

## Travaux de l'atelier accompagnement

L'atelier a commencé ses travaux le 21/10/2021.

La première initiative collective a été d'énumérer les structures d'accompagnement existantes et de les classer en fonction des besoins identifiés dans les fiches action du programme Renolution. L'ensemble des participants a procédé à un brainstorming pour aboutir à une arborescence complexe réunissant une foule d'acteurs publics et privés (lien vers Stratégie rénovation.mmap)

Il apparaît qu'une quantité énorme de structures d'accompagnement existent simultanément et que les acteurs de l'offre et ceux de la demande se perdent dans les méandres de l'information.

D'une façon générale, il importe que l'information soit accessible via un guichet unique pour les particuliers et pour les professionnels.

Il est également apparu qu'il serait plus efficace de scinder l'atelier accompagnement en deux groupes, l'un pour l'offre, l'autre pour la demande.

## Accompagnement de la demande

L'accompagnement de la demande revêt encore des aspects très différents suivant que l'on s'adresse à des particuliers, des copropriétés, des sociétés ou des institutions publiques.

### Accompagnement des particuliers

Depuis des années, Homegrade, sur l'ensemble de la RBC et le Réseau Habitat dans les zones bénéficiant de contrats de quartier ont développé une structure d'aide aux particuliers.

L'intention des pilotes de l'alliance Renolution est clairement d'établir un « one stop shop » (OSS), c'est-à-dire un guichet unique à partir duquel les particuliers pourraient disposer de l'accompagnement leur permettant de trouver les professionnels, de programmer, de financer, de réaliser et certifier la rénovation énergétique de leur logement.

Homegrade et le Réseau habitat disposent d'experts en rénovation, souvent des architectes, qui peuvent guider les particuliers dans la rénovation de leur logement.

Tout au long de l'atelier « accompagnement de la demande », de nombreux projets menés par des asbl ou des organismes indépendants ont été présentés. La plupart de ces projets bénéficiaient de subventions ? Ces présentations avaient pour vocation de montrer des expériences passées ou en cours qui pourraient inspirer une structure d'accompagnement à l'échelle de la RBC. L'un des défis de l'atelier sera de muer ces expériences, ces études, aides d'une échelle réduite à l'échelle de la Région, aux 1.200.000 personnes, aux 600 000 logements, aux 200 000 bâtiments.

### Un exemple : Interface Reno

Interface Reno est un projet pilote. Le but de ce projet est d'augmenter la qualité des logements loués et occupés en Région de Bruxelles-Capitale et maintenir leur accessibilité financière à long terme mais aussi d'assurer aux locataires issus du public cible et aux

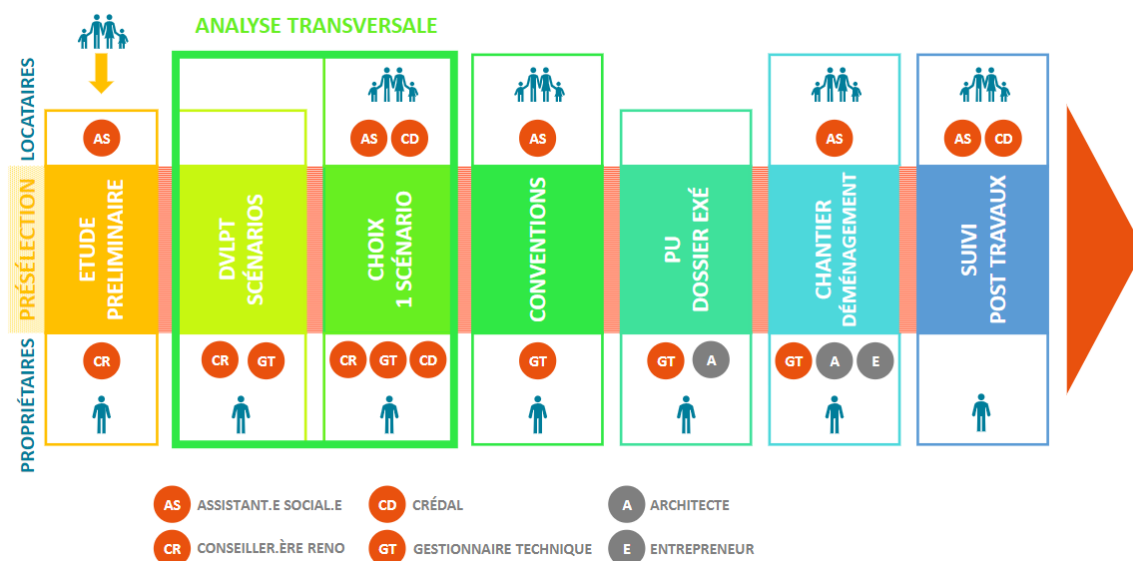
propriétaires une rénovation durable des logements en privilégiant le recours à des entreprises de l'économie sociale.

