

Contrat-cadre de mise en œuvre de l'Union européenne n° SRSS/2018/01/FWC/002-05

SOUTIEN À LA VAGUE DE RÉNOVATION - UN GUICHET UNIQUE EN WALLONIE

CONTRAT SPÉCIFIQUE N° REFORM/SC2022/046

RECOMMANDATIONS POUR LA CONCEPTION ET L'IMPLÉMENTATION DE SERVICES INTÉGRÉS D'ACCOMPAGNEMENT À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE EN WALLONIE

AUTEURS : JÉRÉMY PONTIF, QUENTIN JOSSEN, HENRIETTE DE ROBIANO,
GUILLAUME BASTIN, JEANNE DUMOULIN (CLIMACT) –

CONTRIBUTEURS : JESSICA GLICKER (BPIE) - MAARTEN DE GROOTE (VITO) –
DAN STANIASZEK (IBF)



CLIMACT



Ce projet est financé par l'Union européenne via l'Instrument d'appui technique (TSI) et mis en œuvre par IBF International Consulting en coopération avec CLIMACT SA, VITO et BPIE

Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de l'auteur et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant l'avis de l'Union européenne

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	1
SUMMARY FOR POLICY MAKERS	2
MAKE STRUCTURAL CHOICES NOW, BY ADOPTING AN INTEGRATED VISION OF THE ISSUES (DEMAND, SUPPLY, ADMINISTRATION), TO TRIGGER THE WAVE OF RENOVATION	9
A SIARE TO PUT AN END TO ENERGY INEFFICIENT HOMES	10
FROM SIMPLE ADVICE TO "ALL-INCLUSIVE" SUPPORT, A TAILOR-MADE OFFER FOR ALL OWNER PROFILES, AND VALUE CREATOR FOR COMPANIES.....	12
DELIVERING SUPPORT REQUIRES AN UNPRECEDENTED VOLUME OF RESOURCES.....	20
SIARE'S ECONOMIC MODEL REQUIRES SUPPORT AND SUSTAINABILITY	21
RÉSUMÉ POUR LES DÉCIDEURS	37
FAIRE DES CHOIX STRUCTURANTS DÈS MAINTENANT, EN PORTANT UNE VISION INTÉGRÉE DES ENJEUX (DEMANDE, OFFRE, ADMINISTRATION), POUR DÉCLENCHER LA VAGUE DE RÉNOVATION	38
UN SIARE POUR METTRE FIN AUX PASSOIRES ÉNERGÉTIQUES	39
DU SIMPLE CONSEIL À L'ACCOMPAGNEMENT « ALL-INCLUSIVE », UNE OFFRE SUR MESURE POUR TOUS LES PROFILS DE PROPRIÉTAIRES, ET CRÉATRICE DE VALEUR POUR LES ENTREPRISES.....	40
DÉLIVRER L'ACCOMPAGNEMENT NÉCESSITE UN VOLUME DE RESSOURCES INÉDIT	48
LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DU SIARE DEMANDE D'ÊTRE SOUTENU ET PÉRENNISÉ.....	50
1. DÉCLENCHER LA VAGUE DE RÉNOVATION NÉCESSITE UN RENFORCEMENT DU PAYSAGE DE L'ACCOMPAGNEMENT	57
1.1. L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE VOLUME ET DE QUALITÉ FIXÉS PAR LA SRLT DOIT ÊTRE VISÉE.....	57
1.2. L'ACCOMPAGNEMENT DOIT ÊTRE MASSIFIÉ DANS UNE VISION INTÉGRÉE DES ENJEUX.....	58
1.3. DES CHOIX DOIVENT ÊTRE POSÉS, FORMALISÉS ET MIS EN ŒUVRE	60
2. LE SIARE DEVRA VISER À LEVER LES VEROUS DU CÔTÉ DE LA DEMANDE ET DU CÔTÉ DE L'OFFRE	63
2.1. L'IDENTIFICATION DES MÉNAGES PRIORITAIRES PERMET DE CALIBRER LE SIARE	63
2.2. CE QUE LES SERVICES ET LEUR INTÉGRATION DOIT RENDRE POSSIBLE.....	67
3. MASSIFIER LA RÉNOVATION NÉCESSITE DE RENFORCER LE NIVEAU DE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT	78
3.1. COORDONNER L'ENSEMBLE DU PARCOURS DE RÉNOVATION POUR LES MÉNAGES ET ACTIVER DES PREMIERS LEVIERS DE STRUCTURATION DE L'OFFRE EST LA PRIORITÉ.....	79
3.2. PERMETTRE LA CONTRACTUALISATION DES TRAVAUX DIRECTEMENT AUPRÈS DU SIARE	91
3.3. PHASER LE DÉVELOPPEMENT RAPIDE DES SERVICES	102
4. DÉLIVRER L'ACCOMPAGNEMENT NÉCESSITE UN VOLUME DE RESSOURCES INÉDIT	104
4.1. S'APPUYER SUR DES ÉQUIPES MULTIDISCIPLINAIRES.....	104
4.2. LE VOLUME DE RESSOURCES NÉCESSAIRES MET EN RISQUE LE SUCCÈS DU DISPOSITIF	108
4.3. PLAN D' ACTIONS POUR SÉCURISER LES VOLUMES DE RESSOURCES.....	110
5. UN MODÈLE ÉCONOMIQUE QUI DEMANDE D'ÊTRE OPTIMISÉ ET SOUTENU	114

5.1.	ACCROITRE L'EFFICIENCE DE L'ACCOMPAGNEMENT	117
5.2.	DÉGAGER DES REVENUS D'ACTIVITÉ	129
5.3.	BILAN ÉCONOMIQUE SUR LA PÉRIODE 2024 – 2030	140
5.4.	LIMITES DU CHIFFRAGE ET RISQUES DU MODÈLE	144
5.5.	UN SOUTIEN PUBLIC EST ESSENTIEL POUR LANCER ET PÉRENNISER LE SIARE	146
5.6.	PLAN D' ACTIONS POUR OPTIMISER ET PÉRENNISER LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DU SIARE	157
6.	SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SIARE EN WALLONIE	
	160	
6.1.	FEUILLE DE ROUTE POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SIARE	161
6.2.	ACTIONS COMPLÉMENTAIRES POUR LE SUCCÈS DE LA MISE EN ŒUVRE	169
6.3.	JALONS DE MISE EN ŒUVRE	171
6.4.	KPI DE LA MISE EN ŒUVRE À COURT TERME	173
7.	ANNEXES NON TECHNIQUES	174
7.1.	DONNÉES GÉNÉRALES DU PROJET	174
7.2.	BIBLIOGRAPHIE	175
7.3.	INTERVIEWS	180
7.4.	WORKSHOPS	180
8.	ANNEXES TECHNIQUES	181
8.1.	ÉTAT DES LIEUX DU PAYSAGE INSTITUTIONNEL DE SOUTIEN À LA RÉNOVATION EN WALLONIE	181
8.2.	DÉFINITIONS ET CHIFFRAGE DES ÉLÉMENTS DIMENSIONNANT DU SIARE	188
8.3.	ANALYSE DES BESOINS DES MÉNAGES ET LES SERVICES NÉCESSAIRES POUR Y RÉPONDRE	192
8.4.	ANALYSE DES BESOINS DES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION ET LES SERVICES NÉCESSAIRES POUR Y RÉPONDRE	213
8.5.	DIFFÉRENTES APPROCHES SONT POSSIBLES POUR LA GESTION DES DISPOSITIFS LOCAUX ET RÉGIONAUX POUR L'ACCOMPAGNEMENT À LA RÉNOVATION	217
8.6.	HYPOTHÈSES DE CHIFFRAGE	224
8.7.	ANALYSE DE SENSIBILITÉ DU MODÈLE ÉCONOMIQUE	243
8.8.	ANALYSE DES INITIATIVES DE NIVEAU 3	267
9.	ANNEXES APPRENTISSAGES ET BONNES PRATIQUES EN EUROPE	272
9.1.	APERÇU DES TRAVAUX ACCOMPLIS	272
9.2.	MESSAGES CLÉS	275
9.3.	SOURCES DE FINANCEMENT	283
9.4.	SCÉNARIOS DE FONCTIONNEMENT DE GUICHETS UNIQUES EUROPÉENS	290
9.5.	ANNOTATIONS A LA RECHERCHE DE BPIE	299

LISTE DES TABLEAUX

Table 1: Service development phase.....	14
Tableau 2 : Calculation of theoretical income for SIARE.....	24
Tableau 3: Phasage de développement des services.....	43
Tableau 4 : Chiffrage des revenus théorique pour le SIARE.....	53
Tableau 5 : Des freins principaux par étape, avec la qualité de service par niveau de service.....	68
Tableau 6. Apprentissages du projet BE REEL ! sur les moyens pour mieux activer les trois leviers vers plus de rénovations énergétiques profondes.....	70
Tableau 7. Éléments inspirants spécifiques d'une sélection d'initiatives.....	92
Tableau 8 : Comparaison des types de modèles de gouvernance et une mise en relation avec des exemples d'autres guichets uniques européens.....	101
Tableau 9 : Phasage de développement des services.....	102
Tableau 10 : Choix du niveau d'accompagnement par les ménages entrant dans le SIARE.....	110
Tableau 11 : Le coût total de l'investissement d'ici 2030 est d'environ €17 milliards si toutes les cibles du SIARE sont activées.....	114
Tableau 12 - Revenus d'activités du SIARE.....	115
Tableau 13 - Coût de l'accompagnement par profondeur de rénovation et niveau de service, hors taux d'abandon.....	122
Tableau 14 - Coût moyen de l'accompagnement par niveau de service, hors taux d'abandon.....	123
Tableau 15 – Proportion du coût de l'accompagnement (frais de personnel), incluant le taux d'abandon, par rapport au coût d'investissement.....	126
Tableau 16 - Modèle de revenu de référence.....	130
Tableau 17 : Facturer les services d'accompagnement aux ménages non vulnérables.....	130
Tableau 18 : Facturation aux ménages non vulnérables.....	133
Tableau 19 : Besoin de financement net suite à la facturation des ménages non vulnérables.....	134
Tableau 20 - Impact d'une rétrocession d'une part des marges additionnelles sur le bilan économique 2024 - 2030.....	135
Tableau 21 - Possibilités de financement du Niveau 3 via la prestation de maîtrise d'œuvre.....	138
Tableau 22 : Année de 'break even' en fonction de la part de suivi niveau 1, 2 et 3.....	141
Tableau 23 - Bilan économique synthétique du SIARE sur la période 2024 - 2030.....	142
Tableau 24 : Année de "break even" en fonction de taux d'engagements et un effet d'apprentissage ..	143
Tableau 25 : Année de "break even" en fonction des couts des travaux profonde.....	145
Tableau 26 : Année de "break even" en fonction de la part des ménages vulnérables et la profondeur des rénovation.....	146
Tableau 27 - Evolution du besoin de financement net annuel du SIARE (en M€).....	147
Tableau 28 - Fonds Européens mobilisables.....	148
Tableau 29 : Consommation énergétique évitée et émissions GES évitées (2030).....	156

Tableau 30 :Phaser le renforcement rapide du type et du volume de services d'accompagnement.....	163
Tableau 31 : Synthèses de l'expertise et des solutions de l'initiative privé AGC	184
Tableau 32 : Freins et services en fonction de l'étape dans le trajet du rénovateur	193
Tableau 33 : Comparaison entre suivi de niveau 2 et 3	201
Tableau 34 : Freins individuels vs niveau de suivi	203
Tableau 35 : Niveau 1 : Analyse des avantages et inconvénients pour le ménage et le SIARE	205
Tableau 36 : Niveau 2 : Analyse des avantages et inconvénients pour le ménage et le SIARE	205
Tableau 37 : Niveau 3 : Analyse des avantages et inconvénients pour le ménage et le SIARE	206
Tableau 38 - Freins à la rénovation énergétique pour les professionnelles de la construction	213
Tableau 39 : Table exemple pilotage public d'un GU ; (adapté par climact depuis Cicmanova et al. 2020)	219
Tableau 40 : Table exemple pilotage privé d'un GU ; (adapté et complété par Climact depuis Cicmanova et al. 2020).....	222
Tableau 41 : Table exemple pilotage public / privé d'un GU ; (adapté par climact depuis Cicmanova et al. 2020).....	223
Tableau 42 : Volume de rénovation F et G, chez les ménages propriétaires occupants en monopropriété	225
Tableau 43 : Volume de rénovations à accompagner en Wallonie	225
Tableau 44 : Nombre d'ETP 2024	227
Tableau 45 : Nombre d'ETP 2025	227
Tableau 46 : Volume de rénovations enclenchées par le SIARE	228
Tableau 47 : Volume d'ETP et de rénovations par an	228
Tableau 48 : Justification taux de conversion ménages non vulnérables niveau 1.....	230
Tableau 49 : Justification taux de conversion ménages non vulnérables niveau 2	231
Tableau 50 : Justification taux de conversion ménages non vulnérables niveau 3.....	232
Tableau 51 : Justification taux de conversion ménages vulnérables niveau 1.....	232
Tableau 52 : justification taux de conversion ménages vulnérables niveau 2.....	233
Tableau 53 : Justification taux de conversion ménages vulnérables niveau 3	234
Tableau 54 : Choix du service par les ménages	235
Tableau 55 - Répartition du coût en jours hommes par niveau d'accompagnement pour les ménages non vulnérables	236
Tableau 56 : Coût en jours-hommes et coût du personnel par étape de chaque niveau de service pour les ménages non vulnérables	238
Tableau 57 : Coût en jours-hommes et coût du personnel par étape de chaque niveau de service pour les ménages vulnérables	239
Tableau 58 : Comparaison de données entre rénovation profonde et légère	242
Tableau 59 : Comparaison de l'impact du paramètre profondeur de rénovation et volume totale des ménages sur bilan	243

Tableau 60 : Résultats économique du scénario "profondeur" (10%)	246
Tableau 61 : Récapitulatif des taux de conventions par étape de trajet du rénovateur, pour ménages vulnérables	247
Tableau 62 : Récapitulatif des taux de conventions par étape de trajet du rénovateur, pour non ménages vulnérables	248
Tableau 63 : Comparaison de l'impact du paramètre taux d'engagement avec baseline	249
Tableau 64 : Choix du services des ménages pour le scénario "choix du service"	251
Tableau 65 : Impact du paramètre 'choix de service' sur le bilan	253
Tableau 66 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan	254
Tableau 67 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan	258
Tableau 68 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan	259
Tableau 69 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan	261
Tableau 70 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan	263
Tableau 71 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan	265
Tableau 72 : Aperçu quantitatif des chiffres clés des guichets uniques européens	274
Tableau 73 : Résumé quantitatif des chiffres clés des guichets uniques européens	275
Tableau 74 : Comparaison entre les types de financement Européens	285
Tableau 75 : Investissement de l'UE en milliards d'euros	289
Tableau 76 : Récapitulatif des trois options de services de rénovation et de financement associé supervisés par la SEAI	291
Tableau 77 : Critère du guichet unique et descriptions	299
Tableau 78 : Indication du type d'informations qui étaient (ou n'étaient pas) disponibles pour chacun des guichets uniques étudiés dans ce rapport	300

LISTE DES FIGURES

Figure 1 – It is proposed to concentrate SIARE's efforts as a priority on owner-occupier households in single-ownership whose EPC label for the property is F or G. They represent 316,000 households (20% of the Walloon residential stock). The services will then have to be extended to meet the specific needs of other segments.....	11
Figure 2 : Schematization of the SIARE journey at the operational, steering and strategic level and their links. From the household to the Walloon region	15
Figure 3 : Engagement rate of non-vulnerable households by stage and by type of support.....	22
Figure 4 : Volume of support projects by type of service	23
Figure 5 - SIARE costs over the period 2024 – 2030 (in M€)	24
Figure 6 - SIARE's activity income over the period 2024 - 2030 (in M€)	24
Figure 7 – Il est proposé de concentrer prioritairement les efforts du SIARE sur les ménages propriétaires occupants en monopropriété dont le label PEB du bien est F ou G. Ils représentent 316.000 ménages (20% du parc résidentiel wallon). Les services devront être ensuite étendus pour répondre aux besoins spécifiques des autres segments	40
Figure 8 : Schématisation du trajet du SIARE au niveau opérationnelle, pilotage et stratégique et leurs liens. Allant du ménage jusqu'à la région Wallonne.....	44
Figure 9 : Taux d'engagement des ménages non vulnérables par étape et par type d'accompagnement	51
Figure 10 : Volume de projets d'accompagnement par type de service	52
Figure 11 - Coûts du SIARE sur la période 2024 – 2030 (en M€)	53
Figure 12 - Revenus d'activités du SIARE sur la période 2024 - 2030 (en M€).....	53
Figure 13 : Pour soutenir et réaliser l'ambition forte de la Wallonie, une série de choix devront être posés, actés et implémentés. Ces choix portent sur (1) la proposition de valeur du SIARE, en termes de services pour les ménages et les entreprises (en bleu) et (2) sur les modes d'organisation et de gouvernance pour matérialiser cette proposition de valeur (en orange). Ces choix structurants auront des implications significatives en termes de ressources à mobiliser.	61
Figure 14 – Les ménages-cibles du SIARE sont les ménages propriétaires occupants en monopropriété dont le label PEB est F ou G et ayant besoin d'un accompagnement. Ils représentent 316.000 ménages (20% du parc résidentiel wallon). Pour les autres ménages dont les logements sont des passoires énergétiques (PEB F/G), une stratégie doit être mise en place pour les accompagner car ceci sort du périmètre de cette étude.....	66
Figure 15 : Synthèse des 3 niveaux d'accompagnement et le rôle et la charge mentale pour le ménage	72
Figure 16 : Synthèse des 3 niveaux d'accompagnement mis en relation avec des exemples d'autres guichets uniques en Europe	73

Figure 17 : Business modèle canevas : service vers les professionnelles de la construction pour un SIARE niveau 3. Voir plus de détails en Chapitre 8.4	90
Figure 18 : Taux d'engagement des ménages non vulnérables par étape et par type d'accompagnement	99
Figure 19 : Taux d'engagement des ménages vulnérables par étape et par type d'accompagnement .	100
Figure 20 : Schématisation du phasage de développement des services avec une mise en perspective des budgets nécessaire dans le future vis-à-vis des budgets alloués aujourd'hui.	103
Figure 21 : Volume de rénovations annuelles enclenchées par le SIARE	109
Figure 22 : Volume d'ETP du SIARE	110
Figure 23 - Dispositifs publics (régionaux et communaux) actifs dans l'accompagnement des ménages à la rénovation énergétique, budget et ressources humaines.....	111
Figure 24 : Volume de projets accompagnés par niveau de service.....	116
Figure 25 : Evolution des coûts annuels.....	116
Figure 26 : Distribution des coûts du SIARE	118
Figure 27 - Taux d'engagement des ménages non vulnérables, par niveau de service et par étape.....	120
Figure 28 - Taux d'engagement des ménages vulnérables, par niveau de service et par étape.....	120
Figure 29 : Illustration du taux d'abandon	121
Figure 30 : Effet d'apprentissage sur le coût d'accompagnement de niveau 2 d'un ménage non vulnérable	123
Figure 31 - Revenus d'activités du SIARE sur la période 2024 – 2030 (en M€).....	140
Figure 32 - Coûts du SIARE sur la période 2024 – 2030 (en M€).....	140
Figure 33 : Evolution du bilan économique en €M	141
Figure 34 - Prêts BEI et subventions ELENA	148
Figure 35 : Evolution des volumes d'investissements des ménages en €M	152
Figure 36 – Évolution des budgets publics nécessaires pour l'aide à l'investissement des ménages, soit un total de 10 milliards d'euro entre 2025 et 2030	153
Figure 37 - Le montant du budget public disponible pour soutenir les investissements de la rénovation devra continuer d'augmenter pour atteindre les objectifs visés par le SIARE (en 2030 : x60 par rapport à 2022 et x25 par rapport à 2023)	154
Figure 38 - Comparaison entre les coûts d'accompagnement (coûts du SIARE) et les coûts d'investissement (coûts des travaux).....	155
Figure 39 : Schématisation de la feuille de route	162
Figure 40 : Répartition annuelle des labels de performance énergétique durant la période 2010-2020	182
Figure 41 : Schématisation des dispositifs publics et privés	183

Figure 42 - Capture d'écran du site web de Renocity, parcours du rénovateur annoncé et délais	184
Figure 43 : Comparaison des services offerts par les initiatives existantes.....	185
Figure 44 - Les profils techniques (en nuances de bleu) sont très majoritaires (70%). Ensuite viennent les compétences de support à l'activité principale (communication, administratif et comptabilité) avec 30%. On ne compte que 8% de profils plus "sociaux".	186
Figure 45 : Répartition des profils au sein des guichets de l'énergie	187
Figure 46 - Extrait de la note d'évaluation du fonctionnement des Guichets réalisée par Consultis	188
Figure 47 - Segmentation des ménages wallons	191
Figure 48 : Représentation de la cible du SIARE: les ménages propriétaires occupants en monopropriété dont le label PEB du bien est F ou G. Ils représentent 316.000 ménages (20% du parc résidentiel wallon). Les services devront être ensuite étendus pour répondre aux besoins spécifiques des autres segments	192
Figure 49 : Visualisation des barrières individuelles et transversales pour les ménages wallons	197
Figure 50 : Schématisation des 3 niveaux de suivi	199
Figure 51 : Service et but principale par niveau d'accompagnement	200
Figure 52 - Segmentation des ménages en fonction de leur capacité à rénover et les services qu'ils nécessitent	202
Figure 53 : Schématisation de la standardisation des services	212
Figure 54 : Volumes de ménages en Wallonie (vulnérables, non vulnérables, monopropriété propriétaires-occupants	224
Figure 55 : Taux d'engagement des ménages non vulnérables par étape selon les services	229
Figure 56 : Taux d'engagement des ménages vulnérables par étape selon les services.....	230
Figure 57 : Évolution du bilan économique en M€	237
Figure 58 : Volume d'ETP opérationnels 2026.....	240
Figure 59 : Volume d'ETP opérationnels 2030	241
Figure 60 : Bilan économique du scénario "profondeur" (10%)	245
Figure 61 : Volume de rénovations déclenchées par le SIARE pour le scénario « profondeur » (10%)	246
Figure 62 : Bilan économique du scénario "taux d'engagement" (60%)	249
Figure 63 : Volume de rénovation et volume d'accompagnements SIARE.....	250
Figure 64 : Personnel du SIARE dédié à l'accompagnement	250
Figure 65 : Évolution des coûts entre 2024 et 2030.....	251
Figure 66 : Bilan économique du scénario "choix de service" (90%)	252
Figure 67 : Courbe de réduction moyenne du coût en jours-hommes par effet d'apprentissage	255

Figure 68 : Personnel SIARE.....	255
Figure 69 : Évolution des coûts entre 2024 et 2030	256
Figure 70 : Bilan économique en M€.....	256
Figure 71 : Bilan économique du scénario "facturation aux entreprises" (5%)	257
Figure 72 : Bilan économique du scénario "coût d'investissement d'une rénovation profonde" (80k€)...	259
Figure 73 : Bilan économique du scénario "volume total de rénovations enclenchées" (33%)	261
Figure 74 : Bilan économique du scénario "volume rénovations enclenchées chez les ménages non vulnérables" (60%).....	263
Figure 75 : Bilan économique du scénario "surcoût d'inertie sur l'effet d'apprentissage" (1,5%)	264
Figure 76 : Récapitulatif de l'année 2022 de facirénov en quelques chiffres clefs	268
Figure 77 : L'offre aux ménages de hauts-de-france pass rénovation	271
Figure 78 : Fonctionnement Superhomes	292
Figure 79 : Fonctionnement Retrofitworks.....	295
Figure 80 : Fonctionnement Oktave	298

TABLE DES ACRONYMES

AGW	Arrêté du Gouvernement Wallon
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
AMO	Assistance à Maitrise d'Ouvrage
BE	Bruxelles Environnement
BPIE	Buildings Performance Institute Europe
CCE	Conseil Central de l'Économie
CEHD	Centre d'Etudes en Habitat Durable de Wallonie
DMO	Une Délégation de Maitrise d'Ouvrage
E3P	European Energy Performance of Buildings Platform.
EC	European Commission
EEFIG	The Energy Efficiency Financial Institutions Group
EIB	European Investment Bank
FEDARENE	European Federation of Agencies and Regions for Energy and Environment
GU	Guichet Unique
IDDR	L'Institut du développement durable et des relations internationales
JRC	Joint Research Centre
LTRS	Long Term Renovation Strategy
PACE	Plan Air Climat Energie
PLRE	Plateformes Locales de Rénovation Énergétique
SARE	Service d'Accompagnement à la Rénovation Energétique
SEIA	Sustainable Energy Authority of Ireland
SIARE	Service Intégré d'Accompagnement à la Rénovation Energétique
SIEG	Service d'intérêt économique général
SPOC	Single Person Of Contact
SRLT	Stratégie Wallonne de rénovation énergétique à long terme du bâtiment
SWCS	Société wallonne du crédit social

AVANT-PROPOS

Le SPW TLPE a sollicité l'appui du TSI de la DG REFORM¹, avec comme but² d'apporter un appui technique sur la mise en place d'un guichet unique en Wallonie, en soutien de la mise en œuvre de la vague de rénovation. L'objectif général de ce marché de services est de contribuer aux réformes structurelles institutionnelles, administratives et porteuses de croissance en Belgique, conformément à l'article 3 du règlement TSI. L'objectif spécifique de ce marché de services est d'aider les autorités nationales à améliorer leur capacité à concevoir, développer et mettre en œuvre des réformes, conformément à l'article 4 du règlement TSI.

La DG REFORM, le pouvoir adjudicateur, et le SPW, le bénéficiaire, ont collaboré étroitement à la mise en place d'un contrat avec des livrables. L'ensemble de ces livrables, via recommandations et travaux, sous réserve qu'ils soient intégrés dans le cadre opérationnel de la Wallonie, **devraient aboutir au résultat suivant : la création d'un guichet unique en Wallonie pour la rénovation énergétique des logements privés.**

L'équipe de projet suivante a été sélectionnée par marché public : le consortium IBF, CLIMACT, BPIE, VITO. Le travail a été mené en collaboration étroite avec des interlocuteurs du SPW et du cabinet Henry. Les sources d'information étant des interviews, une revue littérature, des workshops et des réunions de travail. Les PV des interviews et workshops sont annexées ainsi que la bibliographie.

Ce rapport est le troisième rapport des travaux, il fournit les recommandations pour la région en vue de la massification de l'accompagnement pour déclencher la vague de rénovation. Il fait suite à un premier rapport de cadrage des travaux, et un second rapport d'état des lieux.

Dans ce rapport, l'équipe s'est concentrée sur les messages clés, tout en cherchant le juste équilibre avec la présentation des arguments importants à mobiliser pour soutenir ces messages. Le volume du rapport est conséquent. Un résumé pour décideur est fourni. Finalement, des annexes techniques fournissent les détails d'analyses, et compléments. Il est important de préciser que ce rapport fournit les grandes orientations et options, argumentées pour soutenir les décisions politiques en vue de la massification de l'accompagnement. Il ne fournit pas les détails précis de mise en œuvre lié à ces grandes orientations et options.

Ce rapport utilise la terminologie SIARE (l'intégration des services wallons au sein de ce service intégré) / des SIAREs (des services wallons intégrés). Cette abréviation a été retenue durant les travaux, préférée à guichet unique ou one-stop shop. Les motivations de ce choix sont discutées dans le rapport.

¹ The mission of the Directorate-General for Structural Reform Support (DG REFORM) of the European Commission is to provide support for the preparation and implementation of growth-enhancing administrative and structural reforms by mobilising EU funds and technical expertise. Belgium has requested support from the European Commission under Regulation (EU) 2021/240 establishing a Technical Support Instrument ("TSI Regulation").

² Texte de l'objet dans le ToR, en anglais : provide technical support in the area of support to implement the renovation wave and put in place a one-stop-shop in Wallonia. The general objective of this service contract is to contribute to institutional, administrative and growth-sustaining structural reforms in Belgium, in line with Article 3 of the TSI Regulation. The specific objective of this service contract is to assist national authorities in improving their capacity to design, develop and implement reforms, in line with Article 4 of the TSI Regulation

EXECUTIVE SUMMARY - EN

Recommendations – Starting from the current support landscape, the following actions need to be undertaken in order to establish conditions necessary to achieve Wallonia’s energy, climate, and renovation objectives:

1. **Adopt a strategic approach with operational regional management** of the energy renovation support ecosystem, to coordinate, pool, standardise and monitor. These missions can be delegated to a public structure (existing or to be created).
2. **Amplify project management assistance from A to Z (i.e. all-inclusive)** as delivered by local renovation platforms, by (1) formalising a sustainable and scalable framework, (2) doubling of resources in 2024 vs 2023, and double again in 2025. As a target, at least thirty local structures will be needed, with a size of ~200 FTEs each by 2030
3. **Ensure, through their training, that the renovation guides adopt a position of “selling” comprehensive energy renovation.**
4. **Implement support in project management** for households that need it. These services will ideally be initiated and deployed by a regional public-private structure to better associate the sector and capitalize on the existing momentum, in particular through the Reno+ initiative.
5. **Implement a strategy for detecting, activating and supporting vulnerable households**, by structuring the partnership with social support actors (CPAS and associations) and by mobilising the budget necessary for the realisation of this partnership.
6. **Structuring support processes and tools in such a way as to support the upskilling of energy renovation professionals and strengthen the attractiveness of the market.**
7. **Mobilising the resources available in EU funding programs**, in particular Horizon Europe, ELENA and LIFE.

MAKE STRUCTURAL CHOICES NOW TO TRIGGER THE WAVE OF RENOVATION

Triggering the renovation wave requires strengthening the support landscape. Wallonia’s Long Term Renovation Strategy (LTRS) sets targets for volumes (the majority of the housing stock must be renovated by 2050), and quality (achieve on average the Energy Performance Certificate [EPC] A label, nominally carbon-free). Achieving these objectives requires, in the medium term: (i) multiplying the volume of projects by at least 3 to 4 and (ii) increasing the average depth (i.e. level of energy saving) of renovations. To trigger this wave, a series of key measures must be activated, including the development of an Integrated Energy Renovation Support Service (abbreviated to SIARE in French).

The accompaniment must be consolidated in an integrated vision of the issues. Today, Wallonia has a series of renovation support schemes. However, these initiatives are fragmented, and accompany renovations that are too few and too shallow. Supporting all households represents a colossal challenge - the resources to be mobilised, amount to 250-500 M€/year. Massification of support should make it possible to increase service quality by standardising and/or pooling certain elements, thereby optimising costs. In addition, development of support systems should make it possible to get vulnerable (including energy poor) households on board.

Massification requires structuring choices regarding the organisation of support services, and the implementation of a process of continuous improvement. These choices concern SIARE's value proposition and governance structures, which will have significant implications in terms of the resources to be mobilised and induce a transformation of the institutional landscape of support for renovation.

Implementation of the SIARE must constitute a journey over the medium term, serving to structure the evolution of the landscape of support for renovation. Given the urgency, some decisions will have to be made in the short term. It is important to enable Wallonia to immediately adopt and communicate a clear vision on the organisation of support, to offer a lasting, stable framework, and to provide continual support and leadership to all actors involved in the development of solutions.

A SIARE to put an end to energy inefficient homes in priority

PACE (the region's Air Climate Energy Plan) sets a renovation schedule which requires the renovation of all EPC F and G label housing (770,000 housing units, 44% of the housing stock) by 2035. **The study suggests prioritising owner-occupiers of single-family dwellings with labels F and G, regardless of socio-economic level (although pricing of services may differ by socio-economic segment).** Once these priorities are implemented, the services will have to be extended to the specific needs of condominiums and the rental stock.

Increasing the volume of deep energy renovations requires mobilising all means to: (1) trigger more renovation intentions, (2) reduce the abandonment rate and (3) maximise the depth and quality of renovations. The proposed prioritisation involves activating a total of **315,000 renovations, by 2030.** Given the drop-out rates in the support process, the number of households to be "activated" is on average 3.5 to 5 times higher. **The massification of housing renovation requires more streamlining and standardisation of support systems at the regional level but also more personalisation of the support-supported relationship at the local level.**

A TAILOR-MADE OFFER FOR EACH TYPE OF OWNER

Reducing the dropout rate requires putting the user experience as the driving force behind SIARE design. It is crucial to integrate sociological, psychological and communication considerations into the design of the integrated service.

Strengthening the quality of support services means developing support for all aspects of a renovation project and ensuring that the support meets all the needs of households, including works and post-works control if necessary. It is therefore a question of developing coordination (level 2) and all-inclusive (level 3) services among the three levels of service identified during the analysis of the best European initiatives:

- **Level 1: Advice** – The first level is reactive - advising and informing households on request.
- **Level 2: Coordination** – This level assists the renovator and accompanies him/her in their interactions with the various professionals and the administrative processes.
- **Level 3: all-inclusive** – This level offers complete management of the renovation project. Support includes project management and the provision of (third-) financing solutions. Householders have a single point of contact that drives the renovation project forward.

Today in Wallonia, the support offer is mainly based on a level 1 (through energy counters or one-stop shops) and the level 2 offer was recently initiated through the local energy renovation platforms (PLRE).

The priority is to strengthen level 2 support (coordination). To ensure that the support meets all the needs of the households, it must for some be able to go as far as the conduct of the works and the post-works control if necessary. Such a service may be particularly required for vulnerable (including energy poor) households, and it becomes all the more necessary when a regulatory framework imposes energy renovation. In addition, contracting the work directly with SIARE would make it possible to fully address the challenges of structuring the sectors, in particular those of productivity and quality. Finally, by giving SIARE control over the entire renovation process, a level 3 model promotes the activation of deep renovations.

To increase the renovation rate, Wallonia must in time offer households level 3 'all in' support; by piloting initially and then ramping up over the coming years until it is fully mature by 2030.

The service offer should focus on deep energy renovation to trigger real savings, experiment with performance approaches (energy performance contract), and the integration of financing solutions. It should activate multiple renovations (1) by pursuing a strategy of renovation by district in collaboration with local authorities, and (2) by developing standardised offers.

