Citoyenne de 30 ans.

« Je suis trop âgée, ma pension je préfère l'utiliser pour mes besoins quotidiens. De plus le montant total des rénovations me demandait **d'emprunter sur 10 ans**, ce n'est pas envisageable à mon âge » M.P. Citoyenne de 85 ans.

« Je ne voyais pas comment **dégager du temps** pour aller faire les démarches » G. F. S. Citoyen de 35 ans.

« **L'accompagnement pendant les travaux est très important:** je n'aurais pas été capable de m'imaginer les faire sans le suivi. C'est aussi pour ça que j'ai été convaincue de m'inscrire. » M.P. Citoyenne de 85 ans.

« Rien à dire, quand je passais des coups de téléphone, **Benjamin était toujours bienveillant, toujours à essayer de m'aider.** » F.V. Citoyenne de 65 ans.

« Je ne suis pas expert en travaux, je sais faire juste les petites choses et donc **être aidé** pour suivre les travaux avec un œil expert a été utile » C.R. Citoyen de 30 ans.

« J'ai été convaincu de prendre contact avec Renocity par **le caractère sérieux du projet** car il était **soutenu par la ville de La Louvière** » Y.J. Citoyen de 70 ans, gérant les travaux pour sa fille de 35 ans.



V. Facteurs clés de succès et difficultés

Constats & Recommandations



IV. FACTEURS CLES DE SUCCÈS ET DIFFICULTES

Quelques éléments clés de succès, il y en a d'autres...

FACTEUR CLE DE SUCCES		IMPACT
OSS & VILLE	Approche par quartier	✓ EMULATION, CREATION DU MOMENT
OSS & VILLE	Accompagnement de A à Z	✓ INDISPENSABLE POUR UNE GRANDE PARTIE DU PUBLIC QUI SE SENT DEMUNI
OSS & VILLE	Plateforme en ligne	✓ PARTICIPE A L'EMBARQUEMENT (levée des obstacles/freins)
OSS & VILLE	1. Pré-estimation des primes (rég. + comm.) 2. Soutien financier (audit gratuit, prime communale de 10.000 €, 50% frais d'occupation voirie, prêt taux zéro...)	✓ LEVIER FINANCIER, ELEMENT CLE DE DECLenchement DE LA DECISION DE RENOVATION
OSS	Pré-sélection et collaboration avec les entrepreneurs	✓ ELEMENT DE CONFIANCE (peut encore être amélioré)
OSS & VILLE	Encouragement à la seconde rénovation	✓ POUSSE VERS DES RENOVATIONS PLUS PROFONDES
OSS & VILLE	Coordination et synergies entre OSS et la Ville	✓ ESSENTIELLE POUR AVOIR UNE COHERENCE ET ETABLIR LA CONFIANCE
OSS	Profil de l'Expert en Rénovation	✓ CRITIQUE ⇔ COHERENCE TECHNIQUE, CONFIANCE, EMULATION



IV. FACTEURS CLES DE SUCCÈS ET DIFFICULTES

Une vision optimiste: des difficultés qui peuvent être levées pour la plupart

	CONSTATS	RECOMMANDATION
OSS	Le suivi des dossiers demande beaucoup de temps. La plupart des citoyens restent « là où on les a laissés » si ils ne sont pas relancés. La vision globale du logement et du citoyen est indispensable. Chaque cas est différent. → INTENSIF EN RESSOURCES HUMAINES	AUTOMATISER LE BACK OFFICE (INDISPENSABLE!!) <> GARDER DE L'HUMAIN
VILLE	En tant que projet pilote, il a été difficile de prendre des décisions concernant la mise en œuvre. Certains choix ont dû être reconsidérés à un stade ultérieur, en cours de projet. → RIGIDITE DES PROCESSUS	PREPARATION & ALIGNEMENT ESSENTIELS EN AMONT, <u>AVANT LA CONTRACTUALISATION</u>
OSS & VILLE	Le choix d'un petit quartier est une arme à double tranchant, car la réputation du projet peut rapidement être ébranlée. → BOUCHE A OREILLE CRITIQUE	ETRE EXCELLENT DES LE DEBUT
OSS & VILLE	Quartier choisi par Collège avec des ménages à faibles revenus, ce qui rend difficile le lancement de grands projets de rénovation. → COMPLEXITE ACCRUE LIEE AU PROFIL DU QUARTIER	CHOIX CONJOINT DES QUARTIERS AVEC UN MEILLEUR EQUILIBRE



IV. FACTEURS CLES DE SUCCÈS ET DIFFICULTES

Mais il y a avant tout un chemin urgent pour le gouvernement et les administrations

	CONSTATS	ATTENTES
GOV & ADMIN	1. Complexité des primes (due à un empilage successif de « bonnes volonté ») avec des exigences techniques et socio-économiques à chaque niveau (primes, prêt, urbanisme). → COMPLEXITE REPORTEE SUR LE ONE-STOP-SHOP QUI DOIT VULGARISER, EXPLIQUER, REEXPLIQUER...	1. REVOIR TOUTE LA POLITIQUE DE PRIMES
	2. Multiplicité des envois et reviseurs de dossiers → INEFFICACITE, LENTEUR	2. UN REVISEUR GLOBAL POUR LE DOSSIER
	3. Instabilité des cadres et exigences → PERTE DE CONFIANCE (pour toute une génération et +)	3. UN DOSSIER CITOYEN-LOGEMENT AVEC TOUS LES DOC EN UN SEUL LIEU (pas de réenvois, etc.)
	4. Lenteur de l'octroi des prêts → UN FREIN MAJEUR	4. UN CADRE FIXE AVEC DES DELAIS ET DUREES CLAIRS
		5. PROCEDURE A REVOIR (cela prend quelques jours à une banque de décider)
		6. PROCEDURE ACCELEREE SI UN OSS EST EN CHARGE (garantie de qualité, etc.)