Le projet est mené par Renovas (réseau habitat) et le CAFA en collaboration avec Credal.

Le projet s'adresse à des personnes présélectionnées appartenant à un public précarisé, propriétaires d'un bien en très mauvais état dans des quartiers défavorisés. Il propose un accompagnement complet de la rénovation de leur logement depuis l'étude préliminaire jusqu'au suivi post-travaux. Gravitent autour du projet, un.e assistant.e social.e, un.e conseiller.ère reno (architecte de formation), Crédal, un.e gestionnaire technique. Un architecte indépendant est sollicité exclusivement pour les démarches liées au permis d'urbanisme et le suivi du chantier.

Quelques chiffres :

- 19 Dossiers présélectionnés
- 72 logements rénovés
- 13 dossiers étudiés
- 44 ménages concernés
- 12 logements vides

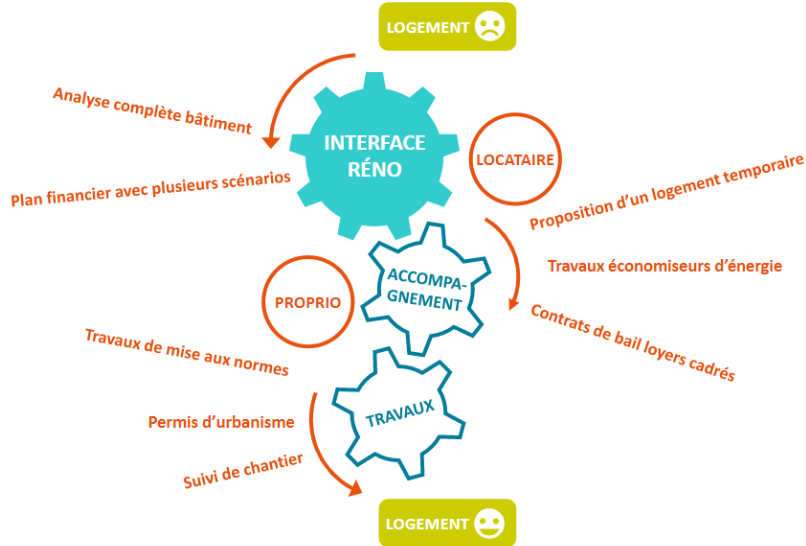


L'expérience de ce projet pilote est certainement intéressante dans le sens où elle propose un accompagnement complet de personnes particulièrement démunies face à un défi tel que la rénovation de leur bien immobilier. Elle constituera une référence englobant tous les aspect de la rénovation en y intégrant même les contraintes financières et la gestion du bien après rénovation.

Un tel accompagnement va-t-il pouvoir être mis en place à grande échelle à titre individuel ?

Les architectes peuvent également se poser la question de la réduction de leur intervention dans un tel programme. Même si des conseillers techniques ou réno sont architectes de formation, l'architecte est ici utilisé comme pourvoyeur de permis d'urbanisme et contrôleur de travaux.

Une collaboration entre la structure proposée par Interface Reno et les architectes semble pouvoir aider les plus démunis à rénover leur immeuble mais l'architecte devrait être présent dans plusieurs phases du processus.