For the level 3 service, at this stage, the priority is to experiment, validate the value proposition of SIARE and its mode of operation. A deployment strategy should be developed in consultation with the energy renovation sector, including local support systems.

Maintaining a service with strong public involvement seems fundamental for supporting households unable to pay for support, and for which even the renovation will have to be financed in whole or in part from the public budget.

ANCHORED AT BOTH REGIONAL AND LOCAL LEVEL, SIARE MUST ACT AS A DRIVING FORCE FOR ENERGY RENOVATION

The challenges of structuring the sectors are key to the success of SIARE because such a **service will only be truly effective if the supply of labour and materials is able to keep up with demand**. The sector is currently suffering from a shortage of skilled labour and the gradual deployment in the renovation of "low-carbon" techniques and technologies will require an increasing level of skills. Faced with this shortage, which also affects sustainable building materials, a sharp increase in demand would increase the difficulties. Consequently, **the structuring of the sectors (works and materials) is a basic condition for the achievement of ambitions**.

Thus, the Region must aim to **create a dynamic and attractive renovation market for businesses, in order to support their growth (in number and size)**. The SIARE should also aim to reduce **the transaction costs of companies by relieving them of certain non-productive tasks** (awareness raising, quotes on immature requests, etc). This should ultimately reduce the cost of the work.

Positioning oneself as a coordinator of the entire renovation process makes it possible to activate the first levers for structuring the offer, which are relatively simple to implement and have already been able to prove themselves within several European one-stop shops. The SIARE has the following advantages for professionals: (1) Reduction in the cost of acquiring customers, (2) Management of the relationship with the household, (3) Administrative follow-up and (4) Support in the technical complexity of the renovation energy.

Implementation of SIARE must constitute a journey in the medium term, serving to structure the evolution of the landscape of support for renovation. Beyond recording the objectives and priorities to

move forward in full awareness of the necessary means, **this journey should carry a strong vision (1) of the organisation and (2) of the governance of the support ecosystem.**

Building on the key success factors of the 300 territorial platforms for energy renovation in France, a three-level model seems appropriate for the Walloon Region:

- **The Region, strategist and guarantor of the framework, budgets, consistency and adequacy of the SIARE model** to the challenges of the various stakeholders.
- **A regional implementation structure** in charge of the federation of actors throughout the territory, the coordination of local systems, the experimentation of the level 3 services and the mutualisation of a range of services for local operations (IT, marketing, etc.)
- **Local operations**, responsible for activating demand and supply, delivering the services to the homeowners, and collaborating with social actors to deliver services to homeowners facing energy poverty situations.

It should be endowed with strong political weight for the adhesion of the actors. The implementation of SIARE takes place within a complex, fragmented renovation landscape, within which the Region is struggling to establish itself as a true driving force. Furthermore, this implementation will have a significant impact on the current institutional support landscape (energy counters, PLRE, etc.), and could compete with private initiatives, particularly in the case of a level 3 service. The very essence of SIARE is the activation of the complementarities of all stakeholders (companies, social actors, support actors, administrations) via advanced cooperation, hence it is essential that it secures their support.

Boosted by regional steering and coordination, a strong territorial network should facilitate proximity and trust with citizens. As a target, at least thirty local structures will be needed. They may be made up of decentralised reception points allowing the reception of households and the identification of needs, in order to relieve the main local support structure.

To bring out this ecosystem of local initiatives, a sustainable and scalable framework must be formulated, which stimulates experimentation and innovation. The framework defining the action of the social credit counters can be replicated for support for energy renovation: any legal form is *a priori* eligible for an approval valid for 10 years which gives access to a lump sum remuneration for professional acts marked out by Decree of the Walloon Government. In addition, qualifying SIARE action as a “service of general economic interest” will make it possible to provide the significant public support necessary in compliance with the state aid regime.

Local anchorage should also be valued in order, on the one hand, to weave a close collaboration with the actors of the 1st social line to detect and welcome vulnerable households, and on the other hand, to structure and mobilise a community of energy renovation professionals.

Delivering support requires an unprecedented volume of resources

The volume of resources required puts the success of the system at risk. Triggering these renovations could require mobilising as much as 6,700 FTEs by 2030, which is considerably more than the personnel levels in existing European one stop shops. This volume of FTE poses a significant risk to the success of SIARE as it questions the real ambitions that it is possible to aim for, with regard to the means that can be mobilised.

An action plan should be implemented to secure the availability of these resources. It will be a matter of **working as a priority to make support more efficient**, in order to drastically reduce the volume of resources necessary for its implementation and to **prepare a recruitment strategy**.

SIARE'S ECONOMIC MODEL REQUIRES SUPPORT AND SUSTAINABILITY

The efficiency of support must absolutely increase, in order to reduce the number of FTEs to be mobilised and to reduce costs.

- Projections of FTE volumes to be mobilised are based on an average conversion rate of 24%. In other words, it is necessary to carry out more than 1.3 million accompaniments to trigger the 316,000 target renovations. **Increasing the household commitment rate is the first lever to activate to improve the efficiency of spending.** Achieving an average commitment rate of 60% by 2030 (compared to 20% for non-vulnerable households and 28% for vulnerable households) would reduce the number of FTEs and costs by 2030 by more than 40%.
- **Maximise learning effects.** Gaining 5% rather than 3% for each doubling of the volume of renovations triggered would reduce the volumes of FTEs needed by 20%.
- **Create 3 support lines to optimise system costs**, by mobilising less expensive roles in the first reception stages and by dedicating more skilled staff to support. In addition, it makes it possible to distinguish activities requiring commercial skills from those requiring technical skills.
- **Support should aim to trigger a maximum of deep renovations.** Beyond consistency with quality objectives, triggering deep renovations makes it possible to optimise support. A training plan for the sale of comprehensive and efficient renovations must be set up from 2024.
- **Achieve economies of scale by standardising and pooling a number of services** (marketing/communication, information system, mobilisation and partnership with professionals). This pooling will also contribute to harmonisation of services between different local systems.
- **Achieve economies of scale by collectivising the activation and support of renovation.** To do this, it will be necessary to initially concentrate the proactive canvassing actions of the local and regional SIARE systems in the streets and neighbourhoods with high potential for standardisation of the diagnostic stages and technical solutions.

The resources to be mobilised for the implementation of this massification of support amount to 1.6 billion euros: 400 million euros for support for non-vulnerable households, 800 million euros for vulnerable households, 400 million for other operating costs. **This represents 10% of the 16.5 billion euros of energy renovation investments to be triggered.**

The current support staff (counters, PLRE) constitute a first base of resources allowing to initiate the dynamic by amplifying the initiatives in place. According to this schedule, the human resources to be mobilised are nearly **700 FTE** support in 2026, increasing to **6,700 FTE** in 2030.

SIARE's value proposition can make it possible to generate income from activity by (1) invoicing part of the level 2 and 3 support to households able to pay and by (2) capturing part of the productivity gains accruing to companies, with a fair distribution of value.

However:

- Support should be offered to vulnerable households.
- Level 1 must be offered to all households.
- It is not fair to pass on the cost of aborted cases and free support to households able to pay.

In addition, SIARE's value proposition will reduce the costs of partner companies or subcontractors. The amounts saved should above all reduce the investment cost for the household. However, part of it may be captured by SIARE via a partial retrocession of the margin points thus earned and via billing to households (vulnerable and non-vulnerable) for its project management service.

Over the period 2024-30, the 3 sources of income must be activated to balance the balance sheet.

- **Charging €1500 for level 2 and €2500 for level 3 covers 20% of total costs;**
- **Capturing on average 10% of the investment cost** via a retrocession of the additional margins of the companies makes it possible to cover **30% of the total costs;**
- **Invoicing a project management service at 8%** of the investment cost makes it possible to cover **50% of the total costs.**

The joint activation of these 3 sources of income makes it possible to reach a theoretical economic equilibrium by 2030.

Contributing to significantly reducing the costs of partner companies and subcontractors must therefore be a high priority in the short and medium term.

If the implementation of flat-rate billing of support services to households able to pay raises no doubt as to its feasibility, **asking partner companies for a partial retrocession of their additional margin points will have to be the subject of in-depth exchanges with industry partners**, so as to ensure (1) that additional gains are indeed created thanks to an adapted value proposition and (2) that the distribution of value is equitable, and allows partner companies to grow and to invest in training.

Many risks weaken SIARE's economic model and will test its resilience:

- The financial contribution of companies could be lower than the 10% modelled
- The price of a deep energy renovation, here costed at 120 k€, are sometimes costed at 80 k€.
- The potential complexity of setting up SIARE could generate a certain inertia, which would partially cancel out the learning effects
- Without the activation of training dedicated to the sale of deep energy renovations, it is very likely that the rate of deep renovations triggered will only reach 10% of the volume of projects supported by SIARE (which would remain a high rate with regard to the current volumes)
- The volume of non-vulnerable households actually in need of support is very hypothetical, and could be lower than expected.
- the total volume of projects triggered could be much lower than forecast.

These risks, presented above in decreasing order of impact, could impact SIARE's economic balance sheet from a few million to several hundred million euros over the period 2024-30.

Public support is therefore essential to launch and sustain SIARE.

In the short term, the Region must intervene to finance the launch of SIARE, with **first of all (1) the amplification of support systems (2) the creation of the regional coordination and management**

structure and (3) the structuring SIARE, which will require large investment expenditure (technical and market studies, information system). Thus, over the next 3 years, approximately €80 million will have to be released to launch SIARE, in line with the target volumes.

We recommend that the Walloon Region mobilise European funds to co-finance SIARE:

- **From 2024, apply for an ELENA grant** to finance the launch costs;
- **In addition, open a line of credit with the EIB to finance CAPEX** (in particular for the implementation of Level 3). The EIB has, among other things, **solid experience in providing financial support to one-stop shops/third-party financing companies**;
- **Apply for LIFE program calls for projects**. In particular, [LIFE-2023-CET-OSS](#) can finance 95% of the costs for the implementation of an integrated energy renovation service.

To sustain SIARE in the medium term, a regional fund should be set up, which can be funded taking into account the various benefits generated by the investment program.

To ensure the sustainability of what is implemented, the regional institutional and financial support must be made structural and resilient to political cycles, so that subsequent decisions can only contribute to strengthening the ambition, the effectiveness and the efficiency of the SIARE.

The vision and ambition that Wallonia has set itself in terms of massification of support for renovation, and more broadly the objectives and strategic orientations of the renovation strategy, must be formalised in a decree. This proposal is already the subject of action 0.2 of the LTRS. This decree will lay down a strong legal basis on which the government will be able to build the implementation of a regional fund providing structural and long-term security for the public resources necessary for the massification of (support for) energy renovation.

If the budgets to be mobilised may seem substantial in view of the current levels, they should be related to the volume of public support for investment and the co-benefits provided.

Of the €18.5 billion needed to renovate owner-occupied F and G housing, **between €8.6 and €10.5 billion of public support will be needed**.

If SIARE achieves the targeted objectives, **700,000 tonnes of CO₂ equivalent will be avoided each year from 2030, i.e. 12% of annual GHG emissions from the residential sector**. By 2030, all the renovations triggered will avoid 1,200 ktonnes (1.2 M tonnes) of CO₂ equivalent.

As a reminder, the targets for reducing GHG emissions defined for 2030 in the *Walloon Renovation Strategy* are set at -55% for 2030 compared to 1990 (7 million tonnes of CO₂ equivalent). Currently, to meet these objectives in 2030, 3.1 Mt of annual emissions need to be reduced. Thus, the renovations initiated by the SIARE would make it possible to achieve **23 % of the 2030 objectives**.

In addition, the benefits of the budgets mobilised (for support and investments) are multiple: social benefits (improvement of living and health conditions), economic (reduction of energy bills, real estate value of goods, macro-value economic of the activities generated, avoided impacts of climate change), and environmental (reduction of energy consumption and GHG emissions). For each euro invested in energy renovation, these multiple benefits amount to between 1 and 5 euros.

SUMMARY FOR POLICY MAKERS

In a nutshell – Starting from the current support landscape, the following actions must be undertaken in the short term in order to establish conditions necessary to achieve the Walloon objectives (energy, climate, renovation):

1. **Adopt a strategic approach with operational regional management** of the energy renovation support ecosystem, to coordinate, pool, standardise and monitor. These missions can be delegated to a public structure (existing or to be created).
2. **Amplify project management assistance from A to Z (i.e. all-inclusive)** as delivered by local renovation platforms, by (1) formalising a sustainable and scalable framework, (2) increasing resources. Aim for a doubling of resources in 2024 vs 2023, and double again in 2025, open to different legal forms with a framework that defines the missions by Decree of the Walloon Government. As a target, at least thirty local structures will be needed, with a size of ~200 FTEs each.
3. **Ensure, through their training, that the renovation guides adopt a position of “selling” comprehensive energy renovation.**
4. **Implement support in project management** for households that need it. These services will ideally be initiated and deployed by a regional public-private structure to better associate the sector and capitalize on the existing momentum, in particular through the Reno+ initiative.
5. **Implement a strategy for detecting, activating and supporting vulnerable households**, by structuring the partnership with social support actors (CPAS and associations) and by mobilising the budget necessary for the realisation of this partnership.
6. **Structuring support processes and tools in such a way as to support the upskilling of energy renovation professionals and strengthen the attractiveness of the market.**
7. **Several EU funding programs are available and must be mobilised by Wallonia**, in particular the Horizon Europe, ELENA and LIFE programs.

MAKE STRUCTURAL CHOICES NOW, BY ADOPTING AN INTEGRATED VISION OF THE ISSUES (DEMAND, SUPPLY, ADMINISTRATION), TO TRIGGER THE WAVE OF RENOVATION

Triggering the renovation wave requires strengthening the support landscape. The Long Term Renovation Strategy (LTRS) sets targets for volumes (the majority of the fleet must be renovated by 2050), and quality (achieve on average the Energy Performance Certificate [EPC] A label, nominally carbon-free). Achieving these objectives requires, in the short term: (i) multiplying the volume of projects by at least 3 to 4 and (ii) increasing the average depth (i.e. level of energy saving) of renovations. However, the Region has not to date succeeded in triggering its renovation wave. To trigger this wave, a series of key measures must be activated, including the development of an Integrated Energy Renovation Support Services (abbreviated to SIARE in French).

The accompaniment must be consolidated in an integrated vision of the issues. Supporting all households represents a colossal challenge, the resources to be mobilised, amounting to between 250 and 500 M€/year. Today, Wallonia has a series of renovation support schemes. However, these initiatives are fragmented, and accompany renovations that are too few (number of renovations) and too shallow (in terms

of energy saving). The massification of the support should make it possible to increase the quality of the service offered to the renovator, to amplify the availability of this service and to optimise its cost, by standardising and/or pooling certain elements. In addition, the development of support systems should make it possible to get vulnerable households on board, potentially the first to be addressed by the EU and Walloon renovation obligation schedules but that rarely have the financial and power to afford renovation. The implementation of SIARE must reinforce the simplification and streamlining of administrative processes. Finally, if the intention is above all to radically increase the volume of projects, it would be dangerous not to take into account in its design the low level of structuring of the sectors and the lack of efficiency of the current administrative processes, which affect renovation dynamics.

In Europe, more than 63 initiatives have been identified that can inform the design and implementation of SIARE in Wallonia. However, none of the European systems is currently structured and financed in a way to meet all the challenges.

Massification requires structuring choices regarding the organisation of support services, and the implementation of a process of continuous improvement of its services, via monitoring and dedicated tools. These choices concern (1) SIARE's value proposition (services for households and businesses) and (2) the methods of organisation and governance to make this value proposition a reality. These structuring choices will have significant implications in terms of the resources to be mobilised. They induce a consequent transformation of the institutional landscape of support for renovation. This transformation will have to be progressive, piloted and supported. This report provides guidelines for this transformation, based on intelligence from similar European schemes and recognising the Walloon context.

Implementation of the SIARE must constitute a course in the medium term, serving to structure the evolution of the landscape of support for renovation. Given the urgency, some decisions will have to be made in the short term. It is important to enable Wallonia to immediately acquire a clear vision on the organisation of support, essential to make the right choices, to offer a lasting, stable framework, to avoid back and forth, to avoid breaking the impetus of the actors involved in the development of solutions.

A SIARE TO PUT AN END TO ENERGY INEFFICIENT HOMES IN PRIORITY

PACE (the region's Air Climate Energy Plan) sets a renovation schedule which requires the renovation of all EPC F and G label housing (44% of the housing stock) by 2035. This represents the renovation of 770,000 housing units by 2035, i.e. 77,000 dwellings per year over the next 10 years. **The extent of the solutions to be put in place and the resources to be deployed calls for prioritising the categories of households to be targeted by SIARE. The study suggests prioritising, for the implementation of SIARE in the coming months, owner-occupiers of single-family dwellings with labels F and G, regardless of socio-economic level (although the pricing of the service may differ by socio-economic segment).** This represents 20% of housing, i.e. a volume of 316,000. This targeting involves short-term sizing of services (volumes, types of services/toolbox) calibrated to the needs of single-ownership owners, with specific adaptation to meet the needs of vulnerable households. This thus requires a close understanding of household's needs. Nevertheless, (1) the development of a SIARE for vulnerable households only makes sense if financing solutions are made available and (2) to achieve climate objectives, support for non-vulnerable households is a basic essential to SIARE's action.

Once these priorities are implemented, the services will have to be extended to the specific needs of condominiums and the rental stock. Support for condominiums and owner-lessors must indeed be the subject of specific services. Particularly in terms of adapting the regulatory framework, to formulate the obligation at the scale of the building (and not only at the scale of the dwelling as today), and other tools (diagnosis, bonuses) for which discussions are underway within the Climate-Employment-Renovation Alliance. And to overcome the divergence of interests between landlords and their tenants for the renovation of the rental stock requires the implementation of a series of structuring measures (obligations, taxation, framework of rents, etc.) beyond support. However: (1) this does not imply that the SIARE excludes co-ownerships and lessor owners, (2) this targeting is only compatible with the LTRS and the calendar of future obligations on the condition of aiming to achieve these priority renovations by 2030 and then focus on activating other segments of households and buildings.

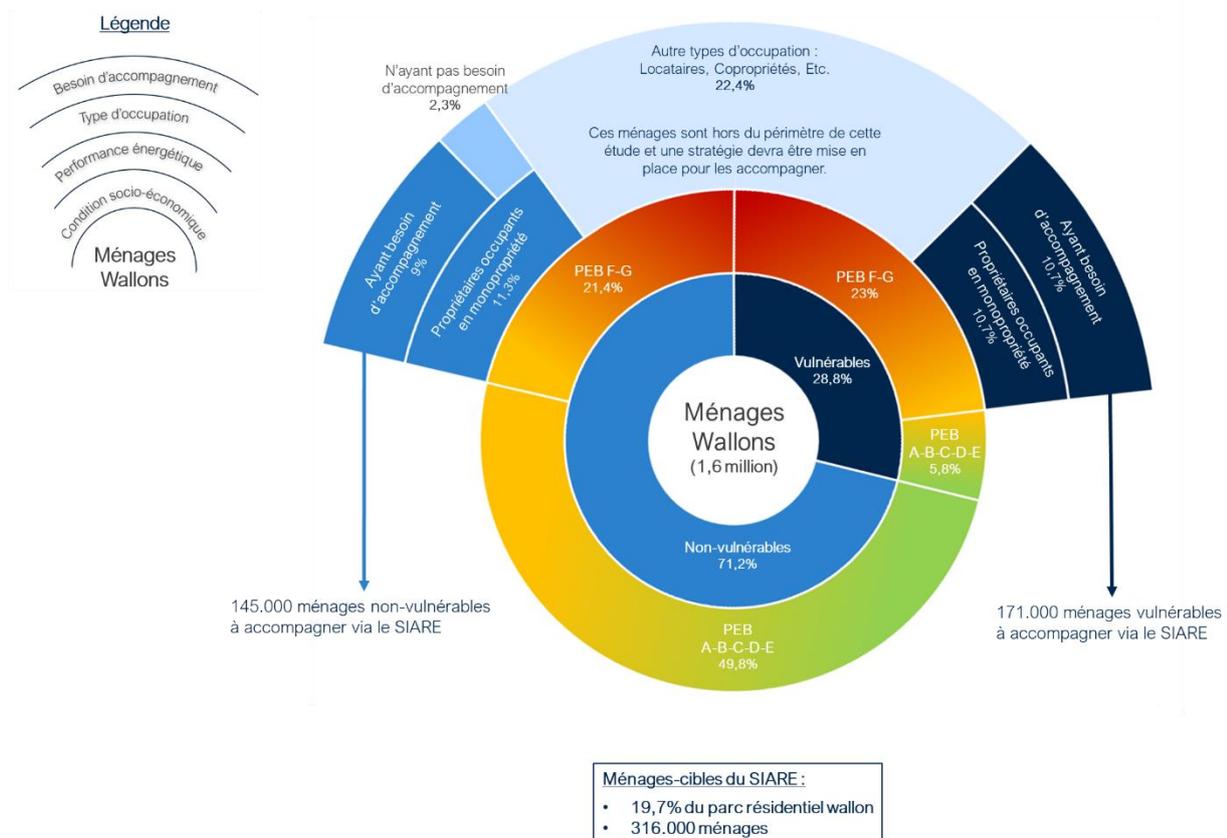


Figure 1– It is proposed to concentrate SIARE's efforts as a priority on owner-occupier households in single-ownership whose EPC label for the property is F or G. They represent 316,000 households (20% of the Walloon residential stock). The services will then have to be extended to meet the specific needs of other segments

FROM SIMPLE ADVICE TO "ALL-INCLUSIVE" SUPPORT, A TAILOR-MADE OFFER FOR ALL OWNER PROFILES, AND VALUE CREATOR FOR COMPANIES

Increasing the volume of deep energy renovations requires mobilising all means to: (1) trigger more renovation intentions, (2) reduce the abandonment rate and (3) maximise the depth and quality of renovations. The means to be activated concern the ability to support demand throughout the renovation process and the ability of the energy renovation sector to respond to it with appropriate solutions.

We need to trigger MUCH more renovations, this implies a massification of support.

The proposed prioritisation (priority targeting on EPC F and G label single-ownership properties occupied by their owner) involves activating **the renovation for 170,000 vulnerable households and 145,000 non-vulnerable households**, i.e. a total of **315,000 renovations, by 2030**. Although very large, these figures are necessary but not sufficient to achieve the objectives of the LTRS. Given the drop-out rates in the support process, the number of households to be "activated" is on average 3.5 to 5 times higher. Achieving these volumes requires reaching out to households to trigger as many renovation intentions as possible, individually or targeted by district. This is part of a major marketing strategy, more than a "simple" reactive support approach to requests. In addition, a specific mechanism for activating vulnerable households is necessary (already proposed in the LTRS, action 26.1), and the mechanism must be equipped with adequate human and social skills. The household renovation personnel will have to have the appropriate human and social skills. **The massification of housing renovation requires more standardisation of support systems at the regional level but also more personalisation of the support-supported relationship at the local level. This massification of support implies research into the effectiveness and efficiency of the systems mobilised. This brings out a series of tensions:** (1) *standardisation vs. personalisation* Who suggests standardising a certain number of procedures and processes upstream of the accompanied-accompanying meeting to allow a personalisation of the exchange during the interpersonal relationship, (2) *at home vs building* which leads to questioning the way in which the energy issue should be posed during the renovation support relationship, (3) *Imaginary face-to-face vs ecosystem* which invites addressing the question of accompaniment to renovation from a systemic angle, (4) *Taking your time vs managing your time*, which strongly influences the possible economic model of accompaniment, (5) *Listening vs persuading*, which suggests that the word accompaniment is likely to overshadow the need to arouse desire and sell energy performance.

Although the notion of accompaniment refers to a universe of listening and personalisation of the relationship, many aspects of the accompaniment process can be standardised to gain in effectiveness and efficiency. In the cleaning process, it is for example a question of reducing the steps for the identification of needs, of automating technical, economic and administrative pre-diagnostics, of centralising information on the household project in a tool accessible by all players in support and connected to the future building passport. On the professional side, it is a matter of standardising communications (standard documents, digital platform for requesting prices), or even standardising certain recurring technical solutions.

Reducing the dropout rate requires putting the user experience as the driving force behind SIARE design. It is crucial to integrate sociological, psychological and communication considerations into the design of the integrated service.

Strengthening the quality of support services means developing support for all aspects of a renovation project and ensuring that the support meets all the needs of households, including works and post-works control if necessary. It is therefore a question of developing coordination (level 2) and all-inclusive (level 3) services among the three levels of service identified during the analysis of the best foreign initiatives:

- **Level 1: Advice** – The first level is reactive, it involves advising and informing the household that requests it. The administrations can process all the information necessary for the household at any time during the renovation³ and relay to quality professionals.
- **Level 2: Coordination** – This level assists the renovator throughout the process, like a co-pilot, and accompanies him/her in their interactions with the various professionals and the administrative processes. The household maintains a contractual relationship with each of the professionals with whom it works.
- **Level 3: all-inclusive** – This level offers complete management of the renovation project. Support includes project management and the provision of (third-) financing solutions. Householders have a single point of contact (trusted by the household) that drives the renovation project forward – the only contractual relationship is with this service.

Today in Wallonia, the support offer is mainly based on a level 1 (through the energy counters or one-stop shops) and the level 2 offer was recently initiated through the local energy renovation platforms (PLRE).

The priority is to strengthen level 2 support (coordination), to offer assistance to the contracting authority, or even a delegation of contracting authority according to needs. It is also to combine this offer with a proactive approach (given the volumes to be triggered), social (vulnerable households being a priority target), and centred on the household and its project. The design of services must also be guided by the search for a balance between standardising what can be standardised to reduce costs, and keeping the household and its project at the centre of support to reduce the drop-out rate. Finally, positioning oneself as a coordinator of the entire renovation process makes it possible to activate the first levers to support the structuring of the offer.

To ensure that the support meets all the needs of the households, it must for some be able to go as far as the conduct of the works and the post-works control if necessary. Such a service may be particularly required for vulnerable households, and it becomes all the more necessary when a regulatory framework imposes energy renovation. In addition, contractualising the work directly with SIARE would make it possible to fully address the challenges of structuring the sectors, in particular those of productivity and quality. Finally, by giving SIARE control over the entire renovation process, a level 3 model promotes the activation of deep renovations.

If the volumes of projects launched in the coming years are there, it is not excluded that private players (industrialists, general works companies, design offices, etc.) position themselves on support by endorsing a role of general contractor for deep energy renovation. With the current level of maturity of the energy renovation market, strong public impetus is still needed to bring about such services, the economic model of which remains uncertain.

³ (project design, list of auditors, order of work, bonuses and subsidies, financing, list of contractors, etc.)

To increase the renovation rate, Wallonia must offer households level 3 monitoring; 'all in'. This is not possible overnight. A phasing is proposed:

Table 1: Service development phase

'Today'	Level 1 receives the most resources and yet fails to increase the renovation rate. Level 2, PLRE, exists but is too light. Level 3 is non-existent.
'Tomorrow'	Level 2 services must be intensified via an amplification of PLREs. These will encompass Tier 1, integrated into the Tier 2 service offering. The level 3 offer is non-existent today. Tomorrow we explore this formula, we implement it on a small scale, to activate its massification in 2 or 3 years until it is mature in 2030. Little by little the first 'all in' projects are taken care of.
2030	SIARE operates autonomously and encompasses levels 1, 2 and 3. A budget increase is necessary to meet demand. After 2030, the SIARE will have to have refined the services for the co-ownership and the rental stock.

Recommendations report

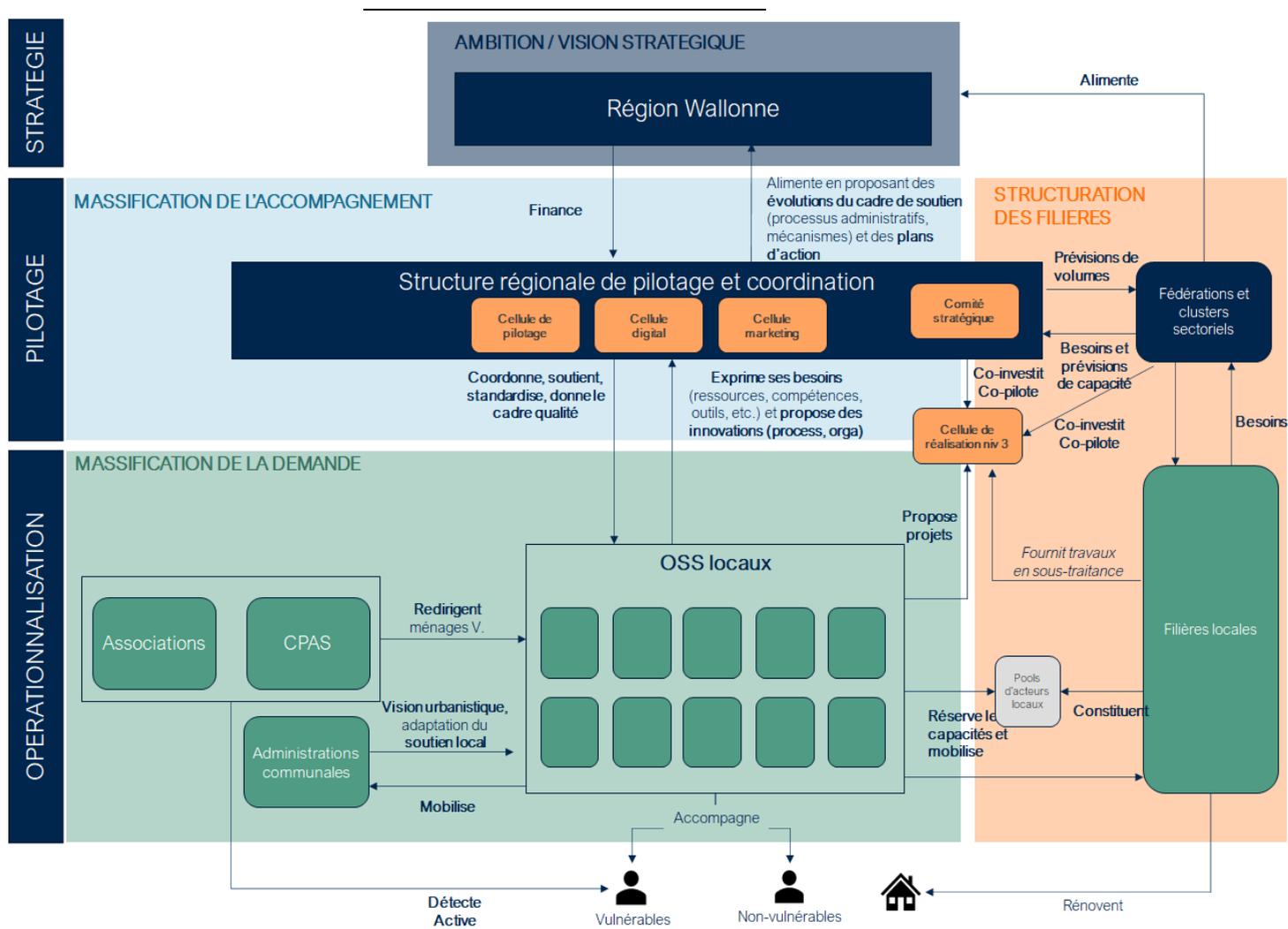


Figure 2 : Schematization of the SIARE journey at the operational, steering and strategic level and their links. From the household to the Walloon region

Anchored at both regional and local level, SIARE must act as a driving force for energy renovation.

Whatever the level of support and its possible variation by household profile, access to the support service must be simple. To mobilise all households, a variety of entry points must exist. Nevertheless, regardless of their entry point, the renovator must be able to be redirected to the most appropriate support formula for their needs and situation.

The challenges of structuring the sectors are key to the success of SIARE because such a **service will only be truly effective if the supply of labour and materials is able to keep up with demand**. The sector is currently suffering from a shortage of skilled labour and the gradual deployment in the renovation of "low-carbon" techniques and technologies will require an increasing level of skills. Faced with this shortage, which also affects sustainable building materials, a sharp increase in demand would increase the difficulties. Consequently, **the structuring of the sectors (works and materials) is a sine-qua-non condition for the achievement of ambitions, and the establishment of SIARE represents an opportunity to support it**.

Thus, the Region must aim to **create a dynamic and attractive renovation market for businesses, in order to support their growth (in number and size)**. The implementation of SIARE should contribute to this by strengthening the visibility and predictability of the volumes and types of energy renovation work, by simplifying the execution of projects to improve business productivity, by aggregating projects to improve profitability, promoting the industrialisation of renovation techniques that can be, by increasing the overall quality (support, works, depth of renovations and durability of materials) and by communicating/sharing good practices and successes. The SIARE should also aim to reduce **the transaction costs of companies by relieving them of certain non-productive tasks** (awareness raising, quotes on immature requests, etc). This should ultimately reduce the cost of the work.

The objective is not to standardise the entire energy renovation process and related techniques. While certain renovation techniques can be consolidated, they cannot be a response to all situations. Moreover, not all companies are destined to develop in the same proportions. A number of artisans voluntarily choose to limit their number of projects. SIARE will therefore have to surround itself with partners of all sizes, taking care to preserve local crafts and employment.

Positioning oneself as a coordinator of the entire renovation process makes it possible to activate the first levers for structuring the offer, which are relatively simple to implement and have already been able to prove themselves within several European one-stop shops. The SIARE has the following advantages for professionals: (1) Reduction in the cost of acquiring customers, (2) Management of the relationship with the household, (3) Administrative follow-up and (4) Support in the technical complexity of the renovation energy.

The implementation of the SIARE must constitute a journey in the medium term, serving to structure the evolution of the landscape of support for renovation. Beyond recording the objectives and priorities to move forward in full awareness of the necessary means, **this journey should carry a strong vision (1) of the organisation and (2) of the governance of the support ecosystem**.