SI ON VEUT REUSSIR LA MASSIFICATION DE LA RENOVATION
IL FAUT METTRE EN PLACE D'URGENCE ET AVANT TOUT
UNE DECOMPLEXIFICATION ET UNE TRANSPARENCE
DU CADRE ET DES EXIGENCES



IV. FACTEURS CLES DE SUCCÈS ET DIFFICULTES

Ce qu'il faut retenir

À la une

« C'est rassurant et sécurisant d'être encadré par Renocity »

RENOCITY
soutenu par la ville de La Louvière

Renocity s'adresse aux propriétaires d'Haine-Saint-Pierre qui souhaitent améliorer la performance énergétique de leur logement. Témoignage.



Françoise habite le quartier et dès le début du projet, elle a décidé de manifester son intérêt afin d'entamer des rénovations. 6 mois plus tard, Françoise a presque terminé ses travaux ! Nous nous sommes rendus chez elle afin d'en savoir plus.

Vous avez été une des premières à bénéficier de l'accompagnement Renocity offert par la Ville de La Louvière. Pouvez-vous nous dire ce que vous avez rénové dans votre maison avec Renocity ?

Il y a la rénovation et l'isolation de toute la toiture, le changement des châssis, l'installation

Qu'est-ce qui vous a convaincu de concrétiser votre projet ?

J'ai été mise en confiance par les entrepreneurs envoyés par Renocity ; c'est une sécurité de savoir qu'ils sont de qualité et fiables. C'est très rassurant et sécurisant d'être encadré par le projet. Quant aux primes, il y a certaines démarches à faire, avec des éléments que je ne connaissais pas... Benjamin (l'expert en rénovation énergétique de Renocity) me l'a bien expliqué. J'ai eu également des informations complémentaires de la part de l'auditeur logement qui l'accompagnait et que j'ai été ravie de rencontrer. Il m'a également beaucoup apporté.

Et comment cela s'est-il passé avec Renocity ? Pouvez-vous nous parler de votre expérience ?

C'est une très belle expérience qui m'a permis de concrétiser mes projets d'un seul coup. Je savais que je bénéficierais de différentes primes, dont je n'imaginais pas l'existence. J'ai aussi la possibilité de demander un prêt à un taux de 0% si je le souhaite, ce qui permettrait de financer davantage de projets. Dans cette aventure, j'ai rencontré Benjamin qui a été le moteur de tout : il m'a expliqué le but de Renocity, il a pris du temps, il est très réactif... Il est aussi bienveillant et conciliant.



Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter à propos de la rénovation énergétique de votre maison ?

Je conseille à tout le monde de rénover sa maison. On pense toujours que ces primes sont octroyées aux personnes à faibles revenus... Certes, ces primes peuvent être plus élevées en fonction des revenus, mais tout le monde y a droit. Le guichet énergie logement de la Ville peut d'ailleurs informer tout candidat rénovateur sur toutes les aides disponibles.

VOUS VOULEZ AUSSI BÉNÉFICIER DE CE SUPPORT UNIQUE OFFERT PAR LA VILLE POUR DIMINUER DRASTIQUEMENT VOTRE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ?

IL NE RESTE PLUS QUE QUELQUES SEMAINES POUR RÉSERVER VOTRE DIAGNOSTIC GRATUIT.

Réservez un créneau avec notre expert en rénovation énergétique sur www.lalouviere.renocity.be ou scannez le QR code pour arriver directement sur le site ou contactez-nous au numéro vert gratuit 0800/580.45



La Rénovation Énergétique par Quartier, Ça Marche !

...mais c'est aujourd'hui un processus COMPLEXE, INTENSIF en termes de ressources humaines

Le soutien financier aux citoyens à travers les primes et le prêt est un élément clé.

- ✓ Reconcevoir simple, clair et avec pour objectif d'accélérer, tout en acceptant les petits pas.
- ✓ Accepter les compromis urbanistiques vs la rénovation énergétique si on veut être réalistes p/r à l'objectif à atteindre.
- ✓ Pas de recontrôles par l'un, puis l'autre, à la région, à la ville, à la cellule de prêt...



LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

RENOCITY
Ensemble, rénovons bien, habitons mieux.

AGC
Your Dreams, Our Challenge



Requestionner, Simplifier, Automatiser Pour les citoyens et pour les OSS !



CONTACT

Valérie Barlet
Sr Project Leader

AGC Glass Europe

0476 55 11 50

Valerie.Barlet@agc.com

<https://www.agc-glass.eu/fr>



AGC

Anne Mathot
Conseillère en Energie

Ville de La Louvière

064 27 79 41

amathot@lalouviere.be

<https://www.lalouviere.be>