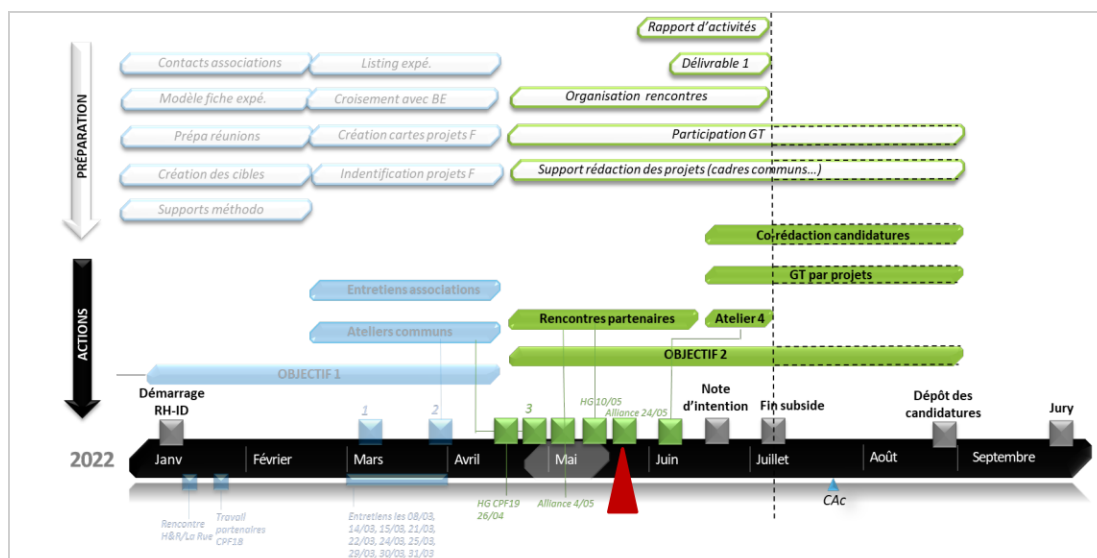
Les démarches accomplies par Renovas, le CafA et Credal sont celles qu'un architecte accomplit dans tous ses projets d'architecture. L'expérience que chaque architecte vis de façon individuelle pourrait être fusionnée avec celle d'Interface Reno.

La notion d'architecte « Pro Deo » est également évoquée lors de cette présentation pour permettre à tous les propriétaires de la RBC de pouvoir disposer des services d'un architecte quels que soient ses moyens, l'ampleur des travaux ou l'état de son bien immobilier.

Un autre exemple : Projet « RH.ID »

Projet réalisé par le Réseau Habitat pour avoir une vue synthétique évolutive des expériences des acteurs du terrain en puisant dans la manne d'expériences du réseau et prendre du recul et valoriser ce qui a déjà été réalisé. La mission est confiée au Réseau Habitat sur six mois.

Ce projet entre dans le cadre de Renolab ID.



L'analyse se base sur 100 expériences précibléées touchant aux thèmes suivants :

- Accès/maintien propriété
- Accompagnement
- Adaptabilité
- Auto-rénovation
- Economie circulaire
- Entretien
- Insalubrité/santé
- Relogement
- Ressources
- Vacance immobilière
- Usage
- Urbanisme/patrimoine
- Travaux
- Travaux collectifs
- Sensibilisation

Le but de cette démarche est de sélectionner des projets pouvant servir d'exemple en identifiant les facteurs de réussite, les freins, les opportunités et les menaces pour chaque exemple. Les projets sélectionnés seront proposés obtenir des subsides Renolab ID.

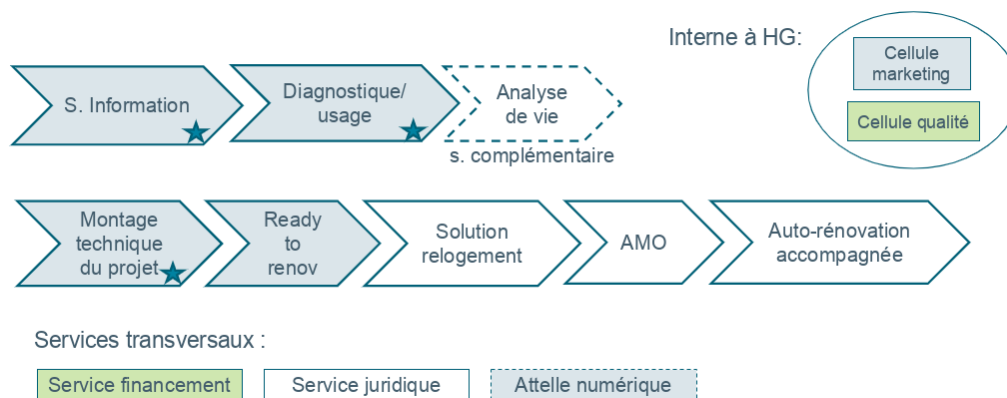
Le projet est à la recherche de partenaires. Des architectes Pro Deo sont évoqués.

Les logements vide sont un enjeu important. Ils représentent une surface équivalente à la commune d'Ixelles et permettraient de loger 88 000 personnes. Une clé pour le relogement ?