Concerning the organisation, it will be a question of structuring the landscape of energy renovation by clarifying the role, the field of action and the responsibilities of the different territorial levels

(regional, supra-local, local), between them and within them. Between the different territorial levels (regional and local), the organisation must make it possible to ensure the same level of quality and accessibility of service for all households, throughout the territory. Today this is not the case since (due to a pilot framework), identical services are sometimes offered, sometimes not, by PLREs active in different territories. This structuring raises three tensions, which it will have to address: (1) Centralisation vs. Decentralisation of services, (2) Network of small structures vs. Some large structures (support, works), and (3) Activation of deep renovations vs. Activating volumes. The choices will have to take into account the strong disparities between the territories (*typology - big city/peri-urban/rural -, level of maturity of the local sectors, socio-economic and even cultural characteristics*) and local and European feedback.

It will also be a matter of relying on multi-party governance, in the service of stakeholder support and sustainability. Choices in terms of governance must be at the service of a series of issues in the implementation of SIARE: the support of all stakeholders, effectiveness and efficiency, equity and inclusion, sustainability and scalability of systems, support for the local economy, guaranteeing compliance with SIARE's guiding principles.

Building on the key success factors of the 300 territorial platforms for energy renovation in France, a three-level model seems appropriate for the Walloon Region:

- **The Region, strategist and guarantor of the framework, budgets, consistency and adequacy of the SIARE model** to the challenges of the various stakeholders.
- **A regional implementation structure** in charge of the federation of actors throughout the territory and the coordination of local systems.
- **Local operations**, responsible for activating demand and supply.

The regional implementation structure will have the following missions: **the adherence of stakeholders** to SIARE, **the establishment of an effective and efficient SIARE** through the appropriate articulation of activities at regional and local level, **the deployment and development support** throughout the territory and in the volumes required, and the **overall quality** of the support. In addition, like an incubator, it will implement level 3 services to initiate and validate them. A key success factor will be to experiment and co-construct the value proposition with local systems (which now have support expertise) and sectors.

It will be composed of the following bodies to carry out its various missions:

- **A strategic committee** to guide the implementation of SIARE based on feedback from the field. It will lend legitimacy to decisions and facilitate networking, building strategic partnerships and sharing information. It will lay down the framework for the deployment and development of local systems to ensure access to the service throughout the territory.
- **A steering unit** should support the effective and efficient deployment of local support systems. It will carry out monitoring of the effectiveness and efficiency of the systems, will set up a process of continuous improvement and will take care to identify and put in place all the means which make it possible to achieve economies of scale by standardising and pooling a certain number Services.
- **Cross-cutting services: marketing and digital.** The marketing department should implement a large-scale outreach and communication plan to activate demand and attract business. The digital department develops and/or implements digital tools for the effectiveness and efficiency of business processes and the operation of local and regional systems.

It should be endowed with strong political weight for the adhesion of the actors. The implementation of SIARE takes place within a complex, fragmented renovation landscape, within which the Region is struggling to establish itself as a true driving force. Furthermore, this implementation will have a significant impact on the current institutional support landscape (energy counters, PLRE, etc.), and could compete with private initiatives, particularly in the case of a level 3 service. The very essence of SIARE is the activation of the complementarities of all stakeholders (companies, social actors, support actors, administrations) via advanced cooperation, it is essential that it obtain their support.

It is recommended that the SIARE be coordinated by a mission delegated to an existing public company or a new one to be created. Feedbacks call for capitalizing on a strong and already recognized existing structure.

Boosted by regional steering and coordination, a strong territorial network should facilitate proximity and trust with citizens. As a target, at least thirty local structures will be needed. They may be made up of decentralised reception points allowing the reception of households and the qualification of needs, in order to relieve the main local support structure.

To bring out this ecosystem of local initiatives, a sustainable and scalable framework must be formulated, which stimulates experimentation and innovation. The framework defining the action of the social credit counters can be replicated for support for energy renovation: any legal form is *a priori* eligible for an approval valid for 10 years which gives access to a lump sum remuneration for professional acts marked out by Decree of the Walloon Government. In addition, qualifying SIARE action as a “service of general economic interest” will make it possible to provide the significant public support necessary in compliance with the state aid regime.

Local anchorage should also be valued in order, on the one hand, to weave a close collaboration with the actors of the 1st social line to detect and welcome vulnerable households, and on the other hand, to structure and mobilise a community of energy renovation professionals.

An implementation cell to experiment with the level 3 service, validate the value proposition of SIARE and its mode of operation.

Level 3 service may be particularly required for vulnerable households, and it becomes all the more necessary when a regulatory framework imposes energy renovation. The development of an offer integrating project management is currently supported by a few players in the construction sector, but neither the current support players nor the construction companies are ready to support the deployment of such services today. We recommend that, like an incubator, a regional unit implement level 3 services to initiate and validate them. A key success factor will be to experiment and co-construct the value proposition with local systems (which now have support expertise) and sectors. The service will then need to be quickly scaled and replicated.

The service offer should focus on deep energy renovation to trigger real savings, experiment with performance approaches (energy performance contract), and the integration of financing solutions. The cell should:

- Activate renovation trains (1) by pursuing a strategy of activating renovation by district in collaboration with local authorities, (2) by developing standardised offers targeted at certain types of buildings and works;
- Process requests relayed to it by local systems which will limit their services to level 2 support.

This implementation unit should be housed in a dedicated public-private structure, for example in the form of a cooperative or public limited company. It could bring together, among other things, a financial player responsible for innovating in terms of financing solutions, such as French third-party financing companies. **European funding may be mobilised to finance (part of) the activities of the implementation unit.** In particular, the LIFE-2023-CET-OSS call makes it possible to finance 95% of the costs for the implementation of an integrated energy renovation service, for an average project volume of 1.5 million euros. The targeted services are also eligible for ELENA funding.

At this stage, the priority is to experiment with the level 3 service, validate the value proposition of SIARE and its mode of operation. The experiment should quickly aim for a critical size, propose scalable and replicable initiatives. The aforementioned volumes of renovations to be achieved by 2030 involve activating nearly 1000 renovations in 2025, scaling up in 2026 to activate more than 5000 renovations and then replicating the initiative to double the volume of renovations triggered each year, in 2027, 2028, 2029. **A deployment strategy should be developed in consultation with the** energy renovation sector, including local support systems. This strategy could be articulated around the following axes: (1) empower the bearers of local systems to strengthen their support with a level 3 service offer, (2) define the eligibility criteria for approval of structures, public, private or public-private, who wish to offer the service and set up a bonus scheme.

Maintaining a service with strong public involvement seems fundamental for supporting households unable to pay for support, and for which even the renovation will have to be financed in whole or in part from the public budget.

DELIVERING SUPPORT REQUIRES AN UNPRECEDENTED VOLUME OF RESOURCES

The SIARE will have to take on board multiple skills:

- **For level 1, strong consulting and commercial skills.** The quality of the first interactions of the household with its point of contact within the SIARE is decisive for maximising the rate of commitment and promoting the quality and efficiency of the support process (for example, via a correctly qualified need). Through their advice, the accompanying staff will therefore have to promote deep renovations and convince of the benefits of level 2 or 3 support.
- **For level 2, strong technical and interpersonal skills.** If the technical skills can be acquired by these personnel during their initial training, active listening must be acquired through specific continuous training, adapted to (deep) energy renovation. This service line will also have to host profiles with strong social skills and energy poverty knowledge, who will be mobilised as a single point of contact for the support of vulnerable households.
- **For level 3, organisational skills, logistics and team management.** The guide delivering a level 3 service will need a very wide range of skills. Beyond the skills required for level 1 and 2 support, the guide will have to manage the flows related to the construction site: trades, materials, technical details, administration, etc. For this, it must imperatively master the management of a construction site, its planning, risks, insurance, price influences and team management.

The mobilisation of these skills will require strong managerial support translated into a clear strategy shared with the accompanying persons as well as appropriate professional tools. For the management of local systems, this managerial line must above all bring together profiles with excellent managerial skills, and ideally experience in scaling up new business models. This managerial line should bring together profiles from the public administration, and profiles from the business world, who can provide the "customer" orientation that SIARE will have to adorn itself with.

The volume of resources required puts the success of the system at risk. Indeed, triggering these renovations requires mobilising up to more than 6,700 FTEs by 2030, while factoring in a learning effect of 24% over the 2024-2030 period. This volume of FTE is unprecedented. It greatly exceeds the volumes activated by the other European mechanisms, which however trigger too few projects compared to national ambitions. This volume of FTE poses a strong risk to the success of SIARE. It questions as to the real ambitions that it is possible to aim for, with regard to the means that can be mobilised.

An action plan should be implemented as a priority to secure the availability of these resources. It will be a matter of **working as a priority to make support more efficient**, in order to drastically reduce the volume of resources necessary for its implementation and to **prepare a recruitment strategy**. Courses of action are proposed in the following section.

€1.6 billion will have to be mobilised to support owners between 2024 and 2030 in order to trigger the targeted project volumes, which represent household investment expenditure of around €16.5 billion. Cumulative expenditure by 2030 for support for target households (owner-occupiers of single-family houses with EPC F and G labels) is ~400 million euros for support for non-vulnerable households, ~800 million for support for vulnerable households and ~400 million for other costs (operating, equipment, etc.).

Salaries represent the largest cost item, and are more than proportional to the volume of renovations triggered, as a direct result of the rate of abandonment of households. At a similar volume of renovations triggered, support for vulnerable households accounts for 2/3 of these costs.

SIARE'S ECONOMIC MODEL REQUIRES SUPPORT AND SUSTAINABILITY

The efficiency of support must absolutely increase, in order to reduce the number of FTEs to be mobilised and to reduce costs.

- Projections of FTE volumes to be mobilised are based on an average commitment rate of 24%. In other words, it is necessary to carry out more than 1.3 million accompaniments to trigger the 316,000 target renovations. **Increasing the household commitment rate is the first lever to activate to improve the efficiency of spending.** Achieving an average commitment rate of 60% by 2030 (compared to 20% for non-vulnerable households and 28% for vulnerable households) would reduce the number of FTEs by 2030 by more than 40% and consequently the total costs by over 40%.
- **Maximise learning effects to reduce the volume of days needed for support.** Gaining 5% rather than 3% for each doubling of the volume of renovations triggered would reduce the volumes of FTEs needed by 20%.
- **Create 3 support lines to optimise the costs of the system,** by mobilising less expensive profiles in the first reception stages and by dedicating expensive profiles to support. In addition, it makes it possible to distinguish activities requiring commercial skills from those requiring technical skills.
- **Support should aim to trigger a maximum of deep renovations.** Beyond consistency with quality objectives, triggering deep renovations makes it possible to optimise support (larger volume of investments generated, support will only take place once, rather than several light renovations over a period of time). A training plan for the sale of comprehensive and efficient renovations must be set up from 2024.
- **Achieve economies of scale by standardising and pooling a number of services** (marketing/communication, information system, mobilisation and partnership with professionals). This pooling will also contribute to the harmonisation of services between the different local systems.
- **Achieve economies of scale by collectivising the activation and support of renovation.** To do this, it will be necessary to initially concentrate the proactive canvassing actions of the local and regional SIARE systems in the streets and neighbourhoods with high potential for standardisation of the diagnostic stages and technical solutions.
- To identify them, carry out a systematic analysis of all the streets and neighbourhoods of Wallonia to characterise the potential of an approach by neighbourhood.

Some hypotheses are structured to evaluate the resources to be mobilised. For some hypotheses, the data available to support them is meagre. Strengthening the understanding of household needs and the resources to be mobilised to meet them is crucial for monitoring needs and adapting the planning of support resources if necessary. **The conversion rate at each stage by level of support is a parameter that particularly impacts** the estimate of the resources required. Beyond being a calculation hypothesis,

this conversion rate (and the underlying brakes and drivers) will have to be the subject of particular attention in terms of monitoring and policies and measures to contribute to it.

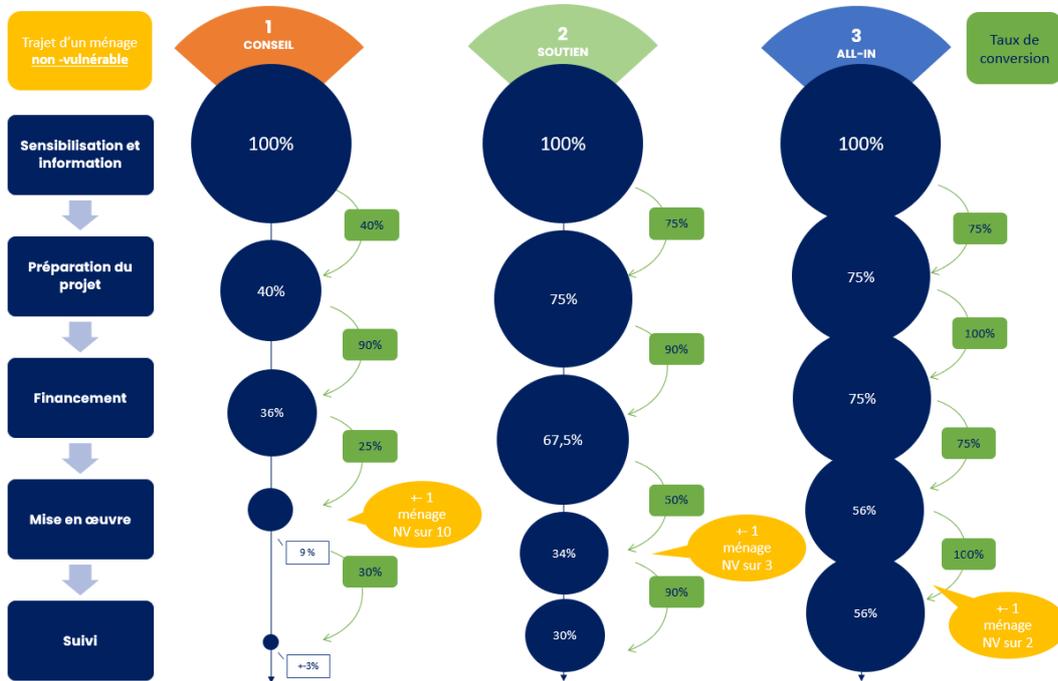


Figure 3: Engagement rate of non-vulnerable households by stage and by type of support

A gradual development trajectory is considered, with the constraint of having activated the renovation of priority profiles by 2030. If this timing is a *sine qua non* condition for achieving the objectives, it represents a major challenge not only for the scaling up of support systems but also for all the processes, tools and players involved in energy renovation. After the ramp-up of processes and tools by 2030, these will have to be mobilised for (1) the renovation of non-prioritised segments and (2) activating the following work packages of the light renovations carried out.

Given the commitment rates illustrated in the figure above, the volume of support to be triggered is significantly higher than the volume of renovations targeted. The assumption is made that 20% of non-vulnerable households do not need any form of support whatsoever, and that all vulnerable households require some form of support. It follows that **200,000 accompagnements must be triggered annually, for a total over the period of 1,360,000 accompagnements by 2030** (including 700,000 accompagnements beyond the first stage of general information). **The slower the start, the more the volumes to be activated later are colossal, with an annual volume of 540,000 accompagnements to be triggered in 2030.**

Various levers will reduce this need, including (1) simplifying all the steps to reduce the need for support and maximising the rate of engagement of supported households, and **(2) ensuring faster scaling up** to reduce the pressure on later years.

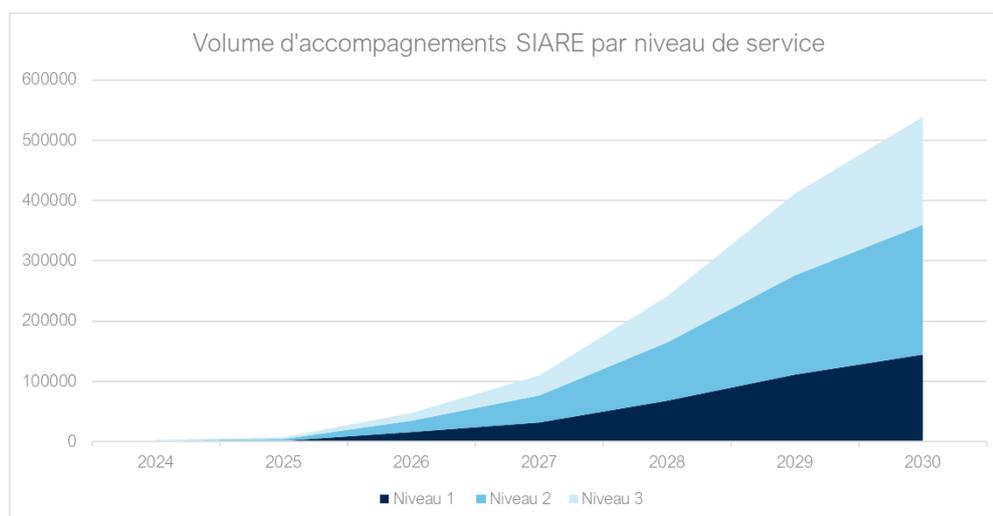


Figure 4: Volume of support projects by type of service

The resources to be mobilised for the implementation of this massification of support amount to 1.6 billion euros: 400 million euros for support for non-vulnerable households, 800 million euros for vulnerable households, 400 million for other operating costs. **This represents 10% 16.5 billion euros of energy renovation investments to be triggered.**

The current support staff (counters, PLRE) constitute a first base of resources allowing to initiate the dynamic by amplifying the initiatives in place. According to this schedule, the human resources to be mobilised are nearly **700 FTE** support in 2026, increasing to **6,800 FTE** in 2030.

SIARE's value proposition can make it possible to generate income from activity, by (1) invoicing part of the level 2 and 3 support to households able to pay and by (2) capturing part of the productivity gains accruing to companies, with a fair distribution of value.

Some initiatives are already setting up a billing model for support (En'Hestia, Hauts-de-France Pass Rénovation, One-Stop shops SEAI, FaciRénov). However:

- Support should be offered to vulnerable households.
- Level 1 must be offered to all households.
- It is not fair to pass on the cost of aborted cases and free support to households able to pay.

In addition, SIARE's value proposition will reduce the costs of partner companies or subcontractors. The amounts saved should above all reduce the investment cost for the household. However, part of it may be captured by SIARE via a partial retrocession of the margin points thus earned and via billing to households (vulnerable and non-vulnerable) for its project management service.

The revenue model presented in the table below makes it possible to theoretically balance SIARE's balance sheet by 2030.

Tableau 2 : Calculation of theoretical income for SIARE

	Level 1	Level 2	Level 3	Underlying
(1) Invoicing of support to households not vulnerable	-	1500€	2500€	Level 1 support must be offered for all Support must be offered to vulnerable households
(2A) Retrocession of part of the increased margins of the companies	-	10%	-	Partner company costs must be reduced by at least 20%
(2B) Project management service	-	-	8%	Costs of subcontracting companies must be reduced by at least 16%

Figure 5 - SIARE costs over the period 2024 – 2030 (in M€)

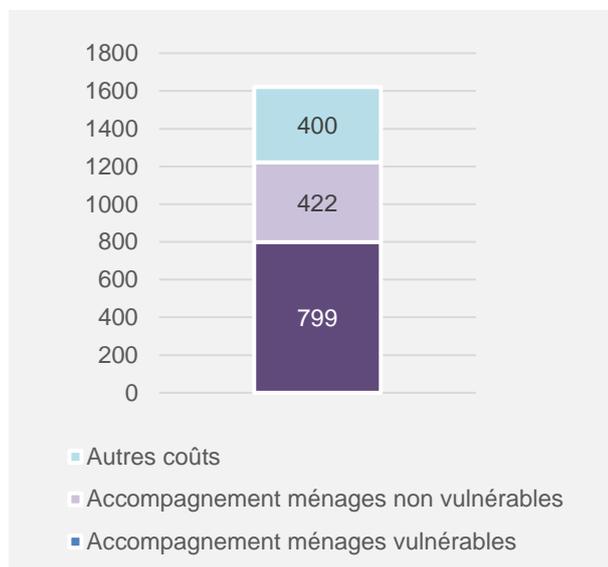
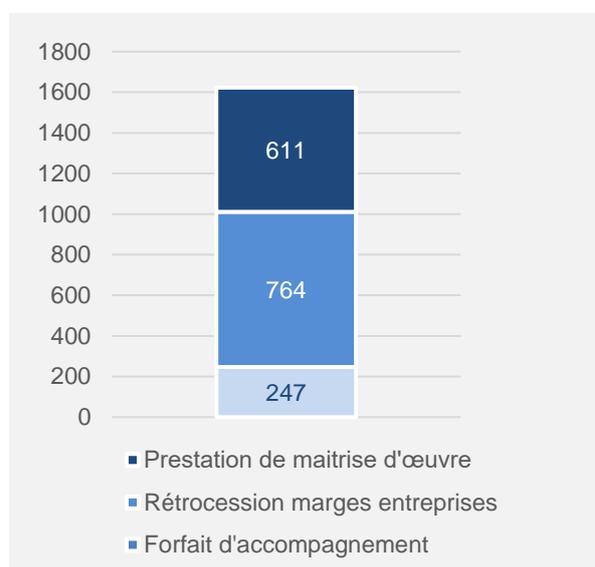


Figure 6 - SIARE's activity income over the period 2024 - 2030 (in M€)



Over the period 2024 – 2030, the 3 sources of income must be activated to balance the balance sheet.

- **Offering a support package** at €1500 for level 2 and €2500 for level 3 covers **20% of total costs**;
- **Capturing on average 10% of the investment cost** via a retrocession of the additional margins of the companies makes it possible to cover **30% of the total costs**;
- **Invoicing a project management service at 8%** of the investment cost makes it possible to cover **50% of the total costs**;

The joint activation of these 3 sources of income makes it possible to reach a theoretical economic equilibrium in 2029.

Contributing to significantly reducing the costs of partner companies and subcontractors must therefore be a high priority in the short and medium term.

If the implementation of flat-rate billing of support services to households able to pay raises no doubt as to its feasibility, **asking partner companies for a partial retrocession of their additional margin points will have to be the subject of in-depth exchanges with industry partners**, so as to ensure (1) that additional gains are indeed created thanks to an adapted value proposition and (2) that the distribution of value is equitable, and allows partner companies to grow and to invest in training.

Some key actions must be launched from 2024:

- Study the market and identify partner companies;
- Launch pilot collaborations ;
- Co-construct the value proposition and an initial quality framework with clusters and sectoral federations.

Many risks weaken SIARE's economic model and will test its resilience

- The financial contribution of companies could be lower than the 10% modelled
- The cost of works for a deep energy renovation, here calculated at 120 k€, are sometimes calculated at 80 k€.
- The potential complexity of setting up SIARE could generate a certain inertia, which would partially cancel out the learning effects
- Without the activation of training dedicated to the sale of deep energy renovations, it is very likely that the rate of deep renovations triggered will only reach 10% of the volume of projects supported by SIARE (which would remain a high rate with regard to the current volumes)
- The volume of non-vulnerable households actually in need of support is very hypothetical, and could be lower than expected.
- the total volume of projects triggered could be much lower than forecast.

These risks, presented above in decreasing order of impact, could impact SIARE's economic balance sheet from a few million to several hundred million euros over the period 2024 – 2030.

Public support is therefore essential to launch and sustain SIARE.

In the short term, the Region must intervene to finance the launch of SIARE, with **first of all (1) the amplification of support systems (2) the creation of the regional coordination and management structure and (3) the structuring SIARE**, which will require large investment expenditure (technical and market studies, information system). Thus, over the next 3 years, approximately €80 million will have to be released to launch SIARE, in line with the target volumes.

We recommend that the Walloon Region mobilise European funds to co-finance SIARE:

- **From 2024, apply for an ELENA grant** to finance the launch costs;
- **In addition, open a line of credit with the EIB to finance CAPEX** (in particular for the implementation of Level 3). The EIB has, among other things, **solid experience in providing financial support to one-stop shops/third-party financing companies**;
- **Apply for LIFE program calls for projects**. In particular, the [LIFE-2023-CET-OSS](#) call makes it possible to finance 95% of the costs for the implementation of an integrated energy renovation service, for an average project volume of 1.5 million euros. The targeted services are also eligible for ELENA funding.

To sustain SIARE in the medium term, a regional fund should be set up, which can be funded taking into account the various benefits generated by the investment program.

To ensure the sustainability of what is implemented, the regional institutional and financial support must be made structural and resilient to political cycles, so that subsequent decisions can only contribute to strengthening the ambition, the effectiveness or the efficiency of the SIARE (and not to unravel it).

The vision and ambition that Wallonia has set itself in terms of massification of support for renovation, and more broadly the objectives and strategic orientations of the renovation strategy, must be formalised in a decree. This proposal is already the subject of action 0.2 of the LTRS: "Based on the Climate Decree, study the possibility of including the objectives and intermediate milestones of the renovation strategy in a decree to ensure its sustainability, and invite future governments to formulate the necessary means".

This decree will lay down a strong legal basis on which the government will be able to build the implementation of a regional fund providing structural and long-term security for the public resources necessary for the massification of (support for) energy renovation.

If the budgets to be mobilised may seem substantial in view of the current support for support, they should however be highlighted with the volume of public support for investment and the co-benefits provided.

Of the €18.5 billion needed to renovate owner-occupied F and G housing, **between €8.6 and €10.5 billion of public support will be needed**.

If SIARE achieves the targeted objectives, **700,000 tonnes of CO₂ equivalent will be avoided each year from 2030, i.e. 12% of annual GHG emissions from the residential sector**. By 2030, all the renovations triggered will avoid 1,200 ktonnes of CO₂ equivalent.

As a reminder, the targets for reducing GHG emissions defined for 2030 in the *Walloon Renovation Strategy* are set at -55% for 2030 compared to 1990 (7 million tonnes of CO₂ equivalent). Currently, to meet these objectives in 2030, 3.1 Mt of annual emissions need to be reduced. Thus, the renovations initiated by the SIARE would make it possible to achieve **23 % of the 2030 objectives**.

In addition, the benefits of the budgets mobilised (for support and investments) are multiple: social benefits (improvement of living and health conditions), economic (reduction of energy bills, real estate value of goods, macro-value economic of the activities generated, avoided impacts of climate change), and environmental (reduction of energy consumption and GHG emissions). For each euro invested in energy renovation, these multiple benefits amount to between 1 and 5 euros.

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Recommandations - En partant du paysage actuel de soutien, les actions suivantes doivent être entreprises afin d'établir les conditions nécessaires pour atteindre les objectifs de la Wallonie en matière d'énergie, de climat et de rénovation :

1. **Adopter une approche stratégique avec une gestion régionale opérationnelle** de l'écosystème de soutien à la rénovation énergétique, pour coordonner, mutualiser, standardiser et contrôler. Ces missions peuvent être déléguées à une structure publique (existante ou à créer).
2. **Amplifier l'assistance à maîtrise d'ouvrage de A à Z (c'est-à-dire tout compris)** fournie par les plateformes locales de rénovation, en (1) formalisant un cadre durable et évolutif, (2) doublant les ressources en 2024 par rapport à 2023, et en les doublant à nouveau en 2025. L'objectif est de disposer d'au moins trente structures locales d'une taille d'environ 200 ETP chacune d'ici à 2030.
3. **Veiller, par leur formation, à ce que les guides de la rénovation adoptent une position de « vendeurs » de la rénovation énergétique globale.**
4. **Mettre en place un soutien à la gestion de projet** pour les ménages qui en ont besoin. Ces services seront idéalement initiés et déployés par une structure régionale publique-privée afin de mieux associer le secteur et de capitaliser sur la dynamique existante, notamment à travers l'initiative Reno+.
5. **Mettre en place une stratégie de détection, d'activation et d'accompagnement des ménages vulnérables**, en structurant le partenariat avec les acteurs de l'accompagnement social (CPAS et associations) et en mobilisant le budget nécessaire à la réalisation de ce partenariat.
6. **Structurer les processus et les outils de soutien de manière à favoriser la montée en compétences des professionnels de la rénovation énergétique et à renforcer l'attractivité du marché.**
7. **Mobiliser les ressources disponibles dans les programmes de financement de l'UE**, en particulier Horizon Europe, ELENA et LIFE.

FAIRE DES CHOIX STRUCTURELS DÈS MAINTENANT POUR DÉCLENCHER LA VAGUE DE RÉNOVATION

Pour déclencher la vague de rénovation, il faut renforcer le paysage de soutien. La stratégie de rénovation à long terme (SRLT) de la Wallonie fixe des objectifs en termes de volume (la majorité du parc immobilier doit être rénovée d'ici 2050) et de qualité (atteindre en moyenne l'étiquette A du certificat de performance énergétique [CPE], nominalement sans carbone). La réalisation de ces objectifs nécessite, à moyen terme : (i) de multiplier le volume des projets par au moins 3 à 4 et (ii) d'augmenter la profondeur moyenne (c'est-à-dire le niveau d'économie d'énergie) des rénovations. Pour déclencher cette vague, une série de mesures clés doivent être activées, dont le développement d'un service intégré d'aide à la rénovation énergétique (SIARE).

L'accompagnement doit être consolidé dans une vision intégrée des enjeux. Aujourd'hui, la Wallonie dispose d'une série de programmes d'aide à la rénovation. Cependant, ces initiatives sont fragmentées et accompagnent des rénovations trop peu nombreuses et trop superficielles. Soutenir tous les ménages représente un défi colossal - les ressources à mobiliser s'élèvent à 250-500 millions d'euros par an. La massification de l'aide devrait permettre d'augmenter la qualité du service en standardisant et/ou en mutualisant certains éléments, optimisant ainsi les coûts. En outre, le développement de systèmes de soutien devrait permettre de faire participer les ménages vulnérables (y compris les ménages pauvres en énergie).

La massification nécessite des choix structurants en matière d'organisation des services d'appui et la mise en place d'un processus d'amélioration continue. Ces choix concernent la proposition de valeur et les structures de gouvernance de SIARE, qui auront des implications significatives en termes de ressources à mobiliser et induiront une transformation du paysage institutionnel du soutien à la rénovation.

La mise en œuvre du SIARE doit constituer un parcours à moyen terme, permettant de structurer l'évolution du paysage du soutien à la rénovation. Compte tenu de l'urgence, certaines décisions devront être prises à court terme. Il est important de permettre à la Wallonie d'adopter et de communiquer immédiatement une vision claire de l'organisation du soutien, d'offrir un cadre durable et stable et de fournir un soutien et un leadership continus à tous les acteurs impliqués dans l'élaboration de solutions.

Un SIARE pour mettre fin aux logements énergivores en priorité

Le PACE (Plan Air Climat Énergie de la région) fixe un calendrier de rénovation qui impose la rénovation de tous les logements labellisés CPE F et G (770.000 logements, soit 44 % du parc immobilier) d'ici 2035. **L'étude suggère de donner la priorité aux propriétaires-occupants de logements unifamiliaux avec les étiquettes F et G, quel que soit le niveau socio-économique (bien que la tarification des services puisse différer selon le segment socio-économique).** Une fois ces priorités mises en œuvre, les services devront être étendus aux besoins spécifiques des copropriétés et du parc locatif.

Pour augmenter le volume des rénovations énergétiques profondes, il faut mobiliser tous les moyens pour : (1) susciter davantage d'intentions de rénovation, (2) réduire le taux d'abandon et (3) maximiser la profondeur et la qualité des rénovations. L'ordre de priorité proposé consiste à activer un total de **315.000 rénovations d'ici à 2030**. Compte tenu des taux d'abandon dans le processus d'accompagnement, le nombre de ménages à « activer » est en moyenne 3,5 à 5 fois plus élevé. **La massification de la rénovation des logements nécessite plus de rationalisation et de standardisation des systèmes d'accompagnement au niveau régional mais aussi plus de personnalisation de la relation accompagnant-accompagné au niveau local.**

UNE OFFRE SUR MESURE POUR CHAQUE TYPE DE PROPRIÉTAIRE

Pour réduire le taux d'abandon, il faut faire de l'expérience de l'utilisateur la force motrice de la conception de SIARE. Il est essentiel d'intégrer des considérations sociologiques, psychologiques et de communication dans la conception du service intégré.

Renforcer la qualité de l'accompagnement, c'est développer l'accompagnement sur tous les aspects d'un projet de rénovation et s'assurer que l'accompagnement répond à l'ensemble des besoins des ménages, y compris les travaux et le contrôle après travaux si nécessaire. Il s'agit donc de développer des services de coordination (niveau 2) et d'inclusion (niveau 3) parmi les trois niveaux de services identifiés lors de l'analyse des meilleures initiatives européennes :

- **Niveau 1 : Conseil** - Le premier niveau est réactif : il s'agit de conseiller et d'informer les ménages sur demande.
- **Niveau 2 : Coordination** - Ce niveau assiste le rénovateur et l'accompagne dans ses interactions avec les différents professionnels et dans ses démarches administratives.
- **Niveau 3 : Tout compris** - Ce niveau offre une gestion complète du projet de rénovation. L'aide comprend la gestion de projets et la fourniture de solutions de (troisième) financement. Les ménages ont un interlocuteur unique qui fait avancer le projet de rénovation.

Aujourd'hui, en Wallonie, l'offre de soutien est principalement basée sur le niveau 1 (par le biais de guichets énergétiques ou de guichets uniques) et l'offre de niveau 2 a été récemment initiée par le biais des plateformes locales de rénovation énergétique (PLRE).

La priorité est de renforcer le soutien de niveau 2 (coordination). Pour que l'accompagnement réponde à l'ensemble des besoins des ménages, il doit pour certains pouvoir aller jusqu'à la conduite des travaux et le contrôle post-travaux si nécessaire. Un tel service peut être particulièrement nécessaire pour les ménages vulnérables (y compris les ménages pauvres en énergie), et il devient d'autant plus nécessaire lorsqu'un cadre réglementaire impose la rénovation énergétique. Par ailleurs, la contractualisation directe avec le SIARE permettrait de répondre pleinement aux enjeux de structuration des filières, en particulier ceux de la productivité et de la qualité. Enfin, en donnant aux SIARE le contrôle de l'ensemble du processus de rénovation, un modèle de niveau 3 favorise l'activation de rénovations profondes.

Pour augmenter le taux de rénovation, la Wallonie doit à terme offrir aux ménages un soutien « all in » de niveau 3, en pilotant dans un premier temps, puis en montant en puissance au cours des prochaines années jusqu'à ce qu'elle soit pleinement mature d'ici 2030.

L'offre de services devrait se concentrer sur la rénovation énergétique en profondeur pour déclencher des économies réelles, expérimenter des approches de performance (contrat de performance énergétique), et l'intégration de solutions de financement. Elle devrait activer les rénovations multiples (1) en poursuivant une stratégie de rénovation par quartier en collaboration avec les autorités locales, et (2) en développant des offres standardisées.

Pour le service de niveau 3, à ce stade, la priorité est d'expérimenter, de valider la proposition de valeur de SIARE et son mode de fonctionnement. Une stratégie de déploiement devrait être élaborée en consultation avec le secteur de la rénovation énergétique, y compris les systèmes de soutien locaux.

Le maintien d'un service à forte implication publique semble fondamental pour soutenir les ménages incapables de payer l'aide, et pour lesquels même la rénovation devra être financée en tout ou en partie par le budget public.

ANCRÉ AU NIVEAU RÉGIONAL ET LOCAL, LE SIARE DOIT ÊTRE UN MOTEUR DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE.

Les enjeux de la structuration des filières sont essentiels à la réussite du SIARE car un tel **service ne sera réellement efficace que si l'offre de main d'œuvre et de matériaux est en mesure de répondre à la demande**. Le secteur souffre actuellement d'une pénurie de main-d'œuvre qualifiée et le déploiement progressif dans la rénovation des techniques et technologies « bas carbone » nécessitera un niveau de compétences croissant. Face à cette pénurie, qui touche également les matériaux de construction durables, une forte augmentation de la demande accroîtrait les difficultés. Par conséquent, **la structuration des filières (travaux et matériaux) est une condition de base pour la réalisation des ambitions**.

Ainsi, la Région doit viser à **créer un marché de la rénovation dynamique et attractif pour les entreprises, afin de soutenir leur croissance (en nombre et en taille)**. Le SIARE doit également viser à réduire **les coûts de transaction des entreprises en les déchargeant de certaines tâches non productives** (sensibilisation, devis sur des demandes non matures, etc). Cela devrait en fin de compte réduire le coût du travail.

Se positionner en tant que coordinateur de l'ensemble du processus de rénovation permet d'activer les premiers leviers de structuration de l'offre, relativement simples à mettre en œuvre et qui ont déjà pu faire leurs preuves au sein de plusieurs guichets uniques européens. Le SIARE présente les avantages suivants pour les professionnels : (1) Réduction du coût d'acquisition des clients, (2) Gestion de la relation avec le ménage, (3) Suivi administratif et (4) Soutien dans la complexité technique de la rénovation énergétique.

La mise en œuvre de SIARE doit constituer un parcours à moyen terme, servant à structurer l'évolution du paysage du soutien à la rénovation. Au-delà de l'enregistrement des objectifs et des priorités pour avancer en pleine conscience des moyens nécessaires, **ce voyage doit être porteur d'une vision forte (1) de l'organisation et (2) de la gouvernance de l'écosystème de soutien.**

En s'appuyant sur les facteurs clés de succès des 300 plateformes territoriales de rénovation énergétique en France, un modèle à trois niveaux semble approprié pour la Région wallonne :

- **La Région, stratège et garante du cadre, des budgets, de la cohérence et de l'adéquation du modèle SIARE** aux enjeux des différents acteurs.
- **Une structure régionale de mise en œuvre** chargée de la fédération des acteurs sur l'ensemble du territoire, de la coordination des systèmes locaux, de l'expérimentation des services de niveau 3 et de la mutualisation d'une gamme de services pour les opérations locales (informatique, marketing, etc.).
- **Opérations locales**, responsables de l'activation de la demande et de l'offre, de la fourniture des services aux propriétaires et de la collaboration avec les acteurs sociaux pour fournir des services aux propriétaires confrontés à des situations de pauvreté énergétique.

Un poids politique important devrait être pris en compte pour obtenir l'adhésion des acteurs. La mise en œuvre de SIARE s'inscrit dans un paysage complexe et fragmenté de la rénovation, au sein duquel la Région peine à s'imposer comme une véritable force motrice. De plus, cette mise en œuvre aura un impact significatif sur le paysage institutionnel actuel de soutien (compteurs d'énergie, PLRE, etc.), et pourrait concurrencer les initiatives privées, en particulier dans le cas d'un service de niveau 3. L'essence même du SIARE est l'activation des complémentarités de toutes les parties prenantes (entreprises, acteurs sociaux, acteurs de soutien, administrations) par le biais d'une coopération avancée, il est donc essentiel qu'elle s'assure de leur soutien.

Renforcé par un pilotage et une coordination régionale, un réseau territorial fort doit favoriser la proximité et la confiance avec les citoyens. L'objectif est d'atteindre au moins trente structures locales. Elles peuvent être constituées de points d'accueil décentralisés permettant l'accueil des ménages et l'identification des besoins, afin de soulager la principale structure d'appui locale.

Pour faire émerger cet écosystème d'initiatives locales, il faut formuler un cadre durable et évolutif qui stimule l'expérimentation et l'innovation. Le cadre définissant l'action des guichets de crédit social peut être reproduit pour le soutien à la rénovation énergétique : toute forme juridique est *a priori* éligible à un agrément valable 10 ans qui donne accès à une rémunération forfaitaire pour les actes professionnels balisés par arrêté du Gouvernement wallon. En outre, la qualification de l'action du SIARE en tant que « service d'intérêt économique général » permettra d'apporter le soutien public significatif nécessaire au respect du régime des aides d'État.

L'ancrage local doit également être valorisé afin, d'une part, de tisser une collaboration étroite avec les acteurs de la 1^{ère} ligne sociale pour détecter et accueillir les ménages vulnérables, et d'autre part, de structurer et mobiliser une communauté de professionnels de la rénovation énergétique.

LA FOURNITURE D'UN SOUTIEN NÉCESSITE UN VOLUME DE RESSOURCES SANS PRÉCÉDENT

Le volume des ressources nécessaires met en péril la réussite du système. Le déclenchement de ces rénovations pourrait nécessiter la mobilisation de pas moins de 6.700 ETP d'ici 2030, ce qui est considérablement plus que les niveaux de personnel des guichets uniques européens existants. Ce volume d'ETP fait peser un risque important sur la réussite du SIARE car il remet en cause les ambitions réelles qu'il est possible de viser, au regard des moyens mobilisables.

Un plan d'action devrait être mis en œuvre pour garantir la disponibilité de ces ressources. Il s'agira de **travailler en priorité à rendre le soutien plus efficace**, afin de réduire drastiquement le volume des ressources nécessaires à sa mise en œuvre et de **préparer une stratégie de recrutement**.

LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DU SIARE A BESOIN D'ÊTRE SOUTENU ET PÉRENNISÉ

L'efficacité du soutien doit absolument augmenter, afin de réduire le nombre d'ETP à mobiliser et de réduire les coûts.

- Les projections des volumes d'ETP à mobiliser sont basées sur un taux de conversion moyen de 24 %. En d'autres termes, il est nécessaire de réaliser plus de 1,3 million d'accompagnements pour déclencher les 316.000 rénovations visées. **L'augmentation du taux d'engagement des ménages est le premier levier à activer pour améliorer l'efficacité des dépenses.** L'obtention d'un taux d'engagement moyen de 60 % d'ici à 2030 (contre 20 % pour les ménages non vulnérables et 28 % pour les ménages vulnérables) permettrait de réduire de plus de 40 % le nombre d'ETP et les coûts d'ici à 2030.
- **Maximiser les effets de l'apprentissage.** Le fait de gagner 5 % au lieu de 3 % pour chaque doublement du volume de rénovations déclenché réduirait de 20 % les volumes d'ETP nécessaires.
- **Créer 3 lignes de support pour optimiser les coûts du système**, en mobilisant des rôles moins coûteux dans les premières phases de réception et en consacrant du personnel plus qualifié au support. En outre, cela permet de distinguer les activités nécessitant des compétences commerciales de celles nécessitant des compétences techniques.
- **L'aide devrait viser à déclencher un maximum de rénovations profondes.** Au-delà de la cohérence avec les objectifs de qualité, le déclenchement de rénovations profondes permet d'optimiser le soutien. Un plan de formation pour la vente de rénovations complètes et efficaces doit être mis en place à partir de 2024.

- **Réaliser des économies d'échelle en standardisant et en mutualisant un certain nombre de services** (marketing/communication, système d'information, mobilisation et partenariat avec les professionnels). Cette mise en commun contribuera également à l'harmonisation des services entre les différents systèmes locaux.
- **Réaliser des économies d'échelle en collectivisant l'activation et le soutien de la rénovation.** Pour ce faire, il sera nécessaire de concentrer dans un premier temps les actions de prospection proactive des systèmes SIARE locaux et régionaux dans les rues et les quartiers à fort potentiel de standardisation des étapes de diagnostic et des solutions techniques.

Les ressources à mobiliser pour la mise en œuvre de cette massification de l'accompagnement s'élèvent à 1,6 milliard d'euros : 400 millions d'euros pour l'accompagnement des ménages non vulnérables, 800 millions d'euros pour les ménages vulnérables, 400 millions d'euros pour les autres frais de fonctionnement. **Cela représente 10 % des 16,5 milliards d'euros d'investissements dans la rénovation énergétique à déclencher.**

Le personnel d'appui actuel (guichets, PLRE) constitue une première base de ressources permettant d'initier la dynamique en amplifiant les initiatives en place. Selon ce calendrier, les ressources humaines à mobiliser s'élèvent à près de **700 ETP** en 2026, pour atteindre **6.700 ETP** en 2030.

La proposition de valeur du SIARE peut permettre de générer des revenus d'activité en (1) facturant une partie des appuis de niveau 2 et 3 aux ménages en capacité de payer et en (2) captant une partie des gains de productivité revenant aux entreprises, avec une juste répartition de la valeur.

Cependant :

- Un soutien devrait être offert aux ménages vulnérables.
- Le niveau 1 doit être proposé à tous les ménages.
- Il n'est pas juste de répercuter le coût des situations abandonnées et de l'aide gratuite sur les ménages qui ont les moyens de payer.

En outre, la proposition de valeur du SIARE réduira les coûts des entreprises partenaires ou des sous-traitants. Les montants épargnés doivent surtout permettre de réduire le coût de l'investissement pour le ménage. Cependant, une partie peut être captée par le SIARE via une rétrocession partielle des points de marge ainsi gagnés et via la facturation aux ménages (vulnérables et non vulnérables) de son service de gestion de projet.

Sur la période 2024-30, les 3 sources de revenus doivent être activées pour équilibrer le bilan.

- **La facturation** de 1.500 euros pour le niveau 2 et de 2.500 euros pour le niveau 3 couvre **20 % des coûts totaux ;**
- **Capter en moyenne 10 % du coût d'investissement** via une rétrocession des marges additionnelles des entreprises permet de couvrir **30 % des coûts totaux ;**

- **La facturation d'un service de gestion de projet à hauteur de 8 % du coût de l'investissement permet de couvrir 50 % des coûts totaux.**

L'activation conjointe de ces 3 sources de revenus permet d'atteindre un équilibre économique théorique à l'horizon 2030.

Contribuer à réduire significativement les coûts des entreprises partenaires et des sous-traitants doit donc être une priorité à court et moyen terme.

Si la mise en place d'une facturation forfaitaire des services d'accompagnement aux ménages solvables ne fait aucun doute quant à sa faisabilité, **la demande aux entreprises partenaires d'une rétrocession partielle de leurs points de marge supplémentaires devra faire l'objet d'échanges approfondis avec les partenaires industriels**, afin de s'assurer (1) que des gains supplémentaires sont bien créés grâce à une proposition de valeur adaptée et (2) que la répartition de la valeur est équitable, et permet aux entreprises partenaires de se développer et d'investir dans la formation.

De nombreux risques fragilisent le modèle économique du SIARE et mettront à l'épreuve sa résilience :

- La contribution financière des entreprises pourrait être inférieure aux 10 % modélisés
- Le prix d'une rénovation énergétique profonde, ici chiffré à 120 k€, est parfois chiffré à 80 k€.
- La complexité potentielle de la mise en place du SIARE pourrait générer une certaine inertie qui annulerait en partie les effets d'apprentissage
- Sans l'activation de formations dédiées à la vente de rénovations énergétiques profondes, il est très probable que le taux de rénovations profondes déclenchées n'atteindra que 10 % du volume des projets soutenus par le SIARE (ce qui resterait un taux élevé au regard des volumes actuels).
- Le nombre de ménages non vulnérables ayant réellement besoin d'une aide est très hypothétique et pourrait être plus faible que prévu.
- Le volume total de projets déclenchés pourrait être beaucoup plus faible que prévu.

Ces risques, présentés ci-dessus par ordre décroissant d'impact, pourraient impacter le bilan économique du SIARE de quelques millions à plusieurs centaines de millions d'euros sur la période 2024-30.

Le soutien du public est donc essentiel pour lancer et soutenir le SIARE.

À court terme, la Région doit intervenir pour financer le lancement du SIARE, avec **tout d'abord (1) l'amplification des dispositifs d'appui (2) la création de la structure régionale de coordination et de gestion et (3) la structuration de SIARE**, qui nécessitera d'importantes dépenses d'investissement (études techniques et de marché, système d'information). Ainsi, au cours des trois prochaines années, environ 80 millions d'euros devront être débloqués pour lancer le SIARE, conformément aux volumes visés.

Nous recommandons à la Région wallonne de mobiliser des fonds européens pour cofinancer le SIARE :

- **À partir de 2024, demander une subvention ELENA pour financer les coûts de lancement ;**
- **En outre, ouvrir une ligne de crédit auprès de la BEI pour financer les dépenses d'investissement (en particulier pour la mise en œuvre du niveau 3).** La BEI possède, entre

- Autres, **une solide expérience en matière de soutien financier aux guichets uniques et aux sociétés de tiers-financement** ;
- **Postulez aux appels à projets du programme LIFE**. En particulier, [LIFE-2023-CET-OSS](#) peut financer 95 % des coûts de mise en œuvre d'un service intégré de rénovation énergétique.

Pour soutenir le SIARE à moyen terme, un fonds régional devrait être mis en place, qui pourrait être financé en tenant compte des différents bénéfices générés par le programme d'investissement.

Pour assurer la pérennité de ce qui est mis en œuvre, l'appui institutionnel et financier régional doit être structuré et résilient aux cycles politiques, afin que les décisions ultérieures ne puissent que contribuer à renforcer l'ambition, l'efficacité et l'efficience du SIARE.

La vision et l'ambition que se donne la Wallonie en matière de massification du soutien à la rénovation, et plus largement les objectifs et orientations stratégiques de la stratégie de rénovation, doivent être formalisés dans un décret. Cette proposition fait déjà l'objet de l'action 0.2 du LTRS. Ce décret établira une base juridique solide sur laquelle le gouvernement pourra construire la mise en œuvre d'un fonds régional sécurisant de manière structurelle et pérenne les ressources publiques nécessaires à la massification de la rénovation énergétique (ou du soutien à la rénovation énergétique).

Si les budgets à mobiliser peuvent paraître importants au regard des niveaux actuels, ils doivent être rapportés au volume du soutien public à l'investissement et aux co-avantages procurés.

Sur les 18,5 milliards d'euros nécessaires pour rénover les logements F et G occupés par leur propriétaire, **entre 8,6 et 10,5 milliards d'euros d'aide publique seront nécessaires**.

Si le SIARE atteint les objectifs visés, **700.000 tonnes d'équivalent CO₂ seront évitées chaque année à partir de 2030, soit 12 % des émissions annuelles de GES du secteur résidentiel**. D'ici 2030, toutes les rénovations déclenchées permettront d'éviter 1.200 ktonnes (1,2 M tonnes) d'équivalent CO₂.

Pour rappel, les objectifs de réduction des émissions de GES définis pour 2030 dans la *Stratégie wallonne de rénovation* sont fixés à -55 % pour 2030 par rapport à 1990 (7 millions de tonnes d'équivalent CO₂). Actuellement, pour atteindre ces objectifs en 2030, il faut réduire les émissions annuelles de 3,1 millions de tonnes. Ainsi, les rénovations initiées par le SIARE permettraient d'atteindre **23 % des objectifs de 2030**.

En outre, les bénéfices des budgets mobilisés (pour le soutien et les investissements) sont multiples : bénéfices sociaux (amélioration des conditions de vie et de santé), économiques (réduction de la facture énergétique, valeur immobilière des biens, macro-valeur économique des activités générées, impacts évités du changement climatique), et environnementaux (réduction de la consommation d'énergie et des émissions de GES). Pour chaque euro investi dans la rénovation énergétique, ces bénéfices multiples s'élèvent entre 1 et 5 euros.

RÉSUMÉ POUR LES DÉCIDEURS

In a nutshell – Partant du paysage actuel de l'accompagnement les actions suivantes doivent être entreprises à court terme, conditions nécessaires à l'atteinte des objectifs (énergie, climat, rénovation) wallons :

1. **Institutionnaliser un pilotage régional stratégique et opérationnel** de l'écosystème de l'accompagnement à la rénovation énergétique, pour coordonner, mutualiser, standardiser, monitorer. Ces missions devront être confiées à une structure publique existante ou à créer.
2. **Amplifier l'assistance à la maîtrise d'ouvrage de A à Z** tel que délivrée par les plateformes locales de rénovation, en (1) formalisant un cadre pérenne et évolutif (2) augmentant les ressources. Viser un doublement des ressources en 2024 vs 2023, et doubler à nouveau en 2025, ouvert aux différentes formes juridiques avec un cadre qui balise les missions par Arrêté du Gouvernement Wallon. En cible, au moins une trentaine de structures locales seront nécessaires, d'une taille de ~200 ETP chacune.
3. **Assurer, par leur formation, que les accompagnateurs à la rénovation adoptent une posture de « vente » de la rénovation énergétique globale.**
4. **Implémenter un accompagnement au format maîtrise d'œuvre** pour réellement décharger les ménages qui en ont le besoin de la gestion de projet de rénovation. Ces services seront idéalement amorcés et déployés par une structure régionale publique privée pour mieux associer le secteur et capitaliser sur le momentum existant notamment à travers l'initiative Reno+.
5. **Mettre en œuvre une stratégie de détection, d'activation et d'accompagnement des ménages vulnérables**, en structurant le partenariat avec les acteurs de l'accompagnement social (CPAS et associations) et en mobilisant le budget nécessaire à la réalisation de ce partenariat
6. **Structurer les processus et outils de l'accompagnement de sorte à accompagner la montée en compétence et des professionnels de la rénovation énergétique et renforcer l'attractivité du marché.**
7. **Plusieurs programmes de financement EU sont disponibles et doivent être mobilisés par la Wallonie**, en particulier les programmes Horizon Europe, ELENA et LIFE

FAIRE DES CHOIX STRUCTURANTS DÈS MAINTENANT, EN PORTANT UNE VISION INTÉGRÉE DES ENJEUX (DEMANDE, OFFRE, ADMINISTRATION), POUR DÉCLENCHER LA VAGUE DE RÉNOVATION

Déclencher la vague de rénovation nécessite un renforcement du paysage de l'accompagnement.

La Stratégie de Rénovation à Long Terme (SRLT) fixe des objectifs de volumes (la majorité du parc doit être rénovée d'ici 2050), et de qualité (atteindre en moyenne le label PEB A, décarboné). Atteindre ces objectifs nécessite à court terme de (i) multiplier le volume de projets par au moins 3 à 4 et (ii) d'augmenter le niveau de profondeur moyen des rénovations. Cependant, la Région ne parvient pas à déclencher sa vague de rénovation. Pour déclencher cette vague, une série de mesures clés doit être activée, dont le développement de Services Intégrés d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique (SIARE).

L'accompagnement doit être massifié dans une vision intégrée des enjeux. Accompagner tous les ménages représente un défi colossal, dont les ressources à mobiliser se chiffrent entre 250 à 500 M€/an. Aujourd'hui, la Wallonie recense une série de dispositifs de soutien à la rénovation. Cependant, ces dispositifs sont morcelés, et accompagnent dans des volumes (nombre de rénovations) trop faibles des rénovations trop légères. La massification de l'accompagnement doit principalement permettre d'augmenter la qualité du service proposé au rénovateur, d'amplifier la disponibilité de ce service et d'optimiser son coût, en standardisant et/ou mutualisant certains éléments. En outre, le développement des dispositifs d'accompagnement doit permettre de réellement embarquer les ménages vulnérables, potentiellement premiers affectés par les calendriers EU et wallons d'obligation de rénovation mais qui peuvent rarement se permettre le financement et la gestion d'une rénovation. La mise en œuvre du SIARE doit renforcer la simplification et la fluidification des processus administratifs. Enfin, si l'intention est avant tout de massifier le volume de projets, il serait dangereux de ne pas prendre en compte dans sa conception le faible niveau de structuration des filières et le manque d'efficacité des processus administratifs actuels, qui grèvent la dynamique de rénovation.

En Europe, plus de 63 initiatives ont été recensées qui peuvent informer la conception et la mise en œuvre du SIARE en Wallonie. Toutefois, aucun des dispositifs européens n'est à date suffisamment calibré pour répondre à tous les enjeux.

La massification appelle des choix structurants quant à l'organisation des services d'accompagnement, et la mise en place d'un processus d'amélioration continue de ses services, via un monitoring et des outils dédiés. Ces choix portent sur (1) la proposition de valeur du SIARE (services pour les ménages et pour les entreprises) et (2) sur les modes d'organisation et de gouvernance pour matérialiser cette proposition de valeur. Ces choix structurants auront des implications significatives en termes de ressources à mobiliser. Ils induisent une transformation conséquente du paysage institutionnel de soutien à la rénovation. Cette transformation devra être progressive, pilotée et accompagnée. Ce rapport fournit des orientations pour cette transformation au regard des retours d'expérience européens et du contexte wallon.

La mise en œuvre du SIARE doit constituer un cap à moyen-terme, servant à structurer l'évolution du paysage de soutien à la rénovation. Vu l'urgence, certaines décisions devront être prises à court terme. Il est important de permettre à la Wallonie dès demain de se doter d'une vision claire sur l'organisation de l'accompagnement, indispensable pour opérer les bons choix, proposer un cadre pérenne, stable, éviter les aller-retours, éviter de casser l'élan des acteurs qui s'impliquent dans le développement de solutions.

UN SIARE POUR METTRE FIN AUX PASSOIRS ÉNERGÉTIQUES EN PRIORITÉ

Le Plan Air Climat Énergie (PACE) fixe un calendrier de rénovation qui impose la rénovation de l'ensemble des logements de label PEB F et G (44% du parc de logements) d'ici 2035. Cela représente la rénovation de 770.000 logements d'ici 2035, soit 77.000 logements par an sur les 10 prochaines années. **L'ampleur des solutions à mettre en place et des ressources à déployer invite à prioriser les catégories de ménages à cibler par le SIARE. L'étude suggère de prioriser, pour la mise en œuvre du SIARE dans les prochains mois, les propriétaires occupants d'habitations unifamiliales de label F et G, quel que soit le niveau socio-économique (bien que la tarification du service puisse différer par segment socio-économique).** Cela représente 20% des logements, soit un volume de 316.000. Ce ciblage implique un dimensionnement à court terme des services (volumes, types de services/boîte à outils) calibré sur les besoins des propriétaires occupants en monopropriété, avec une déclinaison spécifique pour répondre aux besoins des ménages vulnérables. Ceci nécessite donc une compréhension fine des besoins des segments de ménages. Néanmoins, (1) le développement d'un SIARE pour les ménages vulnérables n'a de sens que si des solutions de financement sont mises à disposition et (2) pour atteindre les objectifs climat, l'accompagnement des ménages non vulnérables est une base essentielle de l'action du SIARE.

Une fois ces priorités mises en œuvre, les services devront être étendus aux besoins spécifiques de copropriétés et du parc locatif. L'accompagnement des copropriétés et des propriétaires-bailleurs doit en effet faire l'objet de services spécifiques. Notamment en termes d'adaptation du cadre réglementaire, pour formuler l'obligation à l'échelle du bâtiment (et pas uniquement à celle du logement comme aujourd'hui), et des autres outils (diagnostic, primes) pour lesquels des réflexions sont en cours au sein de l'Alliance Climat-Emploi-Rénovation. Et palier la divergence d'intérêts entre les propriétaires bailleurs et leurs locataires pour la rénovation du parc locatif nécessite de mettre en place une série de mesures structurantes (obligations, fiscalité, cadrage des loyers, ...) au-delà de l'accompagnement. Toutefois : (1) cela n'implique pas que le SIARE exclut les copropriétés et les propriétaires bailleurs, (2) ce ciblage n'est compatible avec la SRLT et le calendrier d'obligations à venir qu'à condition de viser la réalisation de ces rénovations prioritaires d'ici 2030 pour ensuite se consacrer à l'activation des autres segments de ménages et bâtiments.

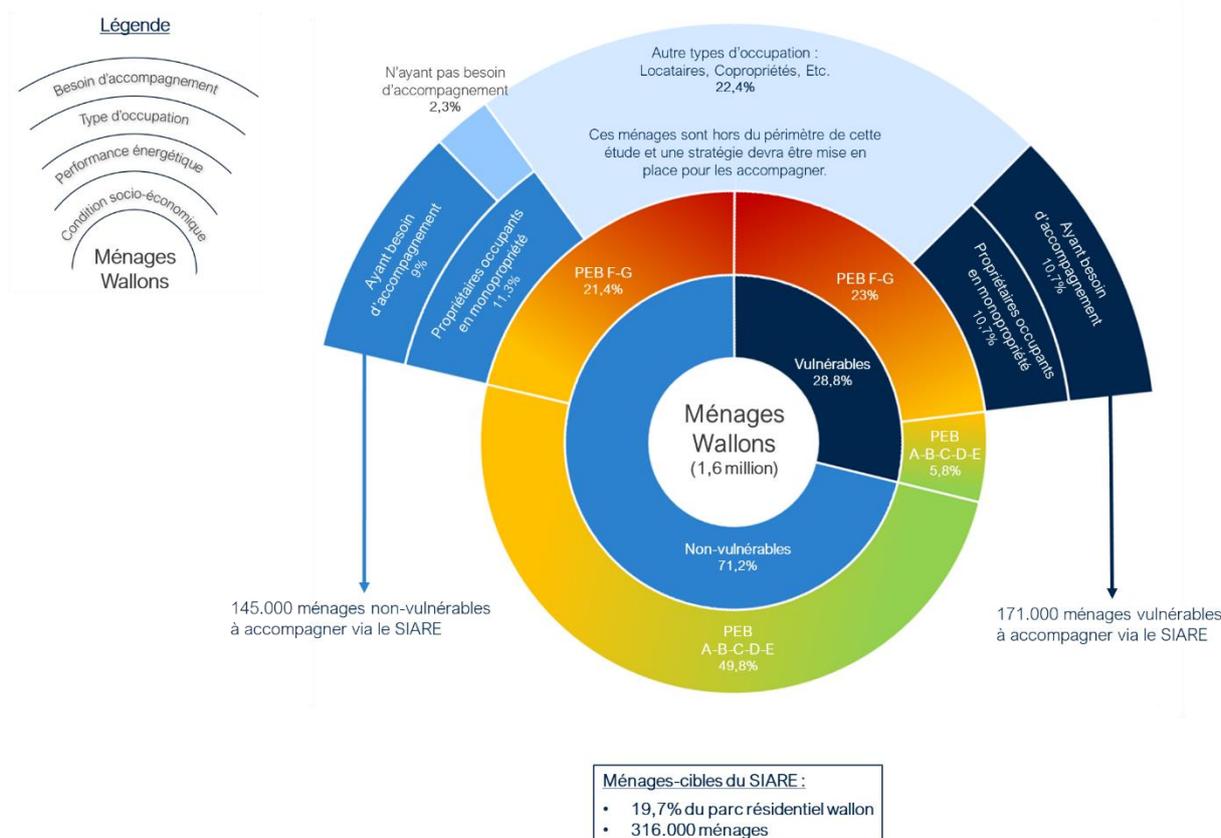


Figure 7– Il est proposé de concentrer prioritairement les efforts du SIARE sur les ménages propriétaires occupants en monopropriété dont le label PEB du bien est F ou G. Ils représentent 316.000 ménages (20% du parc résidentiel wallon). Les services devront être ensuite étendus pour répondre aux besoins spécifiques des autres segments

DU SIMPLE CONSEIL À L'ACCOMPAGNEMENT « ALL-INCLUSIVE », UNE OFFRE SUR MESURE POUR TOUS LES PROFILS DE PROPRIÉTAIRES, ET CRÉATRICE DE VALEUR POUR LES ENTREPRISES

Augmenter le volume de rénovations énergétiques profondes nécessite de mobiliser l'ensemble des moyens pour : (1) déclencher plus d'intentions de rénovation, (2) réduire le taux d'abandon et (3) maximiser la profondeur et la qualité des rénovations. Les moyens à activer portent sur la capacité à accompagner la demande tout au long du parcours de rénovation et sur la capacité du secteur de la rénovation énergétique à y répondre avec des solutions appropriées.

Il faut déclencher BEAUCOUP plus de rénovations, cela implique une massification de l'accompagnement

La priorisation proposée (ciblage prioritaire sur les monopropriétés de label PEB F et G occupées par leur propriétaire) implique d'**activer la rénovation pour 170.000 ménages vulnérables et 145.000 ménages non vulnérables**, soit un total de **315.000 rénovations, d'ici 2030**. Bien que vertigineux, ces chiffres sont nécessaires mais ne suffisent pas pour atteindre les objectifs de la SRLT. Compte tenu des taux d'abandon dans le trajet d'accompagnement, le nombre de ménages à « activer » est en moyenne de 3,5 à 5 fois plus élevé. Atteindre ces volumes nécessite d'aller vers les ménages pour déclencher un maximum d'intentions de rénovation, de manière individualisée ou ciblée par quartier. Cela relève d'une vraie stratégie marketing, plus que d'une « simple » démarche d'accompagnement réactive aux demandes. En outre, un dispositif spécifique d'activation des ménages vulnérables est nécessaire (déjà proposé dans la SRLT, action 26.1), et le dispositif devra être doté des compétences humaines et sociales adéquates. Le coach rénovation du ménage devra disposer des compétences humaines et sociales appropriées. **La massification de la rénovation des logements passe par plus de standardisation des dispositifs d'accompagnement à l'échelon régional mais aussi plus de personnalisation de la relation accompagnant-accompagné à l'échelon local. Cette massification de l'accompagnement implique recherche de l'efficacité et de l'efficience des dispositifs mobilisés. Ce qui fait émerger une série de tensions :** (1) *standardisation vs personnalisation* qui suggère de standardiser un certain nombre de procédures et de process en amont de la rencontre accompagnant-accompagné pour permettre une personnalisation de l'échange au cours de la relation interpersonnelle, (2) *chez soi (home, cocon) vs bâtiment (house, objet technique normalisé)* qui conduit à s'interroger sur la manière dont la question énergétique doit être posée lors de la relation d'accompagnement à la rénovation, (3) *Imaginaire du face-à-face vs écosystème* qui invite à aborder la question de l'accompagnement à la rénovation sous un angle systémique, (4) *Prendre son temps vs gérer son temps* qui influence fortement le modèle économique possible de l'accompagnement, (5) *Écouter vs persuader*, qui suggère que le mot accompagnement est susceptible d'occulter la nécessité de susciter l'envie et de vendre la performance énergétique.

Bien que la notion d'accompagnement renvoie à un univers d'écoute et de personnalisation de la relation, de nombreux aspects du processus d'accompagnement peuvent être standardisés pour gagner en efficacité et efficience. Dans le processus ménage, il s'agit par exemple de réduire les étapes pour l'identification des besoins, d'automatiser des pré-diagnostics technique, économique et administratif, de centraliser les informations sur le projet du ménage dans un outil accessible par tout acteur de l'accompagnement et connecté au futur passeport bâtiment. Du côté des professionnels, il s'agit de standardiser les communications (documents types, plateforme digitale pour sollicitation de prix), voire de standardiser certaines solutions techniques récurrentes.

Réduire le taux d'abandon nécessite de mettre l'expérience utilisateur comme moteur de la conception du SIARE. Il est crucial d'intégrer des réflexions sociologiques, psychologiques et de communication dans la conception du service intégré.

Renforcer la qualité des services d'accompagnement, c'est développer un accompagnement sur l'ensemble des dimensions d'un projet de rénovation et s'assurer que l'accompagnement réponde à l'ensemble des besoins des ménages, jusqu'à la conduite des travaux et le contrôle post-travaux si nécessaire. Il s'agit donc de développer les services de coordination (niveau 2) et all-inclusive (niveau 3) parmi les trois niveaux de service identifiés lors de l'analyse des meilleures initiatives étrangères :

- **Niveau 1 : Le conseil** – Le premier niveau est réactif, il s'agit de conseiller et d'informer le ménage qui en fait la demande. Les conseils peuvent traiter toutes les informations nécessaires au ménage à tout moment de la rénovation⁴ et faire le relais vers des professionnels de qualité.
- **Niveau 2 : La coordination** – Ce niveau permet d'assister le rénovateur tout au long du processus, comme un copilote, et l'accompagne dans ses interactions avec les différents professionnels et les processus administratives. Le ménage garde une relation contractuelle avec chacun des professionnels avec lesquels il intervient.
- **Niveau 3 : all-inclusive** – Ce niveau offre une gestion complète du projet de rénovation. La prise en charge inclut la maîtrise d'œuvre et la fourniture de solution de (tiers-)financement. Le ménage n'a qu'un seul point de contact (qui doit bénéficier de la confiance du ménage) qui fait avancer le projet de rénovation. Le ménage n'a une relation contractuelle qu'avec ce service.

Aujourd'hui en Wallonie, l'offre d'accompagnement repose principalement sur une offre de niveau 1 (par les guichets de l'énergie) et l'offre de niveau 2 a été récemment amorcée à travers les plateformes locales de rénovation énergétique (PLRE).