### Le One Stop Shop proposé par Homegrade

Le processus de ce projet se développe comme suit :

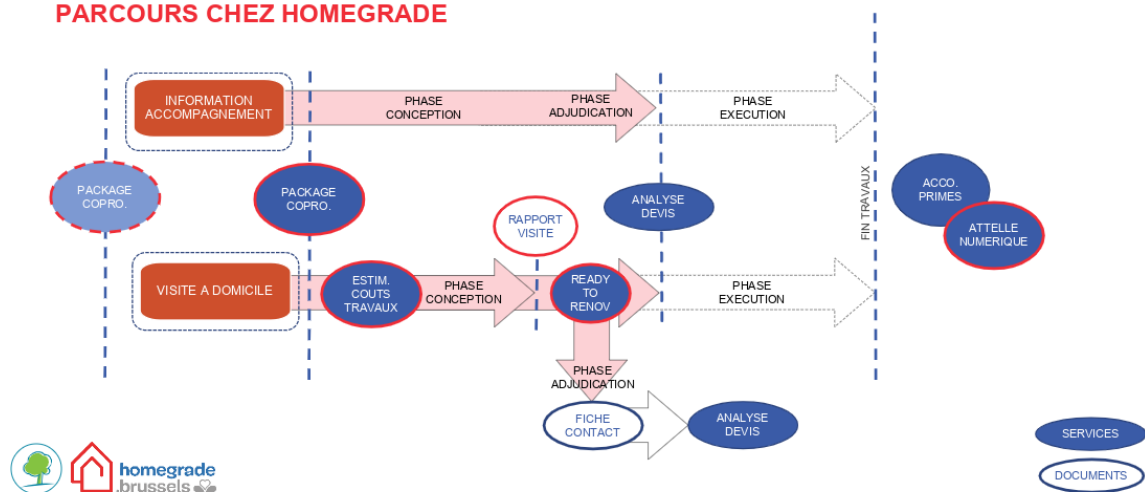
- Analyses préalables
- Définition des services à intégrer à l'OSS
- Définition des projets à développer + planning
- Mise en œuvre des projets et monitoring
- Analyse de l'évolution du contexte



Les outils développés sont :

- **Le rapport de visite** : Création d'un module de rapport de visite intégré au CRM de Homegrade, permettant de générer des rapports de visite partiellement automatisés pour avoir un outil automatisé et facile à l'usage des conseillers et proposer un outil complet pour répondre aux besoins des particuliers.
- **Package Copro** : Développement d'un package "informations liées à la copropriété" proposant des conseils transversaux et personnalisés sur les aspects techniques, juridiques, financiers et réglementaires de la rénovation des copropriétés. Ce package visera à inciter et à faciliter cette rénovation en s'attachant aux freins les plus souvent rencontrés.
- **Estimation du coût des travaux de rénovation** : Mise à disposition des conseillers de Homegrade d'un outil d'estimation financière du coût des travaux de rénovation qui permettra au public de visualiser de manière globale l'enveloppe budgétaire nécessaire à ces travaux. Le but est que le public dispose d'une estimation financière complète du coût des travaux de rénovation de leur logement. Cette estimation intégrera l'ensemble des postes rencontrés dans le cadre des travaux de rénovation. L'outil sera destiné aux conseillers d'Homegrade pour guider au mieux le demandeur dans la préparation de ses travaux.
- **Ready to Renov** : Faciliter la mise en relation entre les particuliers rénovateurs accompagnés par Homegrade et les entreprises de construction/rénovation tout en garantissant à Homegrade de conserver sa neutralité. Ce lien se fait d'une façon encadrée et rassurante pour toutes les parties. Le but est de constituer une liste interne d'entreprises spécialisées dans la rénovation des bâtiments et actives sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Cette liste interne sera destinée aux conseillers qui font des visites sur place et où un réel processus de rénovation est envisagé. Les particuliers choisiront trois entreprises dans une liste filtrée en fonction des spécificités des travaux.
- **Atelle numérique** : Établir un dispositif de soutien à l'introduction numérique des dossiers de primes RENOLUTION, en prévoyant un accompagnement des personnes nécessitant une approche adaptée à leurs situations et besoins spécifiques

#### PARCOURS CHEZ HOMEGRADE



### Atelier « Classeur du Propriétaire »

Quels sont les documents que pourrait contenir un classeur propriétaire ? :

- Le certificat PEB
- Quickscan
- Rapport de visite de Homegrade ou autres asbl du réseau Habitat.
- Contrat dans le cadre d'un prêt vert
- Document relatif à l'octroi de primes
- Réception chauffage PEB
- Formulaire de proposition PEB, rapport PEB, Déclaration PEB, ...
- Le PLAGE : Plan Local d'Action pour la Gestion Énergétique (obligation pour les grands parcs immobiliers)
- Etude Totem
- Attestation de sol
- Rapport CRIPI : Cellule Régionale d'intervention en pollution intérieure
- Plans as build
- Permis d'urbanisme
- Actes
- Factures

Le but est de rationaliser et simplifier les outils similaires, d'éviter les doublons, faciliter l'accès aux données par le public. Suivant les publics concernés, le classeur prendra forme en papier ou support digital.

La demande du public non expert est de pouvoir accéder à des informations simples et facilement utilisables.

La finalité d'une telle démarche est surtout d'éviter de recommencer la réflexion à zéro pour chaque projet en bénéficiant de l'expérience des autres.

### Présentation « Mon plan RENO »

Objectif : aboutir pour 2023-2025 à un document présentant de manière synthétique aux propriétaires de logements bruxellois le planning et le budget des bouquets de travaux (rénovation par étapes) indispensables pour respecter les impositions et objectifs régionaux à l'horizon 2050 tout en évitant les impasses techniques (« Lock-in »).

Qui ? Comment ? Quoi ? restent indéfinis.

### Présentation Renolab ID

- But: soutenir tous les projets qui par l'innovation accélèrent la rénovation à Bruxelles. Outils pour lever les freins de la rénovation. Publication de règlement sur le site RENOLUTION (<https://renolution.brussels/fr/renolab>).
- Dépôt de dossier fin août, jury en septembre, manifestation d'intérêt pour le 12 juin.
- AAP début et fin 2023.
- Si vous avez besoin d'un avis, les pilotes sont là pour le donner.
- Exemple de projet possible : la mise en place de financements alternatifs.

- RENOLAB-ID ne finance pas les travaux de rénovation mais bien la mise en place de leviers d'actions.

### Présentation Package copropriétés (Homegrade)

Projet en cours de développement.

Actuellement Homegrade aide déjà les copropriétés :

- Prend en charge les copropriétés sans syndic professionnel. (Ceux avec syndic pro sont dirigés vers le facilitateur bâtiment durable).
- S'inscrire, pré-diagnostic, priorisation des interventions.
- Participation en AG pour donner info neutre, concernant les primes, l'intérêt de rénover, urbanisme, patrimoine, etc.
- Analyse des devis.
- Envoie vers d'autres structures pour médiation et juridique, SNPC.
- Outils : brochures copro, enregistrement BCE, Fiche Prime en corpo.
- Nouveaux outils : documents types pour syndic non-professionnel, Brochure 'réaliser des travaux en copro', panneaux solaires en copro, rapport spécial copro.
- Rapport privatif avec partie détachable du rapport pour l'AG.

"Package Copro" sera :

- 'Vendu' sous forme de package
- Comportera de nouveaux outils
- Des outils vont arriver et s'étoffer (rapport de visite, estimation des travaux, etc.)
- Besoin d'avoir un contact proche avec d'autres services

### Facilitateur Bâtiment Durable - Copropriétés (BE)

Objectif : Améliorer les performances énergétiques des copropriétés accompagnées (projet pilote lancé en 2021, environ 15 copropriétés à accompagner pour le début).

Mission : accompagnement des copropriétés, retour d'expérience, développement outils, amélioration.

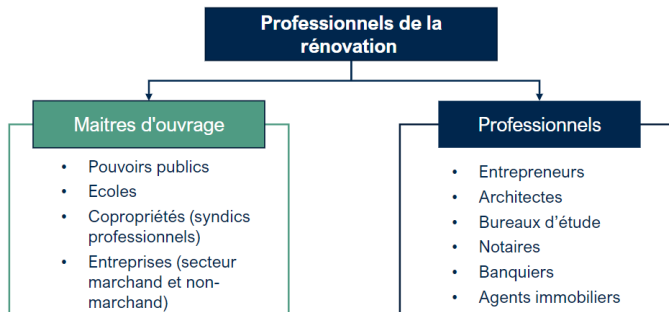
Outils : améliorer les système quickscan trop complexe, augmenter la collaboration entre les facilitateurs et Homegrade, adapter la feuille de route, Mon plan Reno, ...

### Mission d'évaluation des dispositifs d'accompagnement des professionnels existants en RBC, focus copropriétés (Climact)

Contexte

- Ambition d'un taux de 3% de rénovations par an.
- Ceci équivaut à 345 rénovations profondes par semaine pendant 30 ans ou 25 immeubles par semaine pendant 30 ans.