La priorité est de renforcer l'accompagnement de niveau 2 (coordination), pour offrir une assistance à la maîtrise d'ouvrage, voire une délégation de maîtrise d'ouvrage en fonction des besoins. C'est aussi d'assortir cette offre d'une démarche proactive (vu les volumes à déclencher), sociale (les ménages vulnérables constituant une cible prioritaire), et centrée sur le ménage et son projet. La conception des services doit en outre être guidée par la recherche d'un équilibre entre standardiser ce qui peut l'être pour réduire les coûts, et maintenir le ménage et son projet au centre de l'accompagnement pour réduire le taux d'abandon. Enfin, se positionner en coordinateur de l'ensemble du processus de rénovation permet d'activer de premiers leviers pour soutenir la structuration de l'offre.

Pour assurer que l'accompagnement réponde à l'ensemble des besoins des ménages, il doit pour certains pouvoir aller jusqu'à la conduite des travaux et le contrôle post-travaux si nécessaire. Un tel service peut être particulièrement requis pour les ménages vulnérables, et il devient d'autant plus nécessaire qu'un cadre réglementaire vient imposer la rénovation énergétique. De plus contractualiser les travaux directement auprès du SIARE permettrait de pleinement adresser les enjeux de structuration des filières, en particulier ceux de productivité et de qualité. Enfin, en conférant au SIARE un contrôle sur la totalité du parcours de rénovation, un modèle de niveau 3 favorise l'activation de rénovations profondes.

Si les volumes de projets déclenchés dans les prochaines années sont au rendez-vous, il n'est pas exclu que des acteurs privés (industriels, entreprises générales de travaux, bureaux d'études, etc.) se positionnent sur l'accompagnement en endossant un rôle d'entrepreneur général de rénovation énergétique profonde. Avec le niveau actuel de maturité du marché de la rénovation énergétique, une impulsion publique forte reste nécessaire pour faire advenir de tels services dont le modèle économique reste incertain.

Pour augmenter le taux de rénovation, la Wallonie doit offrir aux ménages un suivi de niveau 3 ; 'all in'. Ceci n'est pas possible du jour au lendemain. Un phasage est proposé :

⁴ (conception du projet, liste des auditeurs, ordre des travaux, primes et subventions, financements, liste d'entrepreneurs, ...)

Tableau 3: Phasage de développement des services

'Aujourd'hui'	Le niveau 1 existant (une partie des missions des guichet) de l'énergie et le niveau 2 existant (PLRE) ne suffisent pas afin d'atteindre les objectifs de rénovation de la région. Le niveau 3 est inexistant.
'Demain'	Il faut intensifier les services du niveau 2 via une amplification des PLRE, qui couvriront également l'accompagnement de niveau 1. L'offre de niveau 3 est inexistante aujourd'hui. Demain on explore cette formule, on l'implémente à petite échelle, pour activer sa massification dans 2 ou 3 ans jusqu'à être mature en 2030. Petit à petit les premiers dossiers 'all in' sont pris en charge.
2030	Le SIARE fonctionne de manière autonome et englobe les niveaux 1, 2 et 3. Une augmentation de budget est nécessaire pour faire face à la demande. Pour l'après 2030, le SIARE devra avoir affiné les services pour la copropriété et le parc locatif.

Rapport de recommandations

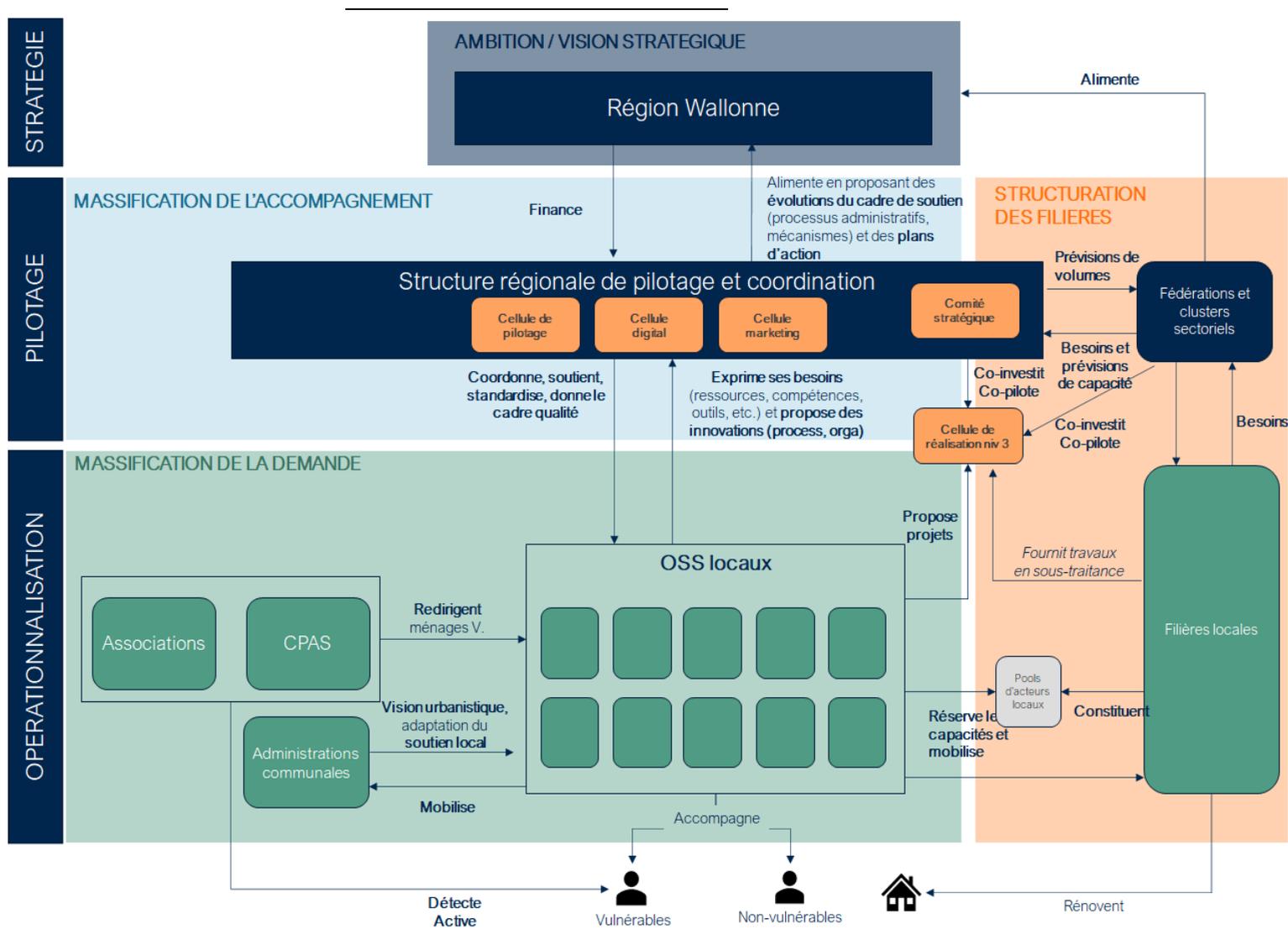


Figure 8 : Schématisation du trajet du SIARE au niveau opérationnelle, pilotage et stratégique et leurs liens. Allant du ménage jusqu'à la région Wallonne

Ancré à la fois au niveau régional et au niveau local, le SIARE doit faire office de courroie d'entraînement de la rénovation énergétique. Quel que soit le niveau d'accompagnement et sa déclinaison éventuelle par profil de ménage, l'accès au service d'accompagnement doit être simple. Pour mobiliser l'ensemble des ménages, une diversité de portes d'entrée doit exister. Néanmoins, quelle que soit sa porte d'entrée, le rénovateur doit pouvoir être redirigé vers la formule d'accompagnement la plus appropriée pour ses besoins et sa situation.

Les enjeux de structuration des filières sont clés pour le succès du SIARE car un **tel service ne sera réellement efficace que si l'offre de main d'œuvre et de matériaux est capable de suivre la demande.** Le secteur souffre actuellement d'une pénurie de main d'œuvre qualifiée et le déploiement progressif dans la rénovation de techniques et technologies « bas-carbone » nécessitera un niveau de compétences croissant. Face à cette pénurie, qui touche également les matériaux de construction durable, une augmentation forte de la demande renforcerait les difficultés. Par conséquent, **la structuration des filières (travaux et matériaux) est une condition sine-qua-non de la réalisation des ambitions, et la mise en place de SIARE représente une opportunité pour l'accompagner**

Ainsi, la Région doit viser à **créer un marché de la rénovation dynamique et attractif pour les entreprises, afin d'accompagner leur croissance (en nombre et en taille).** La mise en œuvre du SIARE devra y contribuer en renforçant la visibilité et la prévisibilité des volumes et natures de travaux de rénovation énergétique, en simplifiant l'exécution des projets pour améliorer la productivité des entreprises, en agrégeant des projets pour en améliorer la rentabilité, en favorisant l'industrialisation des techniques de rénovation qui peuvent l'être, en augmentant la qualité globale (accompagnement, travaux, profondeur des rénovations et durabilité des matériaux) et en communiquant/partageant les bonnes pratiques et les succès. Le SIARE devra aussi viser à **réduire les coûts de transaction des entreprises en les déchargeant de certaines tâches non-productives** (sensibilisation, devis sur des demandes non matures, ...). Ceci doit in-fine permettre de réduire le coût des travaux.

L'objectif n'est pas d'uniformiser et standardiser la totalité du processus de rénovation énergétique et des techniques qui s'y raccrochent. Si certaines techniques de rénovation peuvent être massifiées, elles ne pourront constituer une réponse à toutes les situations. De plus, toutes les entreprises n'ont pas vocation à se développer dans les mêmes proportions. Un certain nombre d'artisans choisissent volontairement de limiter leur nombre de projets. Le SIARE devra ainsi s'entourer de partenaires de toutes tailles, en veillant à préserver l'artisanat et l'emploi local.

Se positionner en coordinateur de l'ensemble du processus de rénovation permet d'activer de premiers leviers de structuration de l'offre, relativement simples à mettre en œuvre et ayant déjà pu faire leurs preuves au sein de plusieurs guichets européens. Le SIARE présente les atouts suivants pour les professionnels : (1) Réduction du coût d'acquisition de clients, (2) Gestion de la relation avec le ménage, (3) Suivi administratif et (4) Support dans la complexité technique de la rénovation énergétique.

La mise en œuvre du SIARE doit constituer un cap a moyen-terme, servant à structurer l'évolution du paysage de soutien à la rénovation. Au-delà d'acter les objectifs et priorités pour avancer en pleine conscience des moyens nécessaires, **ce cap devra porter une vision forte (1) de l'organisation et (2) de la gouvernance de l'écosystème de l'accompagnement.**

Concernant l'organisation, il s'agira de structurer le paysage de la rénovation énergétique en clarifiant le rôle, le champ d'action et les responsabilités des différentes échelles territoriales (régionale, supra-locales, locales), entre elles et en leur sein. Entre les différentes échelles territoriales (régionale et locale), l'organisation doit permettre d'assurer un même niveau de qualité et d'accessibilité de service pour tous les ménages, sur l'ensemble du territoire. Aujourd'hui ce n'est pas le cas puisque (en raison d'un cadre pilote), des services identiques sont tantôt facturés, tantôt non, par des PLRE actives sur des territoires différents. Cette structuration soulève trois tensions, qu'elle devra adresser : (1) Centralisation vs. Décentralisation des services, (2) Réseau de petites structures vs. Quelques grandes structures (accompagnement, travaux), et (3) Activation de rénovations profondes vs. Activation de volumes. Les choix devront tenir compte des fortes disparités entre les territoires (*typologie – grande ville/périurbain/rural -, niveau de maturité des filières locales, caractéristiques socio-économiques, voire culturelles*) et des retours d'expérience locaux et européens.

Il s'agira par ailleurs de s'appuyer sur une gouvernance multipartite, au service de l'adhésion des acteurs et de la pérennité. Les choix en matière de gouvernance doivent être au service d'une série d'enjeux dans la mise en œuvre du SIARE : l'adhésion de l'ensemble des acteurs, l'efficacité et l'efficience, l'équité et l'inclusion, la pérennité et la scalabilité des dispositifs, le soutien à l'économie locale, être garant du respect des principes directeurs du SIARE.

Construisant sur les facteurs clés de succès des 300 plateformes territoriales pour la rénovation énergétique en France, un modèle à trois niveaux semble opportun pour la Région :

- **La Région, stratège et garante du cadre, des budgets, de la cohérence et de l'adéquation du modèle de SIARE** aux enjeux des différentes parties prenantes .
- **Une structure d'implémentation régionale** en charge de la fédération des acteurs sur l'ensemble du territoire et de la coordination de dispositifs locaux. .
- **Des dispositifs locaux**, responsable de l'activation de la demande et de l'offre.

La structure d'implémentation régionale aura pour missions : **l'adhésion des parties prenantes** au SIARE, **la mise en place d'un SIARE efficace et efficient** par l'articulation appropriées des activités au niveau régional et au niveau local, **le déploiement et le développement de l'accompagnement** sur l'ensemble du territoire et dans les volumes requis, et la **qualité globale** de l'accompagnement. En outre, tel un incubateur elle implémentera les services de niveau 3 pour les amorcer et les valider. Un facteur clé de succès sera d'expérimenter et coconstruire la proposition de valeur avec les dispositifs locaux (qui disposent aujourd'hui de l'expertise de l'accompagnement) et les secteurs.

Elle sera composée des organes suivants pour assurer ses différentes missions :

- **Un comité stratégique** pour guider la mise en œuvre du SIARE sur la base des retours de terrains. Il confèrera une légitimité aux décisions et facilitera la mise en réseau, le tissage de partenariats stratégiques et le partage d'informations. Il posera le cadre pour le déploiement et le développement des dispositifs locaux pour assurer un accès au service sur l'ensemble du territoire.
- **Une cellule de pilotage** devra soutenir le déploiement efficace et efficient des dispositifs locaux d'accompagnement. Il réalisera un monitorer l'efficacité et l'efficience des dispositifs, mettra en place une démarche d'amélioration continue et veillera à identifier et mettre en place tous les moyens qui permettent de réaliser des économies d'échelle en standardisant et mutualisant un certain nombre de services.

- **Des services transversaux : marketing et digital.** Le service marketing doit mettre en œuvre un plan de sensibilisation et de communication à grande échelle pour activer la demande et attirer les entreprises. Le service digital développe et/ou met en œuvre les outils digitaux au service de l'efficacité et de l'efficience des processus métiers et du fonctionnement des dispositifs locaux et régional.

Elle devra être dotée d'un poids politique fort pour l'adhésion des acteurs. La mise en œuvre du SIARE intervient au sein d'un paysage de la rénovation complexe, morcelé, au sein duquel la Région peine à s'inscrire comme un acteur réellement moteur. Par ailleurs, cette mise en œuvre impactera significativement le paysage institutionnel de soutien actuel (PLRE, etc.), et pourrait venir concurrencer des initiatives privées, en particulier dans le cas d'un service de niveau 3. Parce que l'essence même du SIARE est l'activation des complémentarités de l'ensemble des parties prenantes (entreprises, acteurs sociaux, acteurs de l'accompagnement, administrations) via une coopération avancée, il est essentiel qu'il obtienne leur adhésion.

Il est recommandé que le SIARE soit coordonné par une mission déléguée à une société publique existante ou nouvelle à créer. Les retours d'expériences plaident pour capitaliser sur une structure existante forte et déjà reconnue.

Dynamisé par un pilotage et une coordination régionale, un maillage territorial fort doit faciliter la proximité et la confiance avec les citoyens. En cible, au moins une trentaine de structures locales seront nécessaires. Elles pourront être composées de points d'accueil décentralisés permettant de réaliser l'accueil des ménages et la qualification des besoins, afin de désengorger la structure d'accompagnement locale principale.

Pour faire émerger cet écosystème de dispositifs locaux, un cadre pérenne et scalable doit être formulé, qui stimule l'expérimentation et l'innovation. Le cadre définissant l'action des guichets de crédit social peut être répliqué pour l'accompagnement à la rénovation énergétique : toute forme juridique est a priori éligible à un agrément valable 10 ans qui donne accès à une rémunération forfaitaire des actes métiers balisés par AGW. En outre, qualifier l'action du SIARE de « service d'intérêt économique général » permettra de fournir l'appui public important nécessaire dans le respect du régime des aides d'état.

L'ancrage local devra également être valorisé pour d'une part tisser une collaboration étroite avec les acteurs de la 1^{ère} ligne sociale pour détecter et accueillir les ménages vulnérables, et d'autre part structurer et mobiliser une communauté de professionnels de la rénovation énergétique.

Une cellule de réalisation pour expérimenter le service de niveau 3, valider la proposition de valeur du SIARE et son mode de fonctionnement

Le service de niveau 3 peut être particulièrement requis pour les ménages vulnérables, et il devient d'autant plus nécessaire qu'un cadre réglementaire vient imposer la rénovation énergétique. Le développement d'une offre intégrant la maîtrise d'œuvre est actuellement porté par quelques acteurs du secteur de la construction mais ni les acteurs actuels de l'accompagnement ni les entreprises de la construction ne sont murs pour porter aujourd'hui le déploiement de tels services. Nous recommandons que, tel un incubateur, une cellule régionale implémente les services de niveau 3 pour les amorcer et les valider. Un facteur clé de succès sera d'expérimenter et coconstruire la proposition de valeur avec les dispositifs locaux (qui disposent aujourd'hui de l'expertise de l'accompagnement) et les secteurs. Le service devra ensuite être rapidement mis à l'échelle et répliqué.

L'offre de service devra se concentrer sur la rénovation énergétique profonde pour déclencher des économies réelles, expérimenter les approches performancielles (contrat de performance énergétique), et l'intégration des solutions de financement. La cellule devra :

- Activer des trains de rénovation (1) en poursuivant une stratégie d'activation de la rénovation par quartier en collaboration avec des autorités locales, (2) en développement des offres standardisées ciblées sur certaines typologies de bâtiments et de travaux ;
- Traiter les demandes qui lui sont relayées par les dispositifs locaux qui limiteront leurs services à de l'accompagnement de niveau 2.

Cette cellule de réalisation devra être logée dans une structure publique-privée dédiée, par exemple sous forme de coopérative ou de société anonyme de droit public. Elle pourrait réunir entre autres un acteur financier chargé d'innover en matière de solutions de financements à l'instar des sociétés de tiers-financement françaises. Des financements européens pourront être mobilisés pour financer les (une partie des) activités de la cellule de réalisation. En particulier, l'appel [LIFE-2023-CET-OSS](#) permet de financer 95% des coûts pour la mise en œuvre d'un service intégré de rénovation énergétique, pour un volume moyen de projet de 1,5 millions d'euros. Les services visés sont également éligibles à des financements ELENA.

A ce stade, la priorité est d'expérimenter le service de niveau 3, valider la proposition de valeur du SIARE et son mode de fonctionnement. L'expérimentation devra rapidement viser une taille critique, proposer des dispositifs scalables et répliquables. Les volumes précités de rénovations à atteindre d'ici 2030 impliquent d'activer près de 1000 rénovations en 2025, d'amplifier en 2026 pour activer plus de 5000 rénovations et d'ensuite répliquer l'initiative pour doubler chaque année le volume de rénovations déclenchées, en 2027, 2028, 2029. **Une stratégie de déploiement devra être élaborée en concertation avec le secteur** de la rénovation énergétiques, dont les dispositifs locaux d'accompagnement. Cette stratégie pourra s'articuler autour des axes suivants : (1) capaciter les porteurs de dispositifs locaux pour renforcer leur accompagnement avec offre de service de niveau 3, (2) définir les critères d'éligibilités pour un agrément des structures, publiques, privées ou publique-privées, qui souhaitent proposer le service et mettre en place un dispositif de primes.

Maintenir un service avec une forte implication du public semble fondamental pour l'accompagnement des ménages en incapacité de payer pour l'accompagnement, et pour lesquels même la rénovation devra en tout ou en partie être financée sur budget public.

DÉLIVRER L'ACCOMPAGNEMENT NÉCESSITE UN VOLUME DE RESSOURCES INÉDIT

Le SIARE devra embarquer des compétences multiples :

- **Pour le niveau 1, des compétences conseil et commerciales fortes.** La qualité des premières interactions du ménage avec son point de contact au sein du SIARE est déterminante pour maximiser le taux d'engagement et favoriser qualité et efficacité du processus d'accompagnement (par exemple, via un besoin correctement qualifié). A travers ses conseils, le personnel accompagnant devra donc promouvoir les rénovations profondes et convaincre des bénéficiaires d'un accompagnement de niveau 2 ou 3
- **Pour le niveau 2, de fortes compétences techniques et relationnelles.** Si les compétences techniques peuvent être acquises par ces personnels au cours de leur formation initiale, l'écoute active devra être acquise via une formation continue spécifique, adaptée à la rénovation énergétique (profonde). Cette ligne de service devra également héberger des profils aux compétences sociales fortes et une connaissance de la précarité énergétique, qui seront mobilisés comme point de contact unique pour l'accompagnement des ménages vulnérables.
- **Pour le niveau 3, des compétences d'organisation, logistique et gestion d'équipes.** L'accompagnateur délivrant un service de niveau 3 aura besoin d'une palette de compétences très large. Au-delà des compétences requises pour l'accompagnement de niveau 1 et 2, l'accompagnateur devra piloter les flux liés au chantier : corps de métier, matériaux, détails techniques, administrations, etc. Pour cela, il devra impérativement maîtriser la gestion d'un chantier, son planning, les risques, les assurances, les influences de prix et la gestion d'équipes.

La mobilisation de ces compétences nécessitera un fort soutien managérial traduit dans une stratégie claire et partagée avec les accompagnants ainsi que des outils professionnels adaptés. Pour le pilotage des dispositifs locaux, cette ligne managériale doit avant tout regrouper des profils ayant d'excellentes compétences de gestionnaires, et idéalement de l'expérience dans le passage à l'échelle de nouveaux modèles d'affaires. Cette ligne managériale devra regrouper des profils venant de l'administration publique, et des profils venant du monde de l'entreprise, qui pourront apporter l'orientation « client » dont le SIARE devra se parer.

Le volume de ressources nécessaires met en risque le succès du dispositif. En effet, déclencher ces rénovations requiert de mobiliser jusque plus de 6 700 Équivalents Temps Plein (ETP) d'ici 2030, et ce tout en factorisant un effet d'apprentissage de 24% sur la période 2024-2030. Ce volume d'ETP est inédit. Il dépasse très amplement les volumes activés par les autres dispositifs européens, lesquels déclenchent cependant trop peu de projets par rapport aux ambitions nationales. Ce volume d'ETP fait peser un risque fort sur le succès du SIARE. Il questionne quant aux ambitions réelles qu'il est possible de faire porter au dispositif, au regard des moyens mobilisables.

Un plan d'actions devra être mis en œuvre en priorité pour sécuriser la disponibilité de ces ressources. Il s'agira de **travailler en priorité à rendre l'accompagnement plus efficient**, afin de réduire drastiquement le volume de ressources nécessaires à sa réalisation et de **préparer une stratégie de recrutement**. Des pistes d'actions sont proposées dans la section suivante.

€1,6 milliards devront être mobilisés pour accompagner les propriétaires entre 2024 et 2030 afin de déclencher les volumes de projet visés, lesquels représentent une dépense d'investissement des ménages de l'ordre de €16,5 milliards. Les dépenses cumulées d'ici 2030 pour l'accompagnement des ménages cibles (propriétaires occupants de maisons unifamiliales de label PEB F et G) sont de ~400 millions d'euros pour l'accompagnement des ménages non vulnérables, de ~800 millions pour

l'accompagnement des ménages vulnérables et de ~400 millions pour les autres frais (fonctionnement, équipement, etc.). Les coûts salariaux représentent le 1^{er} poste de coûts, et sont plus que proportionnels au volume de rénovation déclenchés, en conséquence directe du taux d'abandon des ménages. A volume de rénovations déclenchées similaire, l'accompagnement des ménages vulnérables pèse pour 2/3 de ces coûts.

LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DU SIARE DEMANDE D'ÊTRE SOUTENU ET PÉRENNISÉ

L'efficience de l'accompagnement doit absolument augmenter, afin de réduire le nombre d'ETP à mobiliser et de réduire les coûts.

- Les projections de volumes d'ETP à mobiliser reposent sur un taux d'engagement moyen de 24%. En d'autres termes, il est nécessaire de réaliser plus de 1,3 millions d'accompagnements pour déclencher les 316 000 rénovations cibles. **Augmenter le taux d'engagement des ménages est le premier levier à activer pour améliorer l'efficience des dépenses.** Atteindre un taux d'engagement moyen de 60% d'ici 2030 (contre 20% pour les ménages non vulnérables et 28% pour les ménages vulnérables) permettrait de réduire le nombre d'ETP à 2030 de plus de 40% et par conséquent les coûts totaux de plus de 40%.
- **Maximiser les effets d'apprentissages pour réduire le volume de jours nécessaires pour l'accompagnement.** Gagner 5% plutôt que 3% à chaque doublement du volume de rénovations déclenchées permettrait de réduire les volumes d'ETP nécessaires de 20%.
- **Créer 3 lignes d'accompagnement pour optimiser les coûts du dispositif**, en mobilisant des profils moins coûteux aux premières étapes d'accueils et en dédiant les profils coûteux à l'accompagnement. En outre, elle permet de distinguer les activités demandant des compétences commerciales de celles demandant des compétences techniques.
- **L'accompagnement doit viser à déclencher un maximum de rénovations profondes.** Au-delà de la cohérence avec les objectifs de qualité, déclencher des rénovations profondes permet d'optimiser l'accompagnement (volume d'investissements générés plus grand, l'accompagnement n'aura lieu qu'une fois, plutôt que plusieurs rénovations légères). Un plan de formation à la vente de rénovations globales et performantes doit être mis sur pied dès 2024.
- **Réaliser des économies d'échelle en standardisant et mutualisant un certain nombre de services** (marketing/communication, système d'information, mobilisation et partenariat avec les professionnels). Cette mutualisation contribuera également à l'harmonisation des services entre les différents dispositifs locaux.
- **Réaliser des économies d'échelle en collectivisant l'activation et l'accompagnement de la rénovation.** Il faudra pour cela concentrer dans un premier temps les actions de démarchage proactif des dispositifs locaux et régionaux du SIARE dans les rues et quartiers à fort potentiel de standardisation des étapes de diagnostic et des solutions techniques.
- Pour les identifier, mener une analyse systématique de l'ensemble des rues et quartiers de Wallonie pour en caractériser le potentiel d'une approche par quartier

Quelques hypothèses sont structurantes pour évaluer les ressources à mobiliser. Pour certaines hypothèses, les données disponibles pour les soutenir sont maigres. Renforcer la compréhension du besoin des ménages et des ressources à mobiliser pour y répondre est crucial pour monitorer les besoins et adapter le cas échéant la planification des ressources d'accompagnement. **Le taux de conversion à chaque étape par niveau d'accompagnement est un paramètre particulièrement impactant** l'estimation des ressources nécessaires. Au-delà d'être une hypothèse de calcul, ce taux de conversion (et les freins et moteurs sous-jacents) devront faire l'objet d'une attention particulière en termes de monitoring et de politiques et mesures pour y contribuer.

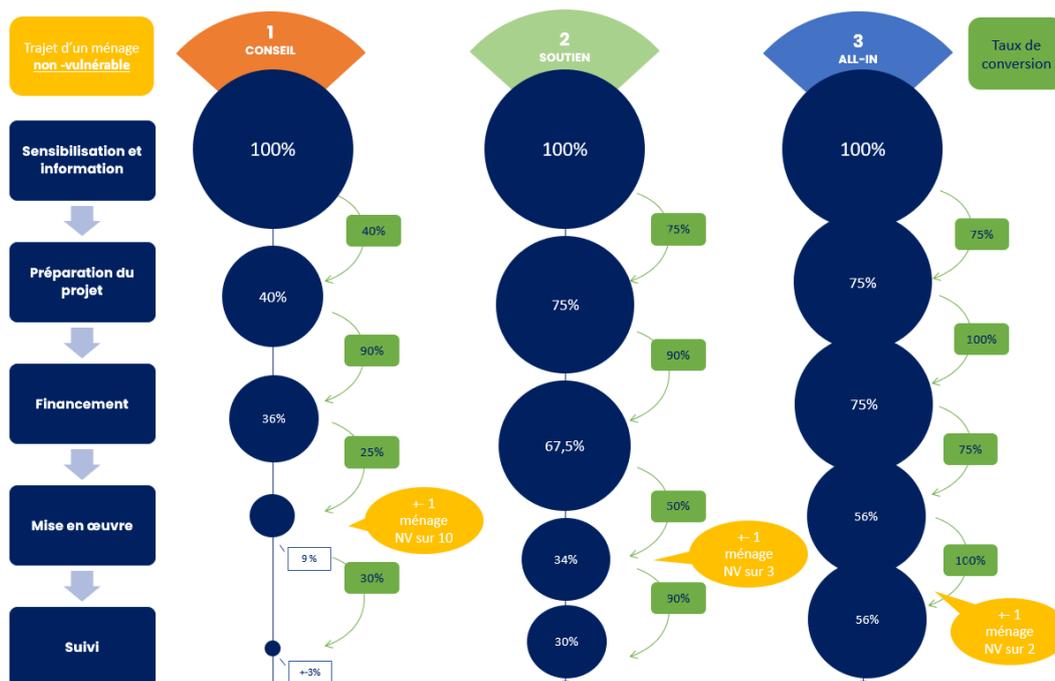


Figure 9 : Taux d'engagement des ménages non vulnérables par étape et par type d'accompagnement

Une trajectoire d'évolution progressive est considérée, avec la contrainte d'avoir activé la rénovation des profils prioritaires d'ici 2030. Si ce timing est une condition sine qua non de l'atteinte des objectifs, il représente un défi de taille non seulement pour la mise à l'échelle des dispositifs d'accompagnement mais également pour l'ensemble des processus, outils et acteurs mobilisés dans la rénovation énergétique. Après la montée en puissance des processus et outils d'ici 2030, ceux-ci devront être mobilisés pour (1) la rénovation des segments non priorités et (2) activer les bouquets de travaux suivants des rénovations légères réalisées.

Compte tenu des taux d'engagement illustrés dans la figure ci-dessus, le volume d'accompagnements à déclencher est significativement plus élevé que le volume de rénovations visées. L'hypothèse est faite que 20% des ménages non vulnérables n'ont pas besoin de quelque forme d'accompagnement que ce soit, et que l'ensemble des ménages vulnérables nécessite une forme d'accompagnement. Il en découle que **200.000 accompagnements doivent être déclenchés annuellement, pour un total sur la période de 1.360.000 accompagnements d'ici 2030** (dont 700.000 accompagnements au-delà de la première étape d'informations générales). **Plus le démarrage est lent, plus les volumes à activer ultérieurement sont colossaux, avec un volume annuel de 540.000 accompagnements à déclencher en 2030.**

Différents leviers permettront de réduire ce besoin, dont (1) simplifier l'ensemble des démarches pour réduire le besoin d'accompagnement et maximiser le taux d'engagement des ménages accompagnés, **et (2) assurer une mise à l'échelle plus rapide** pour réduire la pression sur les années ultérieures.

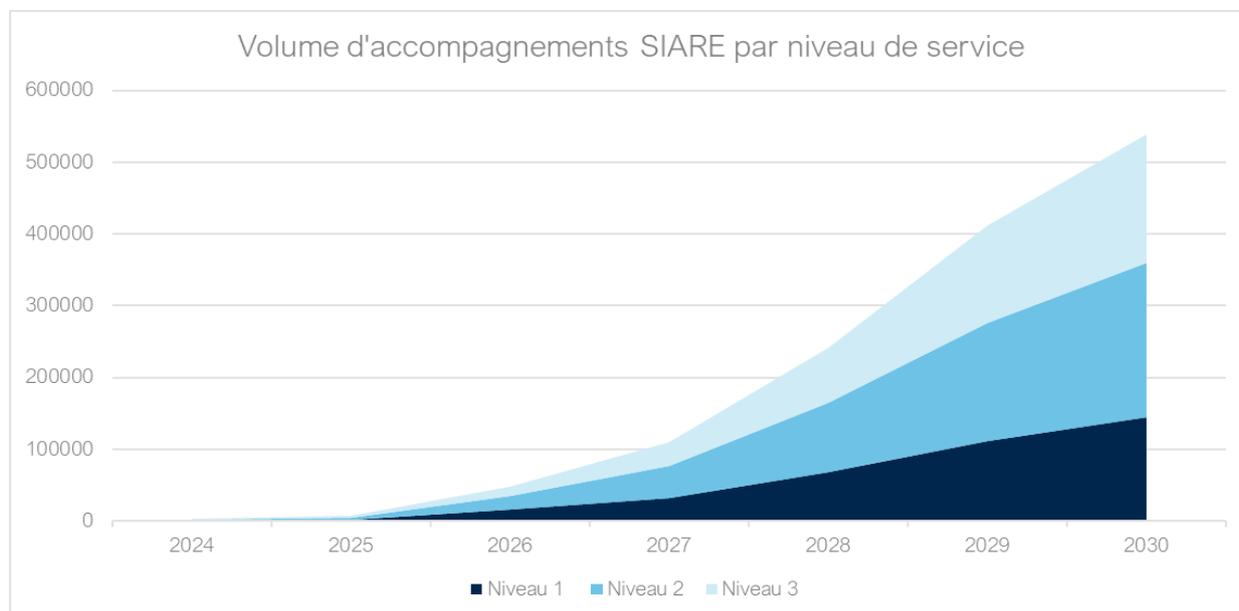


Figure 10 : Volume de projets d'accompagnement par type de service

Les ressources à mobiliser pour la mise en œuvre de cette massification de l'accompagnement s'élèvent à 1,6 milliards d'euros : 400 millions d'euros pour l'accompagnement des ménages non vulnérables, 800 millions d'euros pour les ménages vulnérables, 400 millions pour les autres coûts de fonctionnement. **Cela représente 10% des 16,5 milliards d'euros d'investissements de rénovation énergétique à déclencher.**

Le personnel actuel de l'accompagnement au sein des plateformes constitue un premier socle de ressources permettant d'initier la dynamique en amplifiant les initiatives en place, en nombre considérablement insuffisant. Selon ce calendrier, les ressources humaines à mobiliser sont de près de **700 ETP** d'accompagnement en 2026, et montent jusqu'à **6.800 ETP** en 2030.