Souhait : impliquer tous les professionnels de la construction.



Ambition : passer de 10 master plans copropriété par ans ... à 2000 par an entre 2025 et 2030.

Constat des enjeux spécifiques aux copropriétés :

- Les propriétaires n'ont aucune obligation légale à rénover leur appartement
- Pas de période d'inoccupation du bâtiment possible ce qui réduit les opportunités de rénovation globale
- Sensibiliser et convaincre prend du temps, et c'est d'autant plus le cas pour les copropriétés qui regroupent plusieurs propriétaires de persona différents
- Déclencher la demande : les syndics ne sont pas informés sur la rénovation énergétique (bénéfices, implications techniques, gestions de projet)
- Un double travail de sensibilisation est requis : dans un premier temps au niveau du syndic et ensuite au niveau des propriétaires
- En l'absence de syndics, quel est l'interlocuteur à sensibiliser au niveau des copropriétés ? (cf. scope facilitateur VS Homegrade)
- Manque de vision et de stratégie long-terme à l'échelle des bâtiments en copropriété
- Mixité des usages : Certains immeubles comportent des logements et locaux professionnels ce qui complique le panorama et la prise de décision
- Pas de définition et délimitation claire du rôle du syndic sur :
  - ses responsabilités en termes d'information/sensibilisation des propriétaires et gestion/suivi de travaux
  - les compétences nécessaires pour endosser le rôle
  - la rémunération (p.ex., engendre une méfiance des propriétaires sur les travaux préconisés par le syndic surtout si il est rémunéré dessus)
  - Manque de confiance des propriétaires envers les copropriétaires, syndics et professionnels est un obstacle majeur à la prise de décision
- Peu d'offre et/ou de mesures qui mettent en avant des professionnels qui proposent des solutions adaptées et spécifiques pour les copropriétés
- Multitude de propriétaires :
  - Complexité liée à la répartition du financement
  - Complexité liée à aux différences de profils, statut sociaux et sensibilités entre les copropriétaires ce qui complique la prise de décision



- Processus de prise de décision complexe : des travaux sur l'enveloppe doivent être votés à 2/3 à l'AG (pourraient descendre à 50% s'ils ont la qualification de travaux obligatoires via le cadre réglementaire)
- Parcours administratif complexe : primes, permis d'urbanisme, ...
- Les politiques actuelles ne sont pas adaptées aux copropriétés :
  - Les copropriétés ne sont pas éligible à tous les supports financiers: les rénovations énergétiques visent les parties communes (toit, enveloppe) tandis que les incitations financières sont organisées au niveau de la propriété privée
  - Les mécanismes financiers disponibles (temps de remboursement trop court) ne sont pas alignés avec les durées d'amortissement des investissements.
- Manque de compétence techniques et de gestion de projet des syndicats pour gérer et assurer le suivi des travaux de rénovation
- Très peu de professionnels sont formés et équipés à la rénovation énergétique des copropriétés, en particulier pour de la rénovation énergétique globale en site occupé. Il s'agit de former un grand nombre de professionnels en peu de temps. La rénovation en site occupé nécessite une gestion très spécifique des chantiers tant en termes de planning que de sécurité ou de communication avec les occupants.
- Le suivi des travaux (monitoring et bon usage des installations) à assurer et coordonner pour tous les propriétaires
- 

### Réunion plénière du 29/09/2022

Quelles sont les priorités pour l'atelier 2022 - 2023 ?

Tous les participants ont voté et le résultat est :