La proposition de valeur du SIARE peut permettre de générer des revenus d'activité, en (1) facturant une partie de l'accompagnement de niveau 2 et 3 aux ménages en capacité de payer et en (2) captant une partie des gains de productivité permis aux entreprises, avec une juste répartition de la valeur.

Certaines initiatives mettent déjà en place un modèle de facturation de l'accompagnement (En'Hestia, Hauts-de-France Pass Rénovation, One-Stop shops SEAI, FaciRénov). Cependant :

- L'accompagnement doit être offert aux ménages vulnérables.
- Le niveau 1 doit être offert à tous les ménages.
- Il n'est pas équitable de répercuter le coût des dossiers avortés et de l'accompagnement gratuit sur les ménages en capacité de payer.

Par ailleurs, la proposition de valeur du SIARE permettra de réduire les coûts des entreprises partenaires ou sous-traitantes. Les montants économisés devront avant tout permettre de réduire le coût d'investissement pour le ménage. Toutefois, une partie pourra être captée par le SIARE via une rétrocession partielle des points de marge ainsi gagnés et via une facturation aux ménages (vulnérables et non vulnérables) de sa prestation de maîtrise d'œuvre.

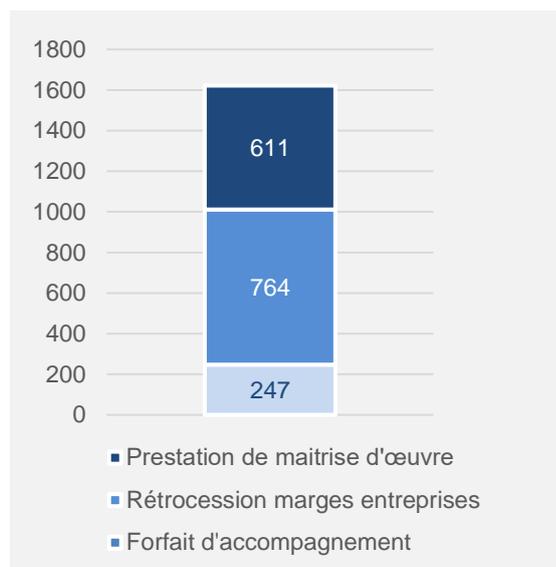
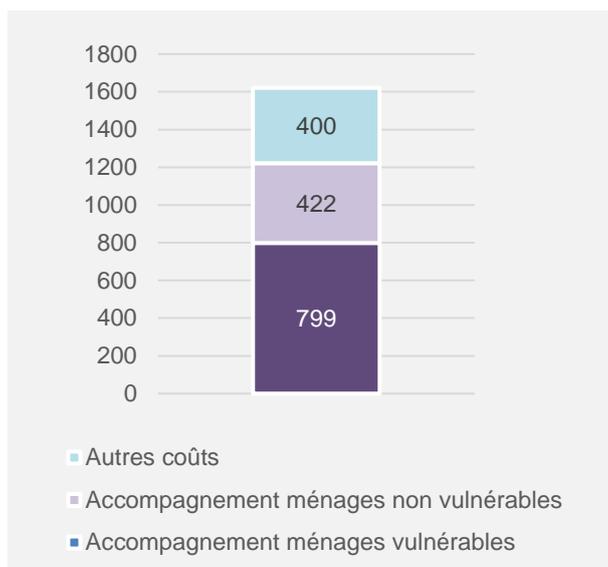
Le modèle de revenus présenté dans le tableau ci-dessous permet de théoriquement équilibrer le bilan du SIARE à horizon 2030.

Tableau 4 : Chiffrage des revenus théorique pour le SIARE

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Sous-jacent
(1) Facturation de l'accompagnement aux ménages non vulnérables	-	1500€	2500€	L'accompagnement de niveau 1 doit être offert pour tous L'accompagnement doit être offert aux ménages vulnérables
(2A) Rétrocession d'une partie des marges augmentées des entreprises	-	10%	-	Les coûts des entreprises partenaires doivent être réduits d'au moins 20%
(2B) Prestation de maîtrise d'œuvre	-	-	8%	Les coûts des entreprises sous-traitantes doivent être réduits d'au moins 16%

Figure 11 - Coûts du SIARE sur la période 2024 – 2030 (en M€)

Figure 12 - Revenus d'activités du SIARE sur la période 2024 - 2030 (en M€)



Sur la période 2024 – 2030, les 3 sources de revenus doivent être activées pour équilibrer le bilan.

- **Proposer un forfait d'accompagnement** à 1500€ pour le niveau 2 et 2500€ pour le niveau 3 permet de couvrir **20% des coûts totaux**
- **Capter en moyenne 10% du coût d'investissement** via une rétrocession des marges additionnelles des entreprises permet de couvrir **30% des coûts totaux**
- **Facturer une prestation de maitrise d'œuvre à hauteur de 8%** du coût d'investissement permet de couvrir **50% des coûts totaux**

L'activation conjointe de ces 3 sources de revenus permet d'atteindre un équilibre économique théorique en 2029.

Contribuer à fortement réduire les coûts des entreprises partenaires et sous-traitantes doit donc être une priorité forte à court et moyen-terme.

Si la mise en œuvre d'une facturation forfaitaire des services d'accompagnement aux ménages en capacité de payer ne pose aucun doute quant à sa faisabilité, **demander aux entreprises partenaires une rétrocession partielle de leurs points de marge additionnels devra faire l'objet d'échanges approfondis avec les partenaires sectoriels**, de manière à garantir (1) que les gains additionnels soient effectivement créés grâce à une proposition de valeur adaptée et (2) que la répartition de la valeur soit équitable, et permettent aux entreprises partenaires de se développer et d'investir dans la formation.

Quelques actions clés doivent être lancées dès 2024 :

- Etudier le marché et identifier les entreprises partenaires.

- Lancer des collaborations pilotes.
- Coconstruire la proposition de valeur et un premier cadre qualité avec les clusters et fédérations sectorielles.

De nombreux risques fragilisent le modèle économique du SIARE et éprouveront sa résilience

- La contribution financière des entreprises pourrait être inférieure aux 10% modélisés.
- Les coûts de travaux d'une rénovation énergétique profonde, ici chiffrés à 120 k€, sont parfois chiffrés à 80 k€.
- La complexité potentielle de la mise en place du SIARE pourrait générer une certaine inertie, qui annulerait en partie les effets d'apprentissage.
- Sans l'activation de formations dédiées à la vente de rénovations énergétiques profondes, il est fort probable que le taux de rénovations profondes déclenchées n'atteigne que 10% du volume de projets accompagnés par le SIARE (ce qui resterait un taux élevé au regard des volumes actuels).
- Le volume de ménages non vulnérables ayant réellement besoin d'un accompagnement est très hypothétique, et pourrait être moins important que prévu.
- le volume total de projets déclenchés pourrait être bien inférieur aux prévisions.

Ces risques, présentés ci-dessus par ordre décroissant d'impact, pourrait impacter le bilan économique du SIARE de quelques millions à plusieurs centaines de millions d'euros sur la période 2024 – 2030.

Un soutien public est donc essentiel pour lancer et pérenniser le SIARE

A court-terme, la Région doit intervenir pour financer le lancement du SIARE, avec **en premier lieu (1) l'amplification des dispositifs d'accompagnement (2) la création de la structure régionale de coordination et pilotage et (3) la structuration du SIARE**, qui demandera des dépenses d'investissement volumineuses (études techniques et de marché, système d'information). Ainsi, sur les 3 prochaines années, environ 80 M€ devront être débloqués pour lancer le SIARE, en cohérence avec les volumes cibles.

Nous recommandons à la Région Wallonne de mobiliser des fonds Européens pour cofinancer le SIARE :

- **Dès 2024, déposer une demande de subvention ELENA** pour financer les coûts de lancement.
- **En complément, ouvrir une ligne de crédit auprès de la Banque Européenne d'Investissements (BEI) pour financer les CAPEX** (en particulier pour la mise en œuvre du Niveau 3). La BEI dispose entre autres d'un **solide retour d'expérience dans l'accompagnement financier de guichets uniques/sociétés de tiers-financement**.
- **Candidater aux appels à projet du programme LIFE**. En particulier, l'appel [LIFE-2023-CET-OSS](#) permet de financer 95% des coûts pour la mise en œuvre d'un service intégré de rénovation énergétique, pour un volume moyen de projet de 1,5 millions d'euros. Les services visés sont également éligibles à des financements ELENA.

Pour pérenniser le SIARE à moyen terme, un fonds régional devrait être mis en œuvre, qui peut être alimenté en tenant compte des différents bénéfices générés par le programme d'investissements.

Pour assurer la pérennité de ce qui est mis en œuvre, le portage institutionnel et financier régional doit être rendu structurel et résilient aux cycles politiques, de sorte que les décisions ultérieures ne puissent que contribuer à renforcer l'ambition, l'efficacité ou l'efficience du SIARE (et non le détricoter).

La vision et l'ambition que se donne la Wallonie en termes de massification de l'accompagnement à la rénovation, et plus largement les objectifs et les orientations stratégiques de la stratégie de rénovation, doivent être formalisées dans un décret. Cette proposition est déjà l'objet de l'action 0.2 de la SRLT : « Sur base du Décret climat, étudier la possibilité d'inscrire les objectifs et les jalons intermédiaires de la stratégie de rénovation dans un décret pour en assurer la pérennité, et y inviter les gouvernements prochains à formuler les moyens nécessaires ».

Ce décret posera une base légale forte sur laquelle le gouvernement pourra construire la mise en œuvre d'un fonds régional sécurisant de manière structurelle et pérenne les moyens publics nécessaire à la massification de (l'accompagnement à) la rénovation énergétique.

Si les budgets à mobiliser peuvent sembler conséquents au regard du soutien actuel à l'accompagnement, ils sont toutefois à mettre en relief avec le volume du soutien public à l'investissement et les co bénéfices apportés.

Parmi les 18.5 milliards d'euros nécessaires à la rénovation des logements F et G occupés par leur propriétaire, **entre 8.6 et 10.5 milliards d'euros de soutien public seront nécessaires.**

Si le SIARE atteint les objectifs visés, **ce sont 700 000 tonnes de CO₂ équivalent qui seront évitées chaque année à partir de 2030, soit des 12% des émissions de GES annuelles du secteur résidentiel.** D'ici 2030, l'ensemble des rénovations déclenchées permettront d'éviter 1 200 ktonnes de CO₂ équivalent.

Pour rappel, les objectifs de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) définis pour 2030 dans la *Stratégie wallonne de rénovation*, sont fixés à -55% pour 2030 par rapport à 1990 (7 millions de tonnes de CO₂ équivalent). Actuellement, pour rentrer dans ces objectifs en 2030, 3,1 Mt sont à réduire de nos émissions annuelles. Ainsi, les rénovations enclenchées par le SIARE permettraient d'atteindre **23% des objectifs de 2030.**

Par ailleurs, les bénéfices des budgets mobilisés (pour l'accompagnement et les investissements) sont multiples : bénéfices sociaux (amélioration des conditions de vie et de santé), économiques (réduction des factures d'énergie, valeur immobilière des biens, valeur macro-économique des activités engendrées, impacts évités du changement climatique), et environnementaux (réduction des consommations d'énergie et des émissions de GES). Pour chaque euro investi dans la rénovation énergétique, ces multiples bénéfices s'élèvent à entre 1 et 5 euros.

1. DÉCLENCHER LA VAGUE DE RÉNOVATION NÉCESSITE UN RENFORCEMENT DU PAYSAGE DE L'ACCOMPAGNEMENT

La SRLT fixe des objectifs de volumes (la majorité du parc doit être rénovée d'ici 2050), et de qualité (atteindre en moyenne le label PEB A, décarboné). La révision de la Directive Européenne sur la performance énergétique des bâtiments s'apprête à donner un cadre légal à ces objectifs, en imposant la rénovation des logements classés F et G d'ici respectivement 2033 et 2030. La Wallonie embraye cette dynamique puisqu'elle introduit dans son Plan Air Climat Energie un calendrier d'obligation à la rénovation⁵.

1.1. L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE VOLUME ET DE QUALITÉ FIXÉS PAR LA SRLT DOIT ÊTRE VISÉE

Atteindre ces objectifs nécessite à court terme de (i) multiplier le volume de projets par au moins un facteur trois voire quatre et (ii) augmenter le niveau de profondeur moyen des rénovations. En effet, 44%⁶ des logements étant de niveaux PEB F et G, activer leur rénovation suivant ces calendriers nécessite d'atteindre une activité de rénovation du parc de 4,4% par an en moyenne sur les 10 prochaines années. En outre, la SRLT indique que pour atteindre l'objectif climat 2030 et pour éviter le report de l'effort sur les décennies qui suivent, une partie significative des rénovations doit atteindre directement l'objectif à long terme.

A date, la Région ne parvient pas à déclencher sa vague de rénovation. Bien que sa stratégie ambitieuse ait été actée par le gouvernement wallon en 2017, l'activité de rénovation a peu évolué (Voir Annexe 8.1.1). Une diversité de freins, spécifiques ou non à la Région Wallonne, persiste. La grande majorité des acteurs auxquels recourent les ménages (artisans, architectes, fournisseurs d'énergie, courtiers en travaux, grandes surfaces de bricolage, etc.) ne proposent pas de services d'accompagnement orientés vers la rénovation performante⁷. La complexité du trajet de la rénovation, le manque de structuration des filières, la complexité administrative, le manque de solutions adéquates de financement et la réalité des *split incentives*⁸ sont les principaux freins. Pour déclencher cette vague, une série de

⁵ Voir calendrier d'obligation à la rénovation page 85 du PACE

⁶ CEHD, 2019. *Performance énergétique du parc de bâtiments résidentiels en Wallonie*. [\[lien\]](#)

⁷ IDDRI, 2022. Décrit la situation française, que nous transposons ici à la Wallonie.

⁸ Le « split incentive » se définit comme une circonstance dans laquelle le flux des investissements et des bénéfices n'est pas réparti de manière optimale entre les parties d'une transaction, biaisant ainsi les décisions d'investissement.

mesures clés doit être activée, **dont le développement de guichets uniques pour l'accompagnement à la rénovation énergétique**⁹.

1.2. L'ACCOMPAGNEMENT DOIT ÊTRE MASSIFIÉ DANS UNE VISION INTÉGRÉE DES ENJEUX

L'accompagnement des ménages est un instrument central pour déclencher la rénovation dans les volumes requis. Mais accompagner tous les ménages représente un défi colossal. En effet, si l'on considère que les coûts d'accompagnement représentent en moyenne 10% du montant des travaux (lesquels, pour tenir les objectifs, devraient être de 5,4 Md€ / an sur les 10 premières années¹⁰), il serait nécessaire de mobiliser 250 à 500 M€/an pour accompagner l'ensemble des ménages.

Aujourd'hui, la Wallonie recense une série de dispositifs de soutien à la rénovation, voir annexe 8.1. Cependant, ces dispositifs sont morcelés, et accompagnent dans des volumes (nombre de rénovations) trop faibles des rénovations trop légères. Ils se concentrent, en outre, soit sur le volet technique, soit sur le volet social, et **manquent d'un niveau d'accompagnement ET social ET technique à la hauteur des enjeux**. Les plateformes locales de rénovation énergétique (PLRE) montrent de premiers résultats encourageants, mais ne disposent pas des moyens nécessaires pour accompagner les volumes de demande à venir, parfois même actuels. Enfin, l'initiative Réno+¹¹ fournit un laboratoire d'innovation appliquée pour le développement de nouvelles solutions pour l'accompagnement des ménages, dont les apprentissages ne sont pas encore disponibles.

La massification de l'accompagnement doit principalement permettre :

- **D'augmenter la qualité du service proposé au rénovateur.**
- **D'amplifier la disponibilité de ce service.**
- **D'optimiser son coût, en standardisant et/ou mutualisant certains de ses éléments .**

En outre, le développement des dispositifs d'accompagnement doit permettre de réellement embarquer les ménages vulnérables, potentiellement premiers affectés par les calendriers EU et wallons d'obligation de rénovation. La Wallonie a par ailleurs, comme les autres États Membres, l'obligation de réaliser une partie de ses économies d'énergie auprès de ménages vulnérables¹².

Cette massification appelle à des choix structurants quant à l'organisation des services d'accompagnement (cf. chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.Erreur ! Source du renvoi introuvable.**), et à la mise en place d'un processus d'amélioration continue de ses services, via un monitoring et des outils dédiés.

⁹ Le développement d'un accompagnement global des ménages, de A à Z, à la carte et proactif, est identifié comme outil clé de la stratégie, tant dans la version 2017 que 2020. La SRLT utilise la terminologie « guichet unique ». Dans le cadre de la présente étude, la terminologie de service intégré d'accompagnement à la rénovation énergétique a été préféré. Elle se base notamment sur la terminologie des initiatives européennes « Integrated Home Renovation Services ».

¹⁰ La SRLT indique un investissement annuel moyen nécessaire de 3,5Md€ sur la période 2020-2025 et 7,2Md€ sur 2025-2030.

¹¹ Reno+ et la présente étude sont complémentaires : Reno+ développe les solutions (outils, processus opérationnels) pour l'accompagnement des ménages, cette étude évalue les options institutionnelles pour l'évolution du paysage de l'accompagnement.

¹² Article 23 de la Directive Efficacité Énergétique

C'est la raison pour laquelle la Wallonie a sollicité l'appui de la DG REFORM à travers son Instrument de Support Technique (TSI) pour bénéficier de recommandations pour la mise en place d'un *one-stop-shop* pour la rénovation énergétique du bâti résidentiel privé en Wallonie.

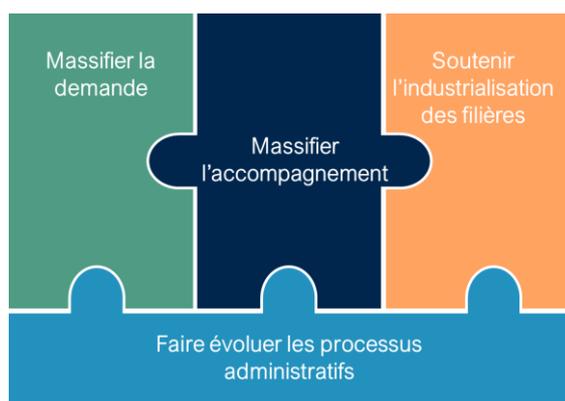
La mise en place du *one-stop-shop*¹³ vise en priorité à simplifier le trajet du rénovateur, en réduisant à son maximum le nombre de points de contact et de démarches, et en l'accompagnement en fonction de ses besoins.

Par ailleurs, les processus administratifs (traitement des primes, des demandes de crédits, de permis, etc.) ne sont ni fluides, ni optimaux, que ce soit pour le candidat rénovateur ou pour la multiplicité des acteurs de l'accompagnement, dont les responsabilités et missions se chevauchent. **La mise en œuvre du SIARE doit renforcer la simplification et la fluidification des processus administratifs.** Il ressort en effet de nombreux échanges avec les acteurs de terrain que la complexité des primes et les processus administratifs occupent une partie significative du temps de l'accompagnement (et des entreprises). Optimiser ces processus est un enjeu clé pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'accompagnement, son coût et le taux d'engagement des ménages.

Si l'intention est avant tout de massifier le volume de projets, il serait dangereux de ne pas prendre en compte dans sa conception le faible niveau de structuration des filières et le manque d'efficacité des processus administratifs, qui grèvent l'une comme l'autre la dynamique de rénovation.

Nous privilégions donc le terme de **Service Intégré d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique (SIARE)**, lequel se matérialise par une organisation qui clarifie le rôle, le champ d'action et les responsabilités des différentes échelles territoriales, entre elles et en leur sein. Cette organisation s'appuie sur des processus intégrés (administratifs / accompagnement / réalisation) qu'elle optimise et standardise lorsque c'est pertinent, permettant ainsi de :

- Massifier l'accompagnement, dans une vision intégrée des enjeux (cf chapitre 2.2)
- Massifier la demande, via un panel de services permettant de lever l'ensemble des freins pour le



ménage et une amplification de la communication / sensibilisation (cf chapitre 3.1)

- Soutenir la structuration et l'industrialisation des filières de rénovation (cf chapitre 3.1.5)
- Faire évoluer les processus administratifs pour en améliorer l'efficacité et la cohérence avec les enjeux (cf Chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**)

En Europe, plus de 63 initiatives ont été recensées¹⁴ qui peuvent informer la conception et la mise en œuvre du SIARE en Wallonie. Les principaux apprentissages sont

fournis en Annexe 9. Toutefois, il est important de noter qu'aucun des dispositifs européens n'est à date suffisamment calibré pour répondre aux enjeux. Par exemple, les sociétés de tiers financement membres

¹³ La SRLT utilise la terminologie guichet unique. Le terme Integrated Home Renovation Services est aussi utilisé dans la littérature.

¹⁴ JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU. [\[lien\]](#)

de l'association SERAFIN (voir encart dans la section 3.2.1) ont au total déclenché la rénovation de 1400 logements en 2021 à l'échelle du territoire français¹⁵. Le défi pour la Wallonie reste donc colossal.

Enfin, la mise en œuvre du SIARE doit faire partie d'un ensemble cohérent de mesures (réglementation, urbanisme, financement, économie, démarches administratives), dont l'activation conditionne directement l'atteinte des objectifs (volume et qualité des projets). Le SIARE ne pourra pas, à lui seul, être la solution pour atteindre les objectifs SLRT.

1.3. DES CHOIX DOIVENT ÊTRE POSÉS, FORMALISÉS ET MIS EN ŒUVRE

Les sections précédentes formalisent l'ambition poursuivie par la mise en œuvre du SIARE : il s'agit de fournir un dispositif à la hauteur des défis de la SRLT en termes de volume et de qualité de rénovations énergétiques et pour ce faire de massifier l'accompagnement dans une vision intégrée des enjeux.

Pour soutenir et réaliser cette ambition forte, des choix devront être posés, actés et implémentés par la Wallonie. Ces choix portent sur (1) **la proposition de valeur du SIARE**, en termes de services pour les ménages et pour les entreprises (en bleu dans l'illustration ci-dessous) et (2) sur **les modes d'organisation et de gouvernance** pour matérialiser cette proposition de valeur (en orange ci-dessous). Ces choix structurants auront des implications significatives en termes de **ressources à mobiliser** (en vert ci-dessous).

La présente section vise à expliciter les choix à poser, qui sont ensuite discutés et argumentés dans la suite de ce rapport et ses annexes techniques.

En outre, comme il sera précisé davantage au chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, l'ampleur des solutions à mettre en place et des ressources à déployer invite à prioriser les catégories de ménages ciblées par le SIARE, et en particulier celles pour lesquelles il est attendu que le service soit disponible gratuitement. Le chapitre suivant formule une proposition de priorisation qui sera déterminante dans le calibrage et l'organisation des services.

¹⁵ IDDRI, 2022. Réussir le pari de la rénovation énergétique - Rapport de la plateforme d'experts pour la rénovation énergétique des logements en France [lien](#).

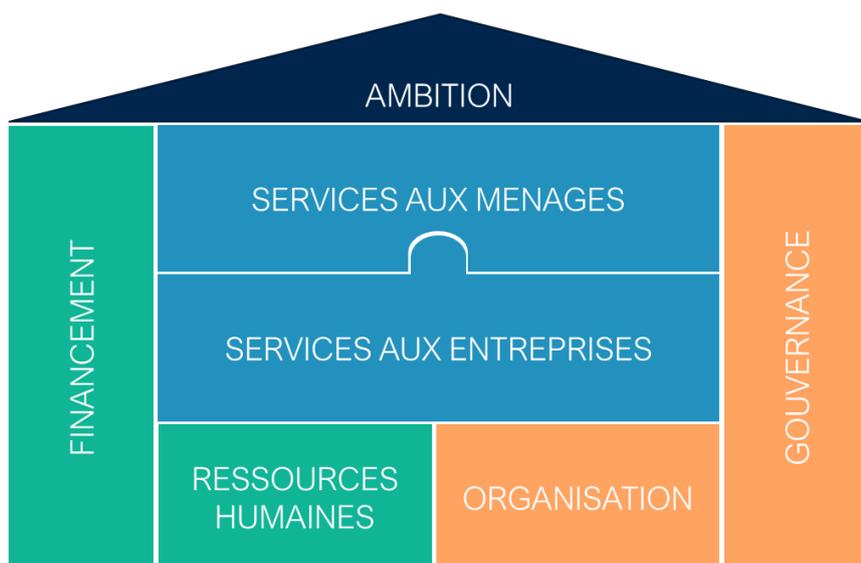


Figure 13 : Pour soutenir et réaliser l'ambition forte de la Wallonie, une série de choix devront être posés, actés et implémentés. Ces choix portent sur (1) la proposition de valeur du SIARE, en termes de services pour les ménages et les entreprises (en bleu) et (2) sur les modes d'organisation et de gouvernance pour matérialiser cette proposition de valeur (en orange). Ces choix structurants auront des implications significatives en termes de ressources à mobiliser.

1.3.1. LE NIVEAU DE SERVICES DOIT ÊTRE ACTÉ DÈS AUJOURD'HUI

Le niveau et le volume des services d'accompagnement visés sont structurants :

- **Ils posent le besoin de ressources et de compétences** et permet une première projection du coût de l'accompagnement, et de ses principaux déterminants ;
- **Ils permettent d'activer ou non des leviers en soutien de la structuration des filières** ;
- **Ils matérialisent le niveau d'ambition**, contribuant ainsi à contextualiser les choix en matière d'organisation et de gouvernance du SIARE, notamment quant à l'implication de l'administration publique et à son niveau de collaboration avec les acteurs privés ;
- **Ils ancrent une vision stratégique de la Région quant aux leviers d'accompagnement activés** pour dynamiser la demande, permettant aux différents acteurs économiques de mieux se positionner¹⁶.

Ce rapport décrit le niveau de services nécessaires pour activer les volumes visés de rénovations et à éclairer la Région sur (i) les bénéfices apportés en termes de qualité d'accompagnement et de rénovations déclenchées, (ii) les ressources nécessaires à la mise en œuvre de ces services, (iii) les coûts associés et (iv) les possibilités pour atteindre l'équilibre économique des dispositifs d'accompagnement. Ces points sont discutés dans les chapitres 3, **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et 5 de ce rapport.

¹⁶ Certains acteurs économiques privés pourraient être amenés à lancer leur propre service d'accompagnement à la rénovation.

1.3.2. POUR RÉALISER SES AMBITIONS, LA WALLONIE DOIT OPÉRER DES CHOIX STRUCTURANTS EN TERMES D'ORGANISATION ET DE GOUVERNANCE

La complexité administrative du soutien à la rénovation énergétique s'exprime également dans son organisation. Ainsi, les rôles et responsabilités des différents acteurs, notamment publics, doivent être clarifiés.

Cette clarification soulève un certain nombre de questions, lesquelles appellent à des choix stratégiques de la part de la Région :

- Quels rôles et responsabilités réciproques de la Région et des dispositifs d'accompagnement locaux dans l'accompagnement à la rénovation énergétique ?
- Quelle articulation avec les acteurs sociaux de première ligne (CPAS, associations) pour accompagner les ménages en précarité énergétique ?
- Quelle structure régionale pour porter la vision stratégique et piloter l'industrialisation de l'accompagnement ? Quel type de support aux structures locales d'accompagnement ?

Tous ces choix induisent une transformation conséquente du paysage institutionnel de soutien à la rénovation. Cette transformation devra être progressive, pilotée et accompagnée.

Le chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** vise à éclairer les différentes options dont dispose la Région, au regard des retours d'expérience européens et du contexte institutionnel Wallon.

Cette organisation devra être supportée par une gouvernance garante des missions du SIARE et susciter l'adhésion de l'ensemble des parties prenantes. Les orientations possibles en matière de gouvernance sont discutées au chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**3.

1.3.3. LA MISE EN ŒUVRE DU SIARE CONSTITUE UN CAP A MOYEN-TERME, ET PERMET DE STRUCTURER L'ÉVOLUTION DU PAYSAGE INSTITUTIONNEL DE SOUTIEN À LA RÉNOVATION

Vu l'urgence, certaines décisions sont à prendre à court terme, malgré le manque de recul.

Il est important de permettre à la Wallonie de se doter dès maintenant d'une vision claire sur l'organisation du paysage de l'accompagnement, indispensable pour opérer les bons choix, proposer un cadre pérenne, stable, éviter les aller-retours, éviter de casser l'élan des acteurs qui s'impliquent dans le développement de solutions. Il faut trouver le juste équilibre entre se lancer, accélérer et construire sur les apprentissages. Ceci sera élaboré dans le chapitre ci-dessous et plus précisément le chapitre 3.3.

2. LE SIARE DEVRA VISER À LEVER LES VERROUS DU CÔTÉ DE LA DEMANDE ET DU CÔTÉ DE L'OFFRE

2.1. L'IDENTIFICATION DES MÉNAGES PRIORITAIRES PERMET DE CALIBRER LE SIARE

L'ampleur des solutions à mettre en place et des ressources à déployer invite à prioriser les catégories de ménages à cibler par le SIARE : pour quels publics est-il nécessaire de développer ou renforcer les services d'accompagnement ? si des choix sont à faire, quelles sont les priorités ? Le ciblage prioritaire sur certaines catégories aura des implications en termes de services d'accompagnement (qui devront être déclinés pour répondre aux mieux aux besoins des publics ciblés), d'organisation (comment articuler les services pour maximiser la lisibilité et embarquer les ménages) et de modèle économique (coûts de l'accompagnement, opportunités de revenus).

Différents prismes peuvent être considérés pour formuler les cibles de logement ou ménage à accompagner prioritairement en vue de déclencher leur rénovation :

- **La performance énergétique des logements** : 44% des logements sont de label PEB F et G et leur rénovation énergétique est prioritairement visée par les calendriers d'obligation EU et wallon à venir.
- **La nécessité sociale d'améliorer les conditions de logement des ménages vulnérables** : 30% des ménages wallons sont touchés par une forme de précarité énergétique¹⁷. La proposition de Directive Efficacité Énergétique révisée impose aux pays de l'UE de mettre en œuvre des mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique en priorité auprès des ménages vulnérables, des personnes touchées par la précarité énergétique et, le cas échéant, des personnes vivant dans des logements sociaux, afin de réduire la précarité énergétique. En vertu de l'obligation d'économies d'énergie¹⁸, **la Wallonie sera tenue de réaliser une part des économies d'énergie parmi les ménages vulnérables et les personnes touchées par la pauvreté énergétique**, sur la base de critères qui tiennent compte du contexte national¹⁹. La vulnérabilité des publics pourrait être plus largement étendue aux ménages dont la situation économique, sociale ou sanitaire les rend vulnérables²⁰.

¹⁷ Définition de la précarité énergétique en Annexe 8.2.1.

¹⁸ Article 8 de la proposition de révision de Directive Efficacité Énergétique.

¹⁹ En Irlande par exemple, le SEAI fournit des services distincts pour les ménages qui perçoivent des aides sociales (chercheurs d'emploi avec enfant, familles nombreuses ou monoparentales, porteur de handicap, etc.) : <https://www.seai.ie/grants/home-energy-grants/fully-funded-upgrades-for-eligible-homes/>

²⁰ JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [lien]

- **La nécessité des ménages à disposer d'un accompagnement** pour être en mesure de réaliser la rénovation énergétique de leur logement. Les données disponibles sur les besoins des ménages sont maigres. Une enquête menée par Bruxelles Environnement suggère qu'environ 75% des ménages se feraient assister par une partie tierce dans leur rénovation²¹. Un travail de formalisation des profils de ménages en termes d'attitude vis-à-vis de la rénovation et des besoins d'accompagnement est en cours en Wallonie²², comme à Bruxelles (voir Annexe 8.2.2). A ce stade, ces travaux ne permettent pas de chiffrer ou qualifier les besoins d'accompagnement²³.
- **Les typologies de bâtiment ou d'occupation du logement** : la majorité des logements wallons (51%) est composée de logements unifamiliaux occupés par leurs propriétaires. Se concentrer sur cette cible peut permettre de se concentrer sur certaines typologies d'accompagnement et de solutions techniques.

Ces différents prismes ne sont pas indépendants. Il est fort probable qu'une part importante des logements les moins performants soit occupée par des ménages vulnérables, pour partie sur le marché locatif. Cela est probablement²⁴ partiellement contrebalancé par la proportion de ménages vulnérables qui habitent en appartements qui disposent d'une performance énergétique moyenne supérieure à celle des habitations unifamiliales²⁵.

Il est important de pointer que, par manque de données disponibles, des hypothèses ont été formulées dans le cadre de cette étude. Les hypothèses devront être validées par un monitoring approprié (collecte de données, voir Encart 1) sans toutefois que cela ne soit bloquant pour l'activation de la mise en œuvre du SIARE.

Par ailleurs, quelle que soient les priorités retenues pour activer à court terme la mise en œuvre du SIARE, l'ampleur du défi climat est telle que des solutions devront également être disponibles et rapidement déployées pour les autres segments.

Encart 1 – Recommandations pour guider la mise en œuvre du SIARE

Mener de manière systématique, sous forme de sondage de la population, une analyse des besoins des ménages, des facteurs motivants et décisionnels, ainsi que des freins, pour monitorer l'évolution de ces freins et la capacité des outils à les lever, comme c'est par exemple le cas à Bruxelles et en Flandres.

Réaliser une évaluation et un monitoring du lien entre niveau PEB et niveau socio-économique pour comprendre qui habite et qui est propriétaire des passoires énergétiques, suivre les évolutions, comprendre et anticiper les impacts socio-économiques des politiques et mesures.

²¹ « Choisiriez-vous de vous faire assister par une tierce partie pendant la réalisation de travaux en vue d'économiser de l'énergie et ce, pour la gestion totale du processus ? » Source : Game changers et IPSOS, 2021. Les primes énergie Bruxelles environnement – Rapport de recherche.

²² Via Reno+

²³ Un exercice de « profilage » des ménages accompagnés par les PLRE vient d'être amorcé, les résultats seront précieux pour affiner la caractérisation des segments du marché.

²⁴ Hypothèse non corroborée par des chiffres.

²⁵ 474kWh/m²/an en moyenne pour les maisons unifamiliales, avec 52% de labels PEB F et G, contre 307kWh/m²/an en moyenne pour les appartements, avec 24% de labels PEB F et G.

Sur base des réflexions ci-dessus, trois grandes orientations sont identifiées pour le ciblage des segments prioritaires à accompagner dans la leur rénovation dans les prochaines années :

- **Ciblage 1 : Viser prioritairement l'ensemble des logements F et G** en cohérence avec les calendriers d'obligation de rénovation, soit un volume de 33% des logements²⁶.
- **Ciblage 2 : Viser prioritairement les logements F et G occupés par des ménages vulnérables**, soit un volume de 23% des logements²⁷. Ce ciblage implique de disposer des bons outils pour activer et accompagner la rénovation du parc locatif et des copropriétés.
- **Ciblage 3 : Viser prioritairement les propriétaires occupants d'habitations unifamiliales de label F et G**, quel que soit le niveau socio-économique (bien que la tarification du service puisse différer par segment socio-économique), soit un volume de 20% des logements.

Sur base des réflexions ci-dessus, dans l'optique d'adresser les segments principaux (nombre de ménages, volumes de consommation d'énergie) et pour maximiser la possibilité d'obtenir des résultats rapides (probabilité d'activation effective de rénovations, et donc réductions d'émissions de GES), nous recommandons une priorisation basée sur le ciblage 3, illustrée à la Figure 14. Ce ciblage implique un **dimensionnement des services à court terme (volumes, types de services/boîte à outils) calibré sur les besoins des propriétaires occupants en monopropriété, avec une déclinaison spécifique pour répondre aux besoins des ménages vulnérables**. En effet, (1) l'accompagnement des copropriétés et des propriétaires-bailleurs est complexe²⁸ et doit faire l'objet de services spécifiques, dont une réflexion propre au sein de l'Alliance Climat-Emploi-Rénovation, (2) palier la divergence d'intérêt propriétaire-occupant pour la rénovation du parc locatif nécessite la mise en place d'une série de mesures structurantes (obligations, fiscalité, cadrage des loyers, ...) au-delà de l'accompagnement. Pour activer rapidement de premiers volumes significatifs de projets, il est préférable de concentrer l'effort sur le parc de propriétaires occupants.

Cette proposition de ciblage s'accompagne des points d'attention suivants :

1. **Cela n'implique pas que le SIARE exclut les copropriétés et les propriétaires bailleurs**, mais suggère qu'à court terme (dans les 2 ans) les outils d'accompagnement ne soient pas calibrés sur leurs besoins spécifiques.
2. **Ce ciblage n'est compatible avec la SRLT et le calendrier d'obligations à venir qu'à condition de viser la réalisation de ces rénovations prioritaires d'ici une période de 2030 ans**. Donc, si l'amplification de l'accompagnement suivant un « ciblage 4 » doit constituer la priorité des deux prochaines années, il devra rapidement être complété par des services adéquats permettant l'accompagnement des logements en copropriétés et les logements en location. Ceux-ci n'ont pas pu être proprement investigués dans le cadre de cette étude.
3. **Le développement d'un SIARE pour les ménages vulnérables n'a de sens que si des solutions de financement sont mises à disposition** (subside à 100%, prêt avance mutation, prêt à la pierre, démembrement et revente du sol, ...), sans quoi l'accompagnement est gaspillé puisque les

²⁶ 44% des logements, dont 75% nécessiterait un accompagnement

²⁷ Considérant que 80% des ménages vulnérables occupent des logements de label PEB F et G et que la majorité nécessite un accompagnement.

²⁸ La durée moyenne actuelle du cycle de projet pour les copropriétés est de 5 ans : 3 ans d'études et 2 ans de chantiers (source : « Lessons learned » Îles de France Energies).

ménages sont *in-fine* incapables de rénover (ou ne font que des rénovations très légères ce qui réduit l'effet de levier de l'accompagnement).

4. D'un côté, le choix de prioriser les ménages vulnérables pourrait être questionné sur base du fait que ce sont les publics les plus coûteux à accompagner (puisque l'accompagnement doit être gratuit et qu'il faut significativement soutenir les investissements). D'un autre côté, ce choix permet de commencer par ceux pour lesquels il faudra de toute façon payer l'accompagnement, donc démarrer par ces segments permet de focaliser l'action publique là où elle est de toute façon nécessaire pour, ce faisant, amorcer la pompe, et éclairer et inspirer le marché.
5. Pour atteindre les objectifs climat, l'accompagnement des ménages non vulnérables est une base essentielle de l'action du SIARE.

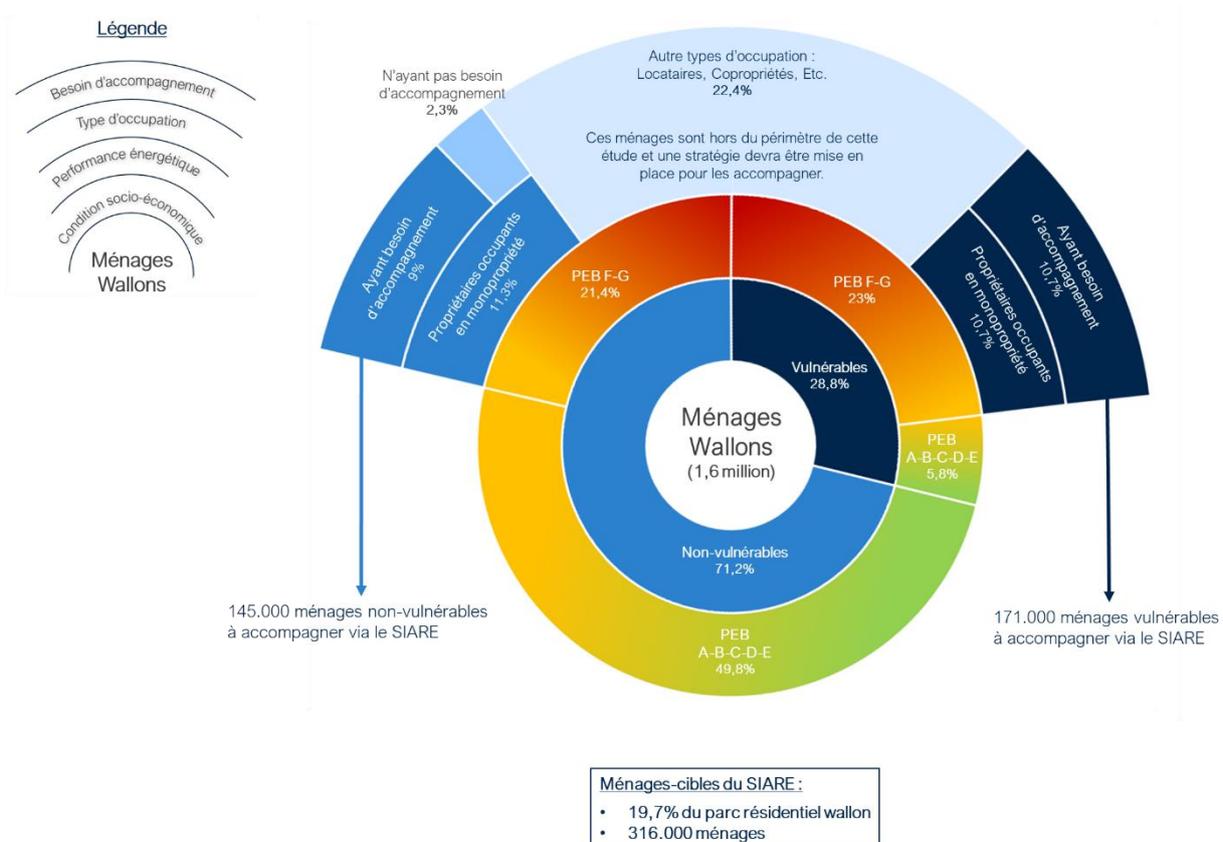


Figure 14 – Les ménages-cibles du SIARE sont les ménages propriétaires occupants en monopropriété dont le label PEB est F ou G et ayant besoin d'un accompagnement. Ils représentent 316.000 ménages (20% du parc résidentiel wallon). Pour les autres ménages dont les logements sont des passoires énergétiques (PEB F/G), une stratégie doit être mise en place pour les accompagner car ceci sort du périmètre de cette étude.

2.2. CE QUE LES SERVICES ET LEUR INTÉGRATION DOIT RENDRE POSSIBLE

Augmenter le volume de rénovations énergétiques profondes nécessite de mobiliser l'ensemble des moyens pour : (1) déclencher plus d'intentions de rénovation, (2) réduire le taux d'abandon et (3) maximiser la profondeur et la qualité des rénovations. Les moyens à activer portent sur la capacité à accompagner la demande tout au long du parcours de rénovation et sur la capacité du secteur de la rénovation énergétique à y répondre avec des solutions appropriées.

« Intégration » a une double signification. D'abord les **services aux ménages tout au long de leur parcours de rénovation**. Ensuite, au-delà de fournir un service de A à Z, le terme intégré prend également une autre dimension : **ancré au niveau local, le SIARE doit faire office de courroie d'entraînement de la rénovation énergétique**. Quel que soit le niveau d'accompagnement et sa déclinaison éventuelle par profil de ménage, l'accès au service d'accompagnement doit être simple. Pour mobiliser l'ensemble des ménages, une diversité de portes d'entrée doit exister. Néanmoins, quelle que soit sa porte d'entrée, le rénovateur doit pouvoir être redirigé vers la formule d'accompagnement la plus appropriée pour ses besoins et sa situation.

2.2.1. LEVER LES FREINS POUR LES MÉNAGES

Plusieurs freins conduisent les ménages à renoncer soit à s'engager dans la rénovation soit à la poursuivre après avoir franchi les premières étapes (audit, orientation, explication des options de financement).

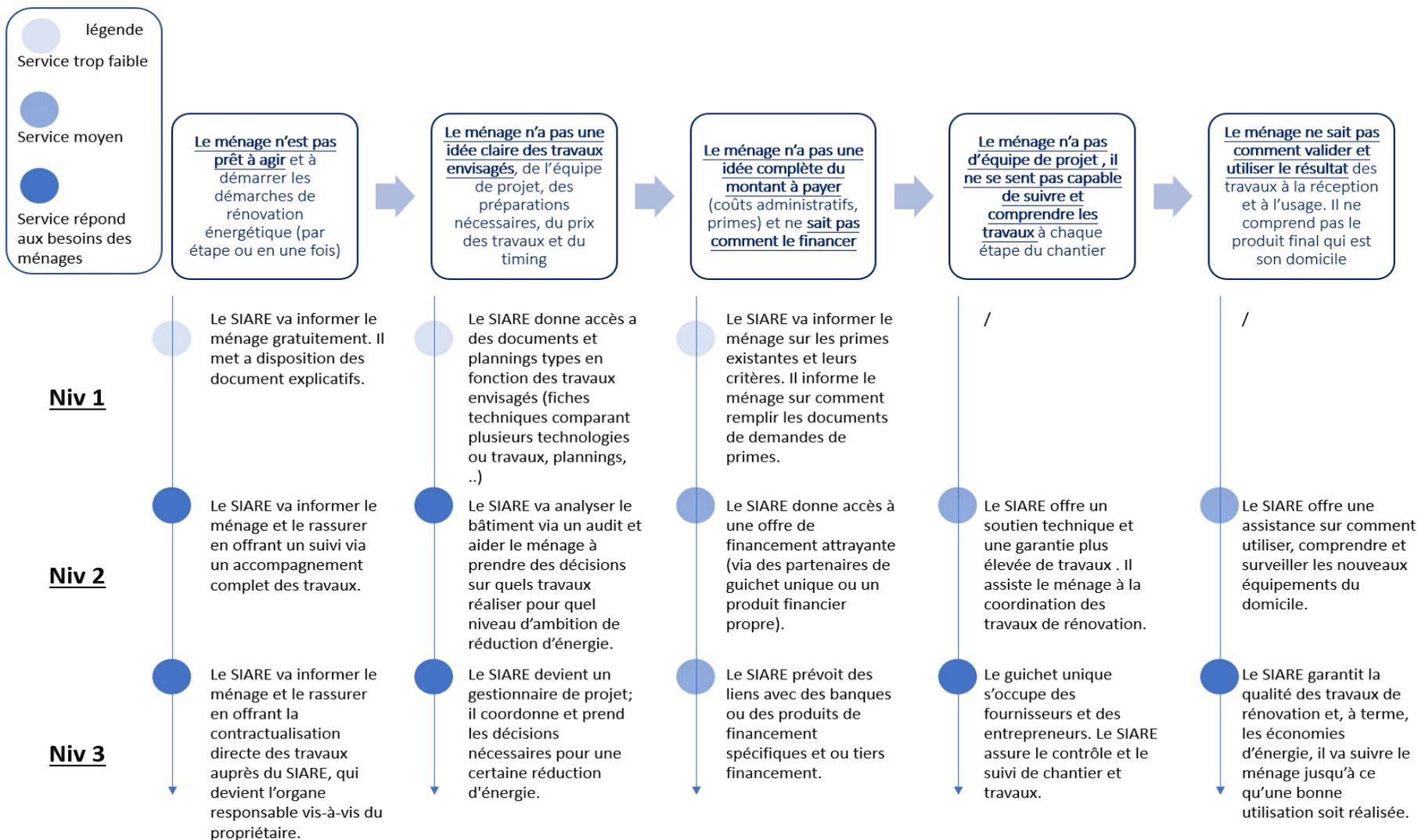
Seule une réponse holistique cohérente à l'ensemble des barrières permettra d'atteindre les objectifs. L'annexe 8.3 fournit une vue des freins à la rénovation et identifie ceux qu'un accompagnement approprié peut lever. Certains freins restent toutefois liés à des éléments plus larges que des mesures complémentaires doivent solutionner. Une enquête des ménages bruxellois conduite par Bruxelles Environnement révèle les freins majeurs suivants²⁹ :

- Chercher l'information technique (28%) ;
- Trouver les bons prestataires (architecte, entrepreneur, artisan, ...) (40%) ;
- Trouver les bonnes solutions techniques (28%) ;
- Choisir les devis (21%) ;
- Gestion, suivi ou coordination du chantier (35%) ;

La table ci-dessous propose une vue des freins principaux par étape, avec la qualité de service par niveau de service (voir la section 2.2.3 qui présente ces niveaux) et par étape du parcours de rénovation. On voit que le niveau 3 répond à tous les freins, sauf le financement.

²⁹ En % des ménages répondant pour lesquels la difficulté mentionnée est un frein pour leur rénovation

Tableau 5 : Des freins principaux par étape, avec la qualité de service par niveau de service



Augmenter le volume de rénovations énergétiques profondes nécessite de mobiliser l'ensemble des moyens pour activer trois leviers : (1) déclencher plus d'intentions de rénovation, (2) réduire le taux d'abandon et (3) maximiser la profondeur et la qualité des rénovations. L'analyse des apprentissages des projets BE REEL !³⁰ (voir Annexe 9) met en avant que :

- La disponibilité d'un conseil et d'un accompagnement de qualité contribue à augmenter l'intention à rénover ;
- La qualité de cet accompagnement permet de réduire le taux d'abandon ;
- Augmenter la profondeur des rénovations est en outre dépendant d'une série d'autres facteurs notamment liés à la capacité du secteur à répondre à la demande avec des solutions adéquates (disponibilité, coût, caractère intrusif) et des solutions de financement.

Ceci montre que les moyens à activer portent sur la capacité à accompagner la demande et sur la capacité du secteur de la rénovation énergétique à y répondre avec des solutions appropriées. Il s'agit de tenir compte des enjeux auxquels le SIARE peut répondre en termes de structuration et capacitation des filières.

Les retours d'expérience montrent aussi qu'en complément de la disponibilité du service d'accompagnement, trois facteurs de succès sont à rencontrer pour mieux déclencher l'intention de rénovation :

- **Réduire en tout ou en partie les coûts à déboursier par le ménage avant la prise de décision** d'investissement. Cela devra être pris en compte dans le modèle économique (chapitre 5).
- **Une vraie démarche proactive**, via une multiplicité d'ambassadeurs, est nécessaire. Ce point est discuté ci-après.
- L'ensemble des moyens mis en œuvre doit en outre nourrir la confiance des citoyens envers les solutions mises à leur disposition, confiance qui est une condition sine qua non de succès.

Le rapport Sichel note³¹ le besoin de **réorienter l'accompagnement sur les rénovations performantes**, en faisant en sorte que chaque parcours d'accompagnement aboutisse in fine à au moins une proposition de travaux qui atteigne le niveau de performance énergétique visé à long terme.

³⁰ CLIMACT, 2022. BE REEL! ACTION D.4. Monitoring of the projects' socio-economic impact - Monitoring report 2 on the projects' socio-economic impact

³¹ O. Sichel. (2021). *Rapport pour une réhabilitation énergétique massive, simple et inclusive des logements privés*, p.16. [[lien](#)]

Tableau 6. *Apprentissages du projet BE REEL ! sur les moyens pour mieux activer les trois leviers vers plus de rénovations énergétiques profondes*

Levier	Moyens
Déclencher plus d'intentions de rénovation	Pas de coûts en amont ou coûts réduits Disponibilité d'un conseil et accompagnement de qualité Diversification des ambassadeurs
Réduire le taux d'abandon	Un accompagnement de qualité, intégré à toutes les étapes du trajet de rénovation
Maximiser la profondeur et la qualité des rénovations	Coûts de la rénovation Solutions de financement Disponibilité de la main d'œuvre Solutions de rénovation profonde en site occupé

2.2.2. L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR COMME MOTEUR DE LA CONCEPTION DU SIARE

Réduire le taux d'abandon nécessite de mettre l'expérience utilisateur comme moteur de la conception du SIARE. Les outils sont souvent développés autour d'une expertise technique. Il est crucial d'intégrer des réflexions sociologiques, psychologiques et de communication dans la conception du service intégré, en vue d'assurer les dimensions suivantes :

- Pouvoir **s'adapter aux besoins de l'utilisateur**. Certains utilisateurs auront besoin d'un accompagnement complet tout au long du processus. D'autres auront besoin de services ponctuels. Une évaluation du profil de l'utilisateur en début d'accompagnement permettra de lui offrir le service le plus adapté.
- Fournir de la **clarté** sur l'ensemble du processus, notamment sur la durée et la chronologie des différentes étapes, les coûts totaux à envisager, les inconvénients à prendre en compte (par exemple vider certaines pièces, bruit, poussière). Il est important que des objectifs soient définis au début de l'accompagnement et que la fin du processus soit clairement définie.
- Créer un **climat de confiance**. Un des avantages clés des accompagnateurs est leur neutralité : ils n'ont aucun avantage personnel à donner un conseil plutôt qu'un autre, contrairement à l'architecte, entrepreneur ou ouvrier, qui peut être perçu comme ayant un avantage à conseiller des travaux plus importants. C'est un élément à intégrer dans le business model.
- Prendre en compte les **individualités**³² et les **aspects psychologiques** liés au processus. Cela implique que les accompagnateurs possèdent, en plus de leurs connaissances techniques et des écosystèmes de soutien à la rénovation, des compétences d'écoute active et de gestion des

³² Chacun a des besoins, moteurs et freins qui lui sont propres

tensions. Il est en outre nécessaire d'allouer suffisamment de temps à l'utilisateur, surtout en début de processus, pour permettre une évolution individuelle.

En outre, le service intégré devra contribuer à simplifier au maximum le processus de rénovation, notamment en :

- **Combinant les rénovations** énergétiques avec d'autres types de rénovation³³, en structurant des partenariats avec les agences immobilières pour planifier la rénovation au meilleur moment (le changement de propriétaire)
- Encourageant la **rénovation globale au label A en une fois** autant que possible, sans exclure l'approche progressive parfois nécessaire pour des raisons par exemple de budget ou de logistique familiale
- Permettant un **retour d'expérience** du terrain vers les autorités compétentes. Le service intégré peut ainsi servir de porte-parole pour faciliter le processus de rénovation, via par exemple les législations, les systèmes de primes et de subsides, etc. Le service intégré peut ainsi contribuer à faire évoluer le paysage législatif de manière constructive.
- Encourageant les ménages à aller plus loin que la législation existante en Wallonie, c'est à dire en incluant des leviers de décarbonation (en réfléchissant par exemple au-delà d'une chaudière gaz à condensation ou encore un poêle à bois) et de circularité (choix des matériaux, réversibilité des solutions mises en œuvre).

2.2.3. INTÉGRÉ : IL S'AGIT DE FOURNIR UN ACCOMPAGNEMENT DE A À Z

Aujourd'hui, sans service d'accompagnement qui décharge réellement les ménages, il est attendu que chaque ménage wallon se comporte en gestionnaire de projet, avec le temps et les compétences que cela implique. De nombreuses activités doivent être réalisées (prendre contact avec des professionnels de la construction et des organismes de financement, obtenir des devis, s'informer sur les primes, les règles urbanistiques, faire le bon choix entre de nombreuses solutions technologiques disponibles, etc.) et une multitude d'intervenant doit être mobilisée (auditeurs, architectes et ingénieurs, entrepreneurs, banques, administrations, certificateur PEB, responsable PEB, ...). Même si le ménage est conseillé ou orienté, le stress et le sentiment de complexité conduisent ainsi souvent à l'abandon du projet. Ainsi, déléguer tout ou partie des tâches pour lesquelles les rénovateurs ne sont pas bien équipés contribue à rendre l'expérience de rénovation beaucoup plus attractive.

L'analyse des initiatives étrangères montre que les services d'un guichet unique peuvent être formulés selon trois niveaux qui se distinguent par l'amplitude de l'accompagnement, schématisés et décrits ci-dessous³⁴. L'image ci-dessous reprend une synthèse des trois niveaux d'accompagnement et le rôle croissant dans le projet de rénovation du ménage.

³³ 90 % des rénovations énergétiques sont réalisées en même temps que d'autres travaux sans aucun objectif énergétique, *Albrecht et Al* 2020.

³⁴ INNOVATE, 2020. How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors [[lien](#)]
JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [[lien](#)]

Il est possible en début de trajet, à l'issue des premiers conseils, de migrer du niveau 1 vers le niveau 2 ou 3.

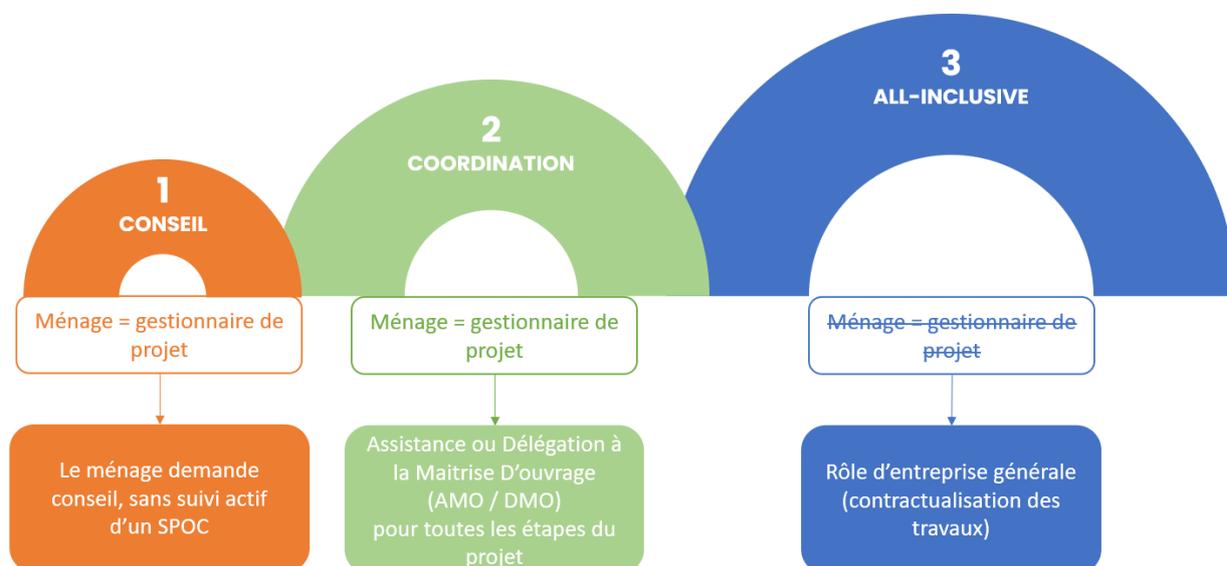


Figure 15 : Synthèse des 3 niveaux d'accompagnement et le rôle et la charge mentale pour le ménage

En outre, sur base de près de 10 années de retours d'expérience, la plateforme d'experts pour la rénovation énergétique des logements en France tire les recommandations « sans regret » suivantes pour massifier l'accompagnement à la rénovation³⁵ :

- **Développer un accompagnement sur l'ensemble des dimensions d'un projet de rénovation** (architectural, énergétique, climatique, adéquation au projet de vie du ménage, etc.) (niveau 2) ;
- **S'assurer que l'accompagnement répond à l'ensemble des besoins des ménages, jusqu'à la conduite des travaux et le contrôle post-travaux si nécessaire** (niveau 3) ;

Pour construire sur ces recommandations, le SIARE wallon pourra proposer une offre de services techniques à la carte, couvrant la totalité du parcours de la rénovation, qui offre de la valeur pour les ménages et les filières et qui intègre une forte dimension sociale. L'annexe 8.3 reprend en détail les 3 niveaux et plus particulièrement la section 8.3.7 qui fournit une analyse SWOT de la pertinence de chaque niveau pour la région wallonne.

³⁵ IDDRI, 2022 : Réussir le pari de la rénovation énergétique Rapport de la plateforme d'experts pour la rénovation énergétique des logements en France, p.49. [\[lien\]](#)



Figure 16 : Synthèse des 3 niveaux d'accompagnement mis en relation avec des exemples d'autres guichets uniques en Europe

2.2.3.1. NIVEAU 1 : LE CONSEIL

Le premier niveau est **réactif**, il s'agit de conseiller et d'informer le ménage qui en fait la demande. Les conseils peuvent traiter de **toutes les informations nécessaires au ménage à tout moment de la rénovation**³⁶ et faire le relais vers des professionnels de qualité. Ce service de premier niveau est idéalement **gratuit**. Bien que cet accompagnement se concentre généralement sur l'amont du parcours de rénovation, c'est-à-dire avant l'exécution des travaux, le ménage peut s'adresser à ce niveau de service à tout moment de son processus de rénovation. Il en bénéficiera le plus s'il est capté le plus tôt possible pour bien cadrer le projet en lien avec ses besoins et capacités budgétaires. Ce niveau de service est particulièrement adapté pour les ménages qui désirent piloter les travaux eux-mêmes et en sont capables.

2.2.3.2. NIVEAU 2 : LA COORDINATION

³⁶ (conception du projet, liste des auditeurs, ordre des travaux, primes et subventions, financements, liste d'entrepreneurs, ...)

Pour les ménages qui ont besoin d'un coup de pouce supplémentaire, **ce service assiste le rénovateur tout au long du processus tel un copilote**. Ce niveau de services offre un support pour le ménage : une personne de référence aide le ménage dans toutes les grandes étapes en plus de le conseiller. Ce soutien prend différentes formes : réponses aux questions du ménage, mise en relation avec des partenaires professionnels (auditeurs, architectes, entrepreneurs, ...), participation aux rencontres avec les professionnels, aide aux démarches financières et administratives. **Le service dispose d'un réseau de partenaires, il accompagne le ménage dans ses interactions avec ces partenaires**, l'aiguille dans les méandres administratifs et l'accompagne dans les choix à réaliser. **Le ménage reste pilote** du processus de rénovation, il fait les choix et donne le tempo. **Le ménage garde une relation contractuelle avec chacun des professionnels avec lesquels il intervient**, l'accompagnateur aillant un rôle de facilitateur ou coach de rénovation.

2.2.3.3. NIVEAU 3 : ALL-INCLUSIVE

Ce troisième niveau de services est destiné aux ménages enclins à rénover leur logement mais qui ne sont pas dans la capacité d'assurer la gestion du projet de rénovation ou qui souhaitent une rénovation énergétique clé sur porte. **La rénovation est complètement gérée par le dispositif**, la prise en charge complète du processus de rénovation inclut la maîtrise d'œuvre et la recherche de solution de (tiers-)financement. Le ménage n'a qu'un seul point de contact qui fait avancer son projet de rénovation en se chargeant lui-même des interactions avec les différents interlocuteurs (fournisseurs, administrations, ...). **Le ménage n'a une relation contractuelle qu'avec ce service**, qui se charge lui-même de mobiliser et coordonner les professionnels et administrations nécessaires.

2.2.4. INTÉGRÉ : AU NIVEAU LOCAL, LE SIARE DOIT FAIRE OFFICE DE COURROIE D'ENTRAÎNEMENT DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Pour assurer la lisibilité et la fluidité du service pour la population, il est crucial que l'offre d'accompagnement soit coordonnée. Quel que soit le niveau d'accompagnement et sa déclinaison éventuelle par profil de ménage, l'accès au service d'accompagnement doit être simple. Pour mobiliser l'ensemble des ménages, une diversité de portes d'entrée doit exister. Néanmoins, quelle que soit sa porte d'entrée, le rénovateur doit pouvoir être redirigé vers la formule d'accompagnement la plus appropriée pour ses besoins et sa situation.

Pour faciliter la démarche des citoyens, le service intégré devrait idéalement avoir une dénomination unique, facilement identifiable pour l'utilisateur, indépendamment du niveau de service finalement octroyé au ménage et de l'organisme qui s'en occupe. Le nom de « Walloreno » déjà utilisé comme campagne de sensibilisation à la rénovation profonde est une option (accompagnateur walloreno, primes walloreno, crédit walloreno, etc.)³⁷.

³⁷ Cet aspect n'est pas plus étudié dans ce rapport car la Wallonie mène actuellement une réflexion stratégique sur la communication autour de enjeux de la rénovation énergétique

Les différents acteurs porteurs de services doivent se connaître, se comprendre et diriger adéquatement le ménage vers la formule d'accompagnement la plus adaptée.

Le terme « Intégré » dispose donc d'une signification à double-sens : l'approche doit proposer aux ménages différents services au sein d'une offre *packagée*, et également être bien intégrée dans son propre contexte local, par exemple en termes de soutien public local ou d'écosystèmes économiques³⁸.

Ainsi, pour soutenir la vision intégrée et industrielle de la rénovation énergétique à l'échelle régionale, (voir §1.2), le SIARE devra être une courroie d'entraînement de la rénovation énergétique au niveau local.

"The service area of the one-stop-shop is defined even more by the presence of qualified suppliers than by homeowners' interest in energy renovation. Everything starts with the quality level KAW is able to ensure. We started to work with five local suppliers but ended up working with bigger companies at national level that were able to meet our quality criteria." KAW³⁹

2.2.5. LES ENJEUX DE STRUCTURATION DES FILIÈRES SONT CLÉS POUR LE SUCCÈS DU SIARE

Bien que la mise en place d'un service intégré d'accompagnement soit un levier essentiel pour atteindre les objectifs de rénovation énergétique en Wallonie, **un tel service ne sera réellement efficace que si l'offre de main d'œuvre et de matériaux est capable de suivre la demande.**

Aujourd'hui, le secteur de la construction souffre d'une pénurie de main d'œuvre qualifiée (environ 20 000 ETP/ an en Belgique selon la Commission européenne)⁴⁰. Le Mémoire de la Confédération Construction estime ainsi que 16 500 offres d'emploi n'ont pas trouvé preneur dans le secteur de la construction au troisième trimestre de 2018⁴¹. En outre, le déploiement progressif dans la rénovation de techniques et technologies « bas-carbone » nécessitera un niveau de compétences croissant, ce qui en l'état actuel des choses aura pour effet d'accroître l'écart entre la demande et la disponibilité de l'offre. *« Le grand défi sera par conséquent de « mobiliser et former la main d'œuvre nécessaire pour répondre à la demande croissante à venir dans le secteur de la construction, dans un court laps de temps »⁴².*

Face à cette pénurie, qui touche également les matériaux de construction durable, une augmentation forte de la demande renforcerait ces difficultés. Par conséquent, **la structuration des filières (travaux et matériaux) est une condition sine-qua-non de la réalisation des ambitions.**

³⁸ Bullier A., Milin C., *Towards large-scale roll out of "integrated home renovation services" in Europe*, 2021.

³⁹ INNOVATE project, 2020. How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors [\[lien\]](#)

⁴⁰ Commission européenne (2020), Rapport pays 2020 pour la Belgique, SWD 2020/500 final, p.71.

⁴¹ Confédération de la Construction (2019), Mémoire : La construction, carrefour des politiques sociale, économique et environnementale, p.4

⁴² CCE (2021) – *Les instruments de la politique publique en matière de rénovation du bâtiment en Belgique*

La mise en place de SIARE représente une opportunité d'accompagnement de la structuration des filières. Les volumes de travaux déclenchés pourraient peser significativement sur la valeur ajoutée du secteur de la construction en Wallonie. Pour délivrer ces volumes, les filières doivent se structurer et changer d'échelle⁴³. L'activation de la demande par le SIARE doit s'intégrer dans une vision industrielle de la rénovation énergétique, condition pour répondre à la demande et maximiser les opportunités économiques pour la Région.

En outre, les petites entreprises qui composent l'essentiel du paysage sont peu enclines à délivrer des travaux de rénovation, qu'elles perçoivent comme une prise de risque non-nécessaire alors que leur carnet de commandes est suffisamment rempli par les autres types de travaux⁴⁴ (l'annexe 8.4 liste plus en détail les freins et les raisons d'abandons des entreprises liées à la rénovation énergétique).