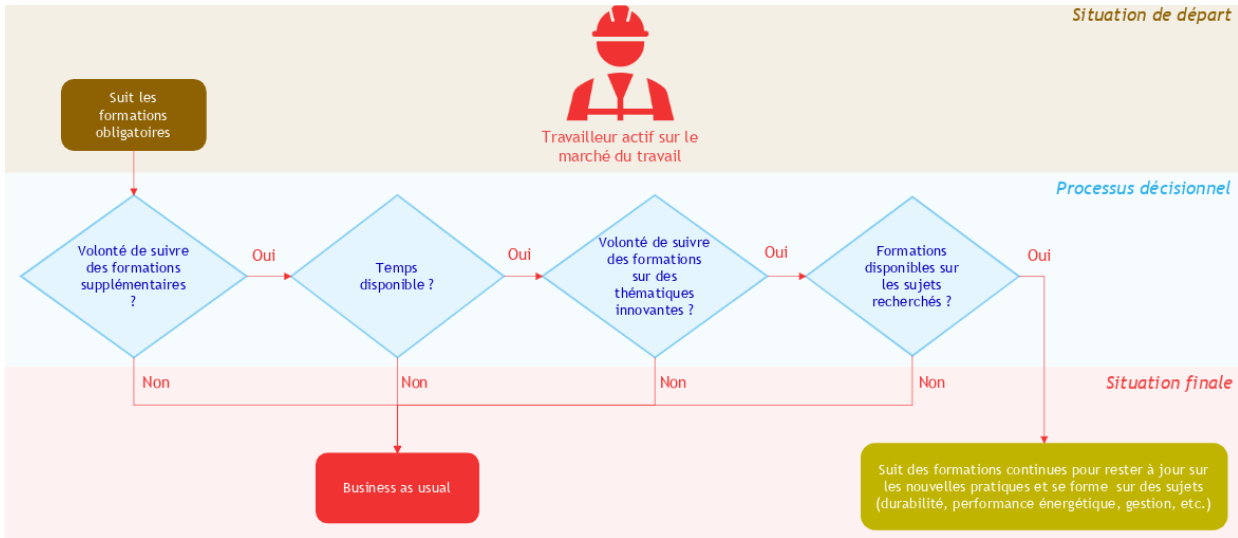
Pour l'accompagnement de la demande :

- Renforcement du rôle de certains métiers/acteurs surtout les syndicats et les architectes (reconnaissance, aides...)
- Services d'accompagnement / outils à renforcer de manière ciblée (HG, Pack Energie, Facilitateurs, autres...) pour répondre plus justement aux enjeux et besoins + Facilitation, fluidification administrative vers les demandeurs (+services soutien)

Pour l'accompagnement de l'offre :

- Former et sensibiliser à la rénovation profonde
- Former et sensibiliser à la durabilité et la circularité

## Former et sensibiliser à la rénovation profonde

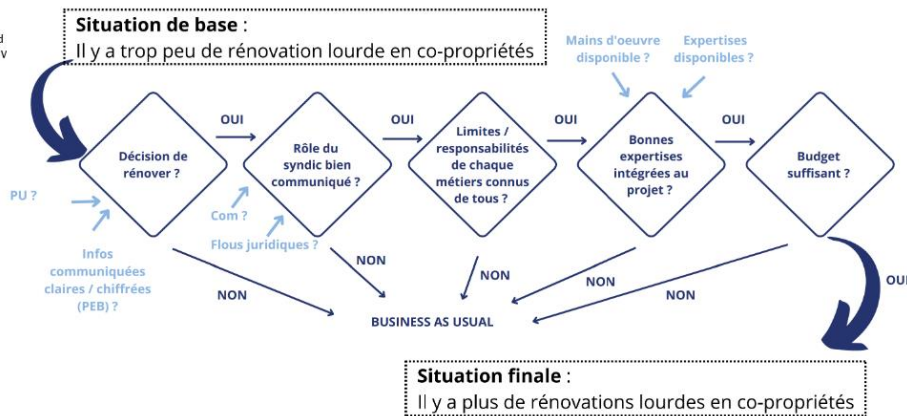


**Table 01 :**

**Participants**

Thalia Sanchez – BE  
Théo Nicolas – Constructivity  
Hugues Kempeneers – Embuild  
Oussama Alad – Commune de V  
Sandrine Galet – SG Immo

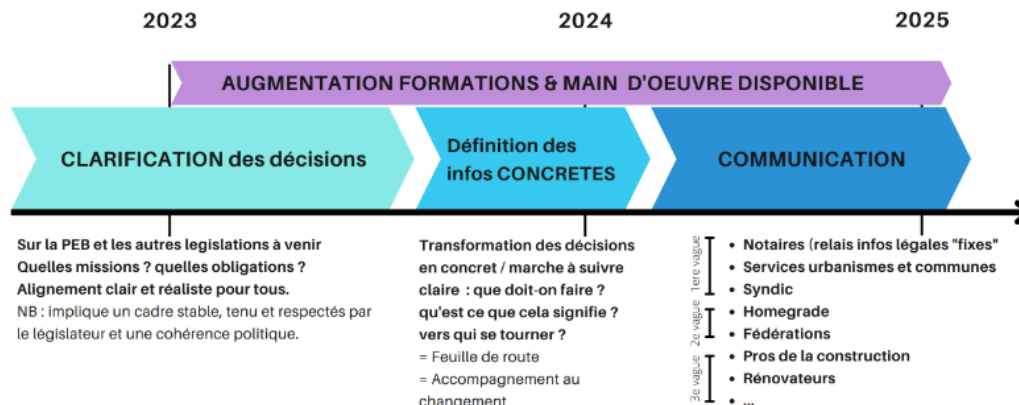
## Former et sensibiliser à la rénovation lourde



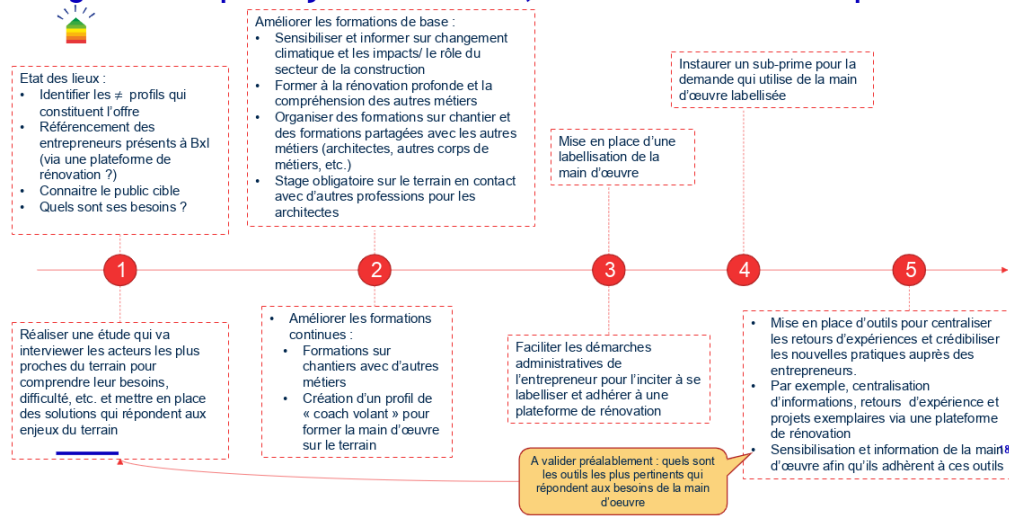
## COMMENT AUGMENTER LES RÉNOVATIONS LOURDES EN CO-PROPRIETE ?

Brussels  
Woluwe

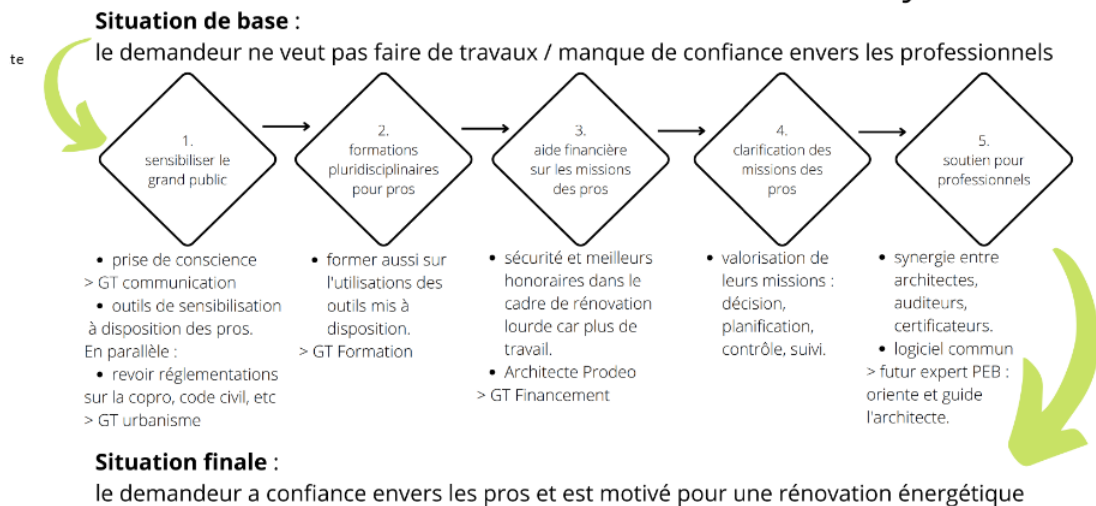
Ligne du temps



## Ligne du temps - Sujet : sensibiliser, former à la rénovation profonde



## Renforcement du rôle de l'architecte et du syndic



## Services d'accompagnement : Facilitateur copropriété