Ainsi, la Région doit viser à :

- **Créer un marché de la rénovation dynamique et attractif pour les entreprises, afin d'accompagner leur croissance (en nombre et en taille)⁴⁵.**
 - **Renforcer la visibilité et la prévisibilité des volumes** et natures de travaux de rénovation énergétique qui font aujourd'hui défaut, en enclenchant une dynamique forte de projets
 - **Simplifier l'exécution des projets pour améliorer la productivité des entreprises.** En effet, comme le souligne la SRLT, « la complexité du paysage (nombre d'intervenants et morcellement des compétences) et le fonctionnement des acteurs sans suffisamment de réseau et de compétences nécessaires amènent une série de manquements à la rénovation énergétique. ». Par ailleurs, les entreprises éprouvent généralement des difficultés à gérer les relations avec leurs prospects ou clients⁴⁶.
 - **Améliorer la rentabilité des projets en les agrégeant, favorisant par ailleurs l'industrialisation des techniques de rénovation qui peuvent l'être.** Par exemple, en réalisant des actions promotionnelles sur des typologies spécifiques de bâtiments
 - **Augmenter la qualité globale (accompagnement, travaux, profondeur des rénovations et durabilité des matériaux),** en (i) structurant et diffusant les retours d'expérience et (ii) en tirant l'implémentation de standards de qualité pour les travaux⁴⁷.
- **Réduire les coûts de transaction des entreprises en les déchargeant de certaines tâches non-productives.** Ceci pourrait entre autres leur permettre de libérer le temps nécessaire à l'acquisition de nouvelles connaissances et compétences.

⁴³ Les PLRE rapportent que la disponibilité de l'offre est un goulot d'étranglement majeur dans leurs accompagnements de rénovations

⁴⁴ *International review of domestic supply chains* – Association of Decentralized Energy (2021)

⁴⁵ Lors des sessions de travail du Groupe Opérationnel Offre conduites dans le cadre de l'Alliance Climat Emploi Rénovation, les acteurs des secteurs (travaux, matériaux) ont entre autres convergé sur la nécessité de tripler la taille des entreprises wallonnes, et ce en particulier dans les métiers de l'enveloppe (~90% d'entreprises composées de moins de 10 ETP)

⁴⁶ Relation client – professionnel difficile : cahiers de charges hétérogènes, beaucoup de ressources à investir pour sensibiliser, visiter des clients qui ne signeront finalement pas, etc., JRC, 2021. *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* [[lien](#)]

⁴⁷ A titre d'exemple, sur la question des matériaux, le nombre de rénovation/extension/surélévation en bois n'ont représenté que 2,54% des permis de bâtir en Belgique en 2020⁴⁷. La mise en place d'une filière de matériaux biosourcés pour l'écoconstruction (et, par extension, l'éco-rénovation) fait par ailleurs parti des actions prioritaires identifiées par le plan *Circular Wallonia* – SPW (2021)

Ceci doit in-fine permettre de réduire le coût des travaux. A titre d'exemple, le dispositif DORÉMI mis en place par la Communauté de Communes du Crestois et du pays de Saillans a mobilisé des groupements d'entreprises, ce qui a permis de réduire les coûts de 600-700€ TTC/m² à 380-480€ (416€ TTC / m² en moyenne pour les chantiers lancés)⁴⁸.

Il est néanmoins nécessaire de souligner que l'objectif n'est pas d'uniformiser et standardiser la totalité du processus de rénovation énergétique et des techniques qui s'y rattachent. Aussi, soulignons que

- **Si certaines techniques de rénovation peuvent être massifiées, elles ne pourront constituer une réponse à toutes les situations.**
- Toutes les entreprises n'ont pas vocation à grandir. Un certain nombre d'artisans choisissent volontairement de limiter leur nombre de projets. **Le SIARE devra ainsi s'entourer de partenaires de toutes tailles, en veillant à préserver l'artisanat et l'emploi local.**

⁴⁸ ADEME – *Rénovation énergétique de l'habitat, 15 initiatives de territoire* (2016)

3. MASSIFIER LA RÉNOVATION NÉCESSITE DE RENFORCER LE NIVEAU DE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

Le chapitre précédent a présenté les enjeux principaux qui doivent guider les choix pour la conception du SIARE. Il est suggéré de viser prioritairement les propriétaires occupants d'habitations unifamiliales de label F et G, quel que soit le niveau socio-économique. Renforcer la qualité des services d'accompagnement, c'est développer un accompagnement sur l'ensemble des dimensions d'un projet de rénovation et s'assurer que l'accompagnement réponde à l'ensemble des besoins des ménages, jusqu'à la conduite des travaux et le contrôle post-travaux si nécessaire. Il s'agit donc de développer les services de coordination (niveau 2) et all-inclusive (niveau 3). Il a également été mis en évidence que les enjeux de structuration des filières sont clés pour le succès du SIARE car un tel service ne sera réellement efficace que si l'offre de main d'œuvre et de matériaux est capable de suivre la demande, et que la conception du SIARE peut y contribuer.

Aujourd'hui en Wallonie, l'offre d'accompagnement repose principalement sur une offre de niveau 1 (par les guichets de l'énergie) et l'offre de niveau 2 a été récemment amorcée à travers les plateformes locales de rénovation énergétique (PLRE)⁴⁹. Le premier axe de renforcement est de significativement développer cette offre de niveau 2, tant pour l'offre de services aux ménages que pour sa capacité à lever des freins du côté de l'offre. C'est ce qui est développé en section 3.1. Le second axe de renforcement est de développer l'offre de service de niveau 3, pour s'assurer que l'accompagnement réponde à l'ensemble des besoins des ménages, en permettant la contractualisation des travaux directement auprès du SIARE si nécessaire. Ce niveau de service permettra de mieux répondre au besoin de certains profils et présente des opportunités pour mieux contribuer aux enjeux du côté offre. C'est ce qui est développé en section 3.2.

Ce chapitre vise à fournir une description fonctionnelle des services à proposer par le SIARE, le « quoi ». Il ne s'attarde pas sur les moyens à mettre en œuvre, qui seront l'objet des chapitres 4 et 5, bien que les services soient discutés au regard des enjeux liés aux volumes d'accompagnement à pouvoir déclencher. Il ne présume pas non plus du « qui » : des services différents peuvent être offerts par une même structure, c'est le principe du « à la carte ». Les chapitres suivants discuteront donc les implications en termes de moyens (ressources humaines et financement) et de mise en œuvre (organisation et gouvernance) pour clarifier le « qui » et le « comment ».

⁴⁹ voir Annexe 8.1

3.1. COORDONNER L'ENSEMBLE DU PARCOURS DE RÉNOVATION POUR LES MÉNAGES ET ACTIVER DES PREMIERS LEVIERS DE STRUCTURATION DE L'OFFRE EST LA PRIORITÉ

Renforcer l'accompagnement de niveau 2 (coordination), c'est offrir une assistance à la maîtrise d'ouvrage, voire une délégation de maîtrise d'ouvrage en fonction des besoins. C'est aussi assortir cette offre d'une démarche proactive (vu les volumes à déclencher), sociale (les ménages vulnérables constituant une cible prioritaire), et centrée sur le ménage et son projet. La conception des services doit en outre être guidée par la recherche d'un équilibre entre standardiser ce qui peut l'être pour réduire les coûts, et maintenir le ménage et son projet au centre de l'accompagnement pour réduire le taux d'abandon. Enfin, se positionner en coordinateur de l'ensemble du processus de rénovation permet d'activer de premiers leviers pour soutenir la structuration de l'offre. Ces orientations sont présentées ci-après.

3.1.1. PROPOSER UNE OFFRE DE SERVICES À LA CARTE POUR SIMPLIFIER ET FLUIDIFIER LE PARCOURS DU RÉNOVATEUR

Un service de coordination (niveau 2) est nécessaire au minimum pour massifier la rénovation énergétique⁵⁰. Les missions détaillées de cette coordination de projet de rénovation sont reprises en Annexe 8.3. Le service d'accompagnement doit mettre fin au parcours du combattant du ménage et lui dérouler le tapis rouge, en lui offrant un trajet fluide, clair, connu dès le début et simple, capable de le décharger de cette gestion de projet lorsque c'est son besoin⁵¹.

Pour cela, il devra à minima se calquer sur un modèle de niveau 2 et fournir :

- **Une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) doit être proposée au ménage, pour l'accompagner du début à la fin de son projet sur l'ensemble des aspects techniques et financiers**
- **Une délégation de maîtrise d'ouvrage (DMO) doit pouvoir lui être fournie, lorsque cela est requis** (c'est particulièrement approprié pour les ménages vulnérables). Cette délégation de maîtrise d'ouvrage porterait sur les choix techniques à réaliser, ce qui permettrait de concentrer les interactions avec le ménage sur ses besoins en termes d'utilisation du logement et sur l'accompagnement au changement, lequel est un facteur clé pour maximiser l'aboutissement des projets.

L'encart 2 fournit des exemples de positionnement AMO et DMO d'initiatives françaises pionnières.

⁵⁰ Bullier A., Milin C. (2021). *Towards large-scale roll out of "integrated home renovation services" in Europe*, FEDARENE. [\[lien\]](#)

⁵¹ Les coûts et tarifications possibles sont présentés en chapitres 5 et 6.

Néanmoins, tous les ménages n'ont pas les mêmes besoins d'accompagnement⁵². Le SIARE ayant vocation à constituer un point d'entrée unique pour tous les ménages souhaitant démarrer un projet de rénovation, **il doit pouvoir proposer ses services à la carte**. Dans certains cas, cet accompagnement pourra donc par exemple se limiter à des services de « niveau 1 » (orientation, présentation des aides, etc.), qui sont parfois suffisants pour des ménages disposant des ressources et compétences pour conduire leur projet. Les ressources nécessaires pour fournir un accompagnement diffèrent fortement entre niveau 1 et niveau 2. **Les hypothèses sur le besoin de la population à disposer d'un accompagnement de niveau 1 ou de niveau 2 sont donc structurantes pour le dimensionnement du SIARE**. Elles sont détaillées au chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

Encart 2 – Exemple de services de niveau 2 des sociétés de tiers-financement françaises⁵³

- **Assistance à la maîtrise d'ouvrage**

Renov'Occitanie, Oktave, Centre-Val-de-Loire Energies et Facirénov pour les copropriétés (ainsi que Hauts-de-France Pass Rénovation, lorsque les particuliers se chargent de financer leurs projets), ont opté pour un statut d'Assistant à Maître d'Ouvrage : la Société de Tiers-Financement apporte toutes les informations, conseils nécessaires au ménage de manière indépendante des entreprises et d'un éventuel maître d'œuvre, avec lesquels elle n'a pas de lien contractuel direct. Les conseillers de la Société de Tiers-Financement ne sont pas censés se rendre sur les chantiers, sous peine de requalification de ces prestations en maîtrise d'œuvre par les assurances en cas de sinistre. Ce mode d'intervention donne moins de responsabilités et de moyens d'action aux sociétés de Tiers-Financement et limite aussi les coûts (prime d'assurance décennale). La Société de Tiers-Financement ne remplace pas, cependant, la copropriété qui reste maître d'ouvrage dans ses relations contractuelles avec tous ces intervenants et elle ne s'engage pas à sa place. Elle ne remplace pas non plus le maître d'œuvre dans la conception ou le suivi des travaux.

- **Maître d'ouvrage délégué**

La Régie du Service public de l'efficacité énergétique (SPEE) des Hauts-de France (ainsi que Facirenov pour des projets groupés) propose aux particuliers et aux copropriétés un contrat de mandat de maîtrise d'ouvrage déléguée (MOD). La Société de Tiers-Financement pilote les travaux sur la base d'un mandat des propriétaires ou du syndicat de copropriétaires, ce qui lui permet d'avoir des relations directes avec les entreprises, en particulier de solliciter des devis ou donner des directives sur un chantier. Ensuite, la relation contractuelle est tripartite, entre le ménage, les entreprises et la Société de Tiers-Financement mandataire. C'est elle qui décide des meilleures solutions techniques, de l'organisation du chantier. Elle lance les consultations, sélectionne les entreprises sur appel d'offres, s'assure de la bonne réalisation et de la réception des travaux, pour le compte du propriétaire, après validation de ce dernier.

⁵² Des chiffres sur le poids différents des freins à la rénovation sont fournis plus haut. Une analyse plus fine des besoins, en collectant les données de terrain, est une action « sans regret » à mener par la Région

⁵³ Texte issu du rapport : *Les Sociétés de tiers-financement et le réseau SERAFIN*, Association Serafin, 2022.

3.1.2. ASSORTIR CETTE OFFRE D'UNE DÉMARCHE PROACTIVE, SOCIALE, ET CENTRÉE SUR LE MÉNAGE ET SON PROJET

La priorisation proposée plus haut (ciblage prioritaire sur les monopropriétés de label PEB F et G occupées par leur propriétaire) implique d'**activer la rénovation pour 170.000 ménages vulnérables et 145.000 ménages non vulnérables**, soit un total de **315.000 rénovations, d'ici 2030**. Bien que vertigineux, ces chiffres sont nécessaires mais pas suffisant à l'atteinte des objectifs de la SRLT. Compte tenu des taux d'abandon dans le trajet d'accompagnement, le nombre de ménages à « activer » est en moyenne de 3,5 à 5 fois plus élevé⁵⁴. Atteindre ces volumes nécessite d'aller vers les ménages pour déclencher un maximum d'intentions de rénovation, de manière individualisée ou ciblée par quartier. Cela relève d'une vraie stratégie marketing, plus que d'une « simple » démarche d'accompagnement réactive aux demandes. En outre, un dispositif spécifique d'activation des ménages vulnérables sera nécessaire, et le dispositif devra être doté des compétences humaines et sociales adéquates.

3.1.3. ALLER VERS LES MÉNAGES POUR DÉCLENCHER UN MAXIMUM D'INTENTIONS DE RÉNOVATIONS

Activer la demande dans les volumes requis relève d'une vraie stratégie marketing, plus que d'une « simple » démarche d'accompagnement réactive aux demandes. L'analyse de la plateforme d'experts pour la rénovation énergétique des logements en France est d'application pour la Wallonie : « Les dispositifs actuels d'accompagnement à la rénovation sont plutôt dans une posture de réponse à la demande des ménages. Cela ne leur permet pas de repérer les projets de ménages qui pourraient embarquer dans la performance énergétique, mais qui ne le font pas faute...d'accompagnement. Ainsi, **un travail de prospection active est nécessaire pour aller au-devant des ménages et éviter les occasions ratées de la rénovation énergétique.** Cette prospection doit se baser sur un travail de segmentation des ménages, pour cibler les projets les plus mûrs ainsi que les moments les plus opportuns dans la prise de décision de travaux de rénovation. Par exemple, les ménages en phase d'acquisition immobilière représentent un potentiel majeur pour effectuer des travaux d'ampleur. »⁵⁵

Ce constat est évidemment à considérer en lien avec le dimensionnement, en termes de volume de ressources d'accompagnement, des dispositifs. En effet, tels qu'ils sont dimensionnés aujourd'hui les services des PLRE et de la SWCS sont saturés par le volume de demandes et pourraient difficilement absorber un volume significativement plus élevé. C'est un point d'attention important soulevé dans les groupes de travail de l'ACER à l'égard de la campagne de communication que planifie la Région : « attention qu'on ne pourra pas suivre avec les dispositifs d'accompagnement et la disponibilité des corps de métier ».

⁵⁴ Le nombre de ménages à accompagner est 3,5 fois supérieur au nombre de rénovations à activer pour les ménages non vulnérables, et 5 fois supérieur pour les ménages vulnérables. Il s'agit de moyennes pondérées. Cela tient compte d'hypothèses sur la répartition du recours aux services de niveau 1, 2 et 3, et de taux de conversion différents à chaque étape du trajet de rénovation, et différenciés par niveau de service. Voir chapitre 4.

⁵⁵ IDDRI, 2022 : Réussir le pari de la rénovation énergétique Rapport de la plateforme d'experts pour la rénovation énergétique des logements en France [[lien](#)]

Les ménages qui ont déjà la motivation à rénover sont des cibles importantes à capturer. Cela souligne l'importance du travail de fond de sensibilisation et d'information « qui doit aussi et surtout être en amont réalisé par la Région et les opérateurs locaux »⁵⁶. Pour activer ces ménages-là comme les autres, il y a quelques facteurs importants pour déclencher de manière pro-active la rénovation énergétique :

- **Identifier les bons ambassadeurs** : associations, influenceurs, personnalités locales, ...
- **Trouver le ménage au bon moment**, en se concentrant sur les moments de leur vie ou le logement est vide (transaction ou au moment d'autres rénovations). Cela invite à tisser un réseau d'interaction/collaboration entre le dispositif d'accompagnement et les acteurs en contact avec les ménages à ces bons moments : agents immobiliers, banquiers, notaires, magasin de matériel de rénovation⁵⁷, ...
- **Mobiliser à l'échelle des quartiers** pour générer un nouveau moment clé et des opportunités d'économies d'échelles (voir section suivante)

3.1.3.1. DÉCLENCHER LES RÉNOVATIONS À L'ÉCHELLE DES QUARTIERS

Changer d'échelle en structurant un programme de rénovation à l'échelle des quartiers. Les rénovations de bâtiments peuvent être planifiées et organisées en adoptant une approche de rénovation par quartier en une fois plutôt que chaque bâtiment individuellement, comme c'est le cas aux Pays-Bas (voir Encart 3).

La rénovation par quartier offre un nouveau moment clé pour déclencher la rénovation (« mes voisins rénovent, il y a un coach, le faire ensemble est plus simple et moins cher »)⁵⁸. Une manière de déclencher ce moment clé est de fournir des amplifications des primes limitées dans le temps, quartier par quartier⁵⁹.

Une réelle planification des interventions par quartier devrait être structurée au niveau local, à l'instar du dispositif « Transition Vision for Heating » des « Climate Agreement » des Pays-Bas qui vise d'embarquer près de 20% des bâtiments dans des approches par quartier d'ici 2030. Pour la planification/priorisation des quartiers à l'échelle locale, les quartiers pourront être priorités là où les dynamiques locales sont fortes, où il y a un potentiel d'industrialisation/massification de la rénovation (homogénéité, intervention par l'extérieure possible, ...), ou encore où des synergies avec d'autres initiatives peuvent être capturées (verdurisation, aménagement des voiries, ...).

Même si elles sont complexes à mettre en place, les approches par quartier permettent de relever plusieurs défis majeurs dans la rénovation des bâtiments existants de la Région :

- **Agréer et rationaliser les solutions de rénovation** : les quartiers résidentiels peuvent présenter des caractéristiques de construction communes, où des solutions de rénovation similaires prennent tout leur sens. Le principal défi consiste à identifier ces quartiers, à mobiliser les propriétaires et les

⁵⁶ SRLT, p.87

⁵⁷ A cet égard, une étude de l'ADEME conduite sur un panel de 45 000 ménages fait ressortir qu'en France, seuls 17% des ménages engageant des travaux de rénovation intègrent des travaux de rénovation énergétique (Pauline Jauneau-Cottet (CREDOC), Charlotte Millot (CREDOC), Albane Gaspard, Ariane Rozo (ADEME), Viviane Hamon (Viviane Hamon Conseil), Sabine Rabourdin (Institut Negawatt). 2019. [Une typologie des ménages ayant réalisé des travaux de rénovation énergétique](#). 60p.

⁵⁸ Les premiers résultats du projet Renolab.ID de rénovation par quartier dans le quartier La Roue à Bruxelles suggèrent un levier dans la mobilisation, les habitants se positionnant en ambassadeurs de la rénovation vers leurs voisins.

⁵⁹ C'est l'approche suivie par La Louvière pour son projet en démarrage de rénovation par quartier sur Haine-Saint-Pierre

habitants et à saisir les potentiels d'agrégation des solutions de rénovation envisagées. Des économies d'échelles peuvent être capturées aux différentes étapes : information et sensibilisation, diagnostic, commandes, exécution et suivi de chantier. Et l'agrégation des projets permet d'en accroître l'attrait pour les investisseurs.

- **Développer des approches intégrées maximisant les synergies entre l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables**, en tenant compte des contraintes et du potentiel. Elles permettent de minimiser les coûts totaux et de maximiser les avantages. Elles permettent de saisir le potentiel des réseaux de chaleur là où ils sont pertinents.
- **Mettre en synergie des différentes politiques** : revitalisation urbaine, mobilité, résilience au changement climatique, aménagement du territoire, santé ?

Encart 3 – Pays-Bas – « Vision de transition pour le chauffage » à l'échelle des quartiers⁶⁰

Les Pays-Bas ont décidé d'accélérer leur calendrier de sortie du gaz naturel. Cette décision est multifactorielle, on peut toutefois mentionner qu'une partie importante du territoire est sous le niveau de la mer, et que les activités d'extraction de gaz ont mené à des risques sismiques.

Les villes et communes aux Pays-Bas, avec l'approche par quartier, sont tenues de s'adresser de manière structurée à chaque quartier : la meilleure solution et la meilleure approche sont étudiées en détails par quartier, en collaboration avec les résidents, les propriétaires d'immeubles, les gestionnaires de réseau et les autres parties prenantes.

Dans ce processus, l'isolation des bâtiments, la vision de transition pour le chauffage, le plan environnemental et le plan de mise en œuvre sont conçus comme des étapes nécessaires pour mettre fin à l'approvisionnement en gaz naturel et proposer aux habitants d'autres options de chauffage durable.

La commune, avec la participation des parties prenantes, établit le calendrier au plus tard en 2021 et précise pour les quartiers concernés d'ici 2030 :

- Combien de bâtiments seront isolés et/ou rendus sans gaz d'ici la fin de 2030 ;
- Quelles solutions de chauffage alternatives peuvent être mises en place ;
- Quelle alternative de chauffage a les coûts les plus bas pour la société dans son ensemble.

Il a également été convenu que les communes programment les travaux, dans la mesure du possible, sur la base des coûts nationaux les plus bas et des coûts pour les utilisateurs finaux.

Un plan de mise en œuvre décrit, pour le quartier concerné, la manière et le calendrier de la transition du gaz fossile vers une alternative de chauffage durable. Le conseil municipal intègre ces choix au niveau juridique dans son plan environnemental.

⁶⁰ Netherlands Enterprise Agency, 2020. Long-Term Renovation Strategy - En Route to a low-CO2 Built Environment

3.1.3.2. ÉTABLIR UN DISPOSITIF SPÉCIFIQUE D'ACTIVATION DES MÉNAGES VULNÉRABLES

Une démarche proactive est d'autant plus importante pour éviter l'effet Mathieu⁶¹. S'il est important que le service d'accompagnement adopte une démarche proactive pour convaincre les ménages⁶², cela est particulièrement crucial pour les ménages vulnérables.

Cette démarche pourra être portée par les acteurs sociaux de première ligne⁶³, qui redirigeraient les ménages vers le SIARE dès qu'un projet de rénovation émerge auprès de ces derniers. Une collaboration forte avec les acteurs de la première ligne est pour cela requise, comme préconisé dans la SRLT⁶⁴. Des moyens devront y être consacrés, et l'appel à projet « Renforcement de la première ligne » lancé par la Région doit servir de laboratoire pour calibrer le type et le volume des services à fournir à cette fin. Un cadre clair de collaboration entre les acteurs sociaux de première ligne et les dispositifs d'accompagnement à la rénovation devra être formalisé.

3.1.3.3. DOTER LE DISPOSITIF DES COMPÉTENCES HUMAINES ET SOCIALES REQUISES

En plus des activités d'identification des ménages vulnérables, **la dimension sociale dans le trajet d'accompagnement qui leur est ensuite proposé est clé pour maximiser le taux de réalisation et en réduire le cycle de projet⁶⁵. Le coach rénovation du ménage devra disposer des compétences humaines et sociales appropriées.**

On retrouve aujourd'hui une dominance de profils techniques pour l'accompagnement des ménages (voir annexe 8.1.4). Pour un accompagnement adéquat des ménages vulnérables, il y a lieu de déployer des compétences sociales adéquates à l'interface avec le ménage. Certaines initiatives étrangères mettent en place des accompagnements spécifiques pour les ménages vulnérables qui peuvent inspirer la mise en œuvre wallonne :

- En France⁶⁶ certains « Accompagnateurs Rénov' » sont habilités par l'Anah pour pouvoir accompagner techniquement ET socialement les ménages vulnérables, pour répondre à certains besoins (situations de précarité énergétique, dégradation avancée du logement, etc.)
- Le projet Opengela dans son rapport final⁶⁷ et dans sa note de réplique⁶⁸ souligne :
 - Le **besoin de coordination avec les services sociaux** (*In complex situations of vulnerability, it is necessary to coordinate with the local council and social services to find solutions*);

⁶¹ Dans ce cas-ci, il s'agit de l'obtention d'aides publiques pour la rénovation par des ménages qui n'en ont pas besoin, au détriment des plus vulnérables à qui ces aides sont réellement destinées.

⁶² Stratégie Wallonne de rénovation énergétique à long terme du bâtiment (SRLT), p.87. [lien](#)

⁶³ en construisant sur l'action 26.6 de la SRLT, p.88

⁶⁴ SRLT - [Action 26.1] Mobiliser les acteurs publics et le monde associatif pour identifier les situations de précarité énergétique et créer un réseau étendu de 'donneurs d'alerte' lorsque l'on soupçonne qu'un ménage souffre de précarité énergétique

⁶⁵ Les chiffres d'une association d'accompagnement bruxelloise présentent une durée moyenne de l'accompagnement de 50 mois, tous niveaux d'avancement des projets confondus

⁶⁶ <https://france-renov.gouv.fr/mon-accompagnateur-renov/prestations>

⁶⁷ *Final report*, Opengela, 2023.

⁶⁸ *White Book on replicable one-stop-shop model*, Opengela, 2019.

- La nécessité de réaliser une **étude socio-économique du quartier** ou de la commune où ils s'implantent pour connaître le type de compétence à placer dans le guichet ;
- Le **besoin d'un facilitateur social à un plus haut niveau** qui s'occuperait des thèmes de médiation sociale, de la formation des accompagnateurs, et qui serait une personne ressource.

Les modalités possibles d'implémentation sont discutées dans la section **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

Lors du premier contact, une identification des besoins spécifiques du ménage doit être réalisée pour mobiliser le type d'accompagnement approprié (au sein de la structure à laquelle il s'adresse ou d'une autre structure de l'écosystème).

3.1.4. STANDARDISER LES ÉTAPES QUI PEUVENT L'ÊTRE

*« La massification est généralement perçue comme une démarche de standardisation et d'industrialisation des processus d'accompagnement à la rénovation des logements qui s'opposerait par nature à la personnalisation du service. L'approche quantitative d'une démarche standardisée s'opposerait ainsi à l'approche qualitative d'une démarche personnalisée. Nous pensons au contraire que la massification de la rénovation des logements passe par **plus de standardisation des dispositifs d'accompagnement à l'échelon national** mais aussi **plus de personnalisation de la relation accompagnant-accompagné à l'échelon local**. Il ne s'agit pas d'opposer ces approches mais au contraire de les articuler aux échelons territoriaux les plus pertinents. »⁶⁹*

La massification soulève en effet une série de tensions dans la démarche d'accompagnement (section 3.1.4.1). Pour maximiser le taux de réalisation, il sera clé de positionner le ménage et son projet au centre de l'accompagnement (section **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**). Cela n'empêche que différentes étapes de l'accompagnement peuvent être standardisées pour maximiser l'efficacité des dispositifs d'accompagnement (section 3.1.4.2).

3.1.4.1. LA MASSIFICATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOULÈVE DES TENSIONS

La massification de l'accompagnement implique recherche de l'efficacité et de l'efficience des dispositifs mobilisés. Cela nécessite de tenir compte d'une série de tensions éventuelles auxquelles la démarche poursuivie d'accompagnement est confrontée⁷⁰ :

⁶⁹ G. Briseperrière et al. *L'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement*, ADEME, 2019. 30p.

⁷⁰ Texte repris de G. Briseperrière et al., *L'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement*, ADEME, 2019. 30p.

Tension 1 – Standardisation vs personnalisation :

On a, face à face, un univers de l'accompagnant à la recherche de standardisation, d'efficacité et de rentabilité dans une perspective de massification, et un univers de l'accompagné qui souhaite une plus grande personnalisation du service. Dans une démarche d'accompagnement, la qualité de la relation prime pour construire la confiance et faire progresser le projet. Cette relation semble difficile à formaliser tant les situations sont variées. Les accompagnants sont donc tenus de s'ajuster à la singularité des situations au risque de déroger à l'exigence de standardisation requise par la massification.

Cela suggère de **standardiser un certain nombre de procédures et de process en amont de la rencontre accompagné-accompagnant pour permettre une personnalisation de l'échange au cours de la relation interpersonnelle**. Cette tension interroge non seulement les outils opérationnels de l'accompagnement mais également la réflexion stratégique sur les cibles visées.

Tension 2 – Chez soi (*home, cocon*) vs bâtiment (*house, objet technique normalisé*) :

Pour le particulier, le logement est d'abord un chez-soi ou un habitat dans lequel il s'investit en personne. De nombreux travaux de sociologie et de psychologie ont montré l'importance du chez-soi dans la construction du soi. Le périmètre et les contours de son projet de rénovation ne sont pas toujours réellement clairement définis. Le projet se construit de manière itérative, il se cristallise dans l'échange au gré des rencontres et des informations collectées.

Pour le professionnel du bâtiment ou de la rénovation, pour l'ingénieur, pour le technicien, le logement est un objet technique composé d'éléments et de caractéristiques normées dont on peut mesurer la performance. À la différence du particulier, le professionnel, plus distancié et généralement peu engagé affectivement dans le projet, dispose d'une vision d'ensemble du logement en tant qu'objet. Il tend à réduire le logement à un objet technique normé sur lequel il peut avoir prise et agir.

Ces différences sont par nature source de malentendus et de tensions pouvant parfois conduire sinon à l'abandon du projet du moins à l'abandon de l'accompagnement, ce qui conduit à **s'interroger sur la manière dont la question énergétique doit être posée lors de la relation d'accompagnement à la rénovation**.

Tension 3 – Imaginaire du face-à-face vs écosystème :

Parler d'accompagnement peut susciter l'imaginaire spontané du face-à-face incarné entre l'accompagnant et l'accompagné. S'il y a souvent incarnation et personnalisation d'un côté comme de l'autre, en réalité chaque partie n'est que le référent d'un collectif qui peut être assimilé à la face immergée de l'iceberg.

Ce sont des mondes qui se rencontrent au cours de l'accompagnement et non simplement des individus : le monde domestique, le monde institutionnel, le monde des professionnels du bâtiment et des entreprises. L'accompagnant doit être un intermédiaire ou un médiateur au sens plein du terme : il se situe à l'intersection de ces trois mondes, chacun hybride et divers, qu'il est chargé de faire dialoguer et de faire

travailler ensemble. Il joue un rôle de traducteur et fait circuler le projet entre ces mondes qui n'ont pas les mêmes objectifs, les mêmes attentes, les mêmes cultures techniques, les mêmes contraintes ni les mêmes enjeux.

Cette tension invite à **aborder la question de l'accompagnement à la rénovation sous un angle systémique.**

Tension 4 – Prendre son temps vs gérer son temps :

Dans la notion d'accompagnement, il y a une idée de cheminement. La notion de temps est centrale dans une démarche d'accompagnement. Accompagner, c'est aussi structurer le temps. Or, accompagné et accompagnant n'entretiennent pas le même rapport au temps. L'accompagné souhaite prendre son temps. L'accompagnant doit au contraire optimiser son temps sur chacun des projets pour lesquels il s'investit. **Cette tension influence fortement le modèle économique possible de l'accompagnement à la rénovation de l'habitat.**

Tension 5 – Écouter vs persuader :

En réalité, la promesse d'écoute et d'accompagnement faite au particulier ne cherche-t-elle pas à cacher une autre réalité ? L'accompagnement a-t-il vraiment pour objectif de révéler les attentes et de définir le projet du particulier ? N'a-t-il pas plutôt pour objectif de négocier avec celui-ci un niveau (élevé) de performance énergétique ? Dans le secteur public, il existe ainsi un décalage entre la promesse faite au particulier (« l'accompagner ») et la réalité effective de la démarche d'accompagnement qui, sous couvert de neutralité, cherche en réalité à promouvoir sinon à vendre la rénovation énergétique performante du logement. **Activer la demande dans les volumes requis relève plutôt d'une vraie stratégie marketing que d'une démarche d'accompagnement. Le mot accompagnement est susceptible d'occulter la nécessité de susciter l'envie et de vendre la performance énergétique.**

Il faudra parvenir à positionner le ménage et son projet au centre de l'accompagnement pour réduire le taux d'abandon, à faire preuve d'écoute, en gardant à l'esprit que le logement du ménage est chargé d'histoire et d'affects (ce qui fait appel à des compétences relationnelles fortes), et prendre en compte la myriade d'informations reçues par les ménages via son réseau.

3.1.4.2. DIFFÉRENTES ÉTAPES DE L'ACCOMPAGNEMENT PEUVENT ÊTRE STANDARDISÉES

Bien que la notion d'accompagnement renvoie à un univers d'écoute et de personnalisation de la relation, de nombreux aspects du processus d'accompagnement peuvent être standardisés pour gagner en efficacité et efficience.

Dans l'interaction avec le ménage, on peut citer notamment :

- **La phase de prise de contact** : réduire à son minimum le nombre d'étapes (ou de clicks) pour entrer en contact avec le service d'accompagnement. Et, bien organisée, le premier contact permet de qualifier la demande du ménage, traiter rapidement les simples demandes d'informations et de libérer du temps pour un accompagnement renforcé des ménages qui en ont besoin.
- **Le pré-diagnostic technique, économique et administratif** : un outil connecté à un guichet administratif régional permettrait de directement estimer le niveau de primes sur base du revenu connu du ménage⁷¹, rassembler l'ensemble des informations techniques connues sur la base de l'adresse⁷² permet d'automatiser l'identification des travaux types nécessaires et par conséquent l'estimation de prix⁷³, et une démarche similaire peut être réalisée pour automatiser l'identification des démarches administratives à prévoir.
- A l'attention des services d'accompagnement, **les informations collectées lors des premiers contacts et permettant de qualifier les besoins peuvent être centralisées dans un outil** partagé entre les différents acteurs de l'accompagnement. En France, il existe deux outils numériques mis en place par l'ADEME⁷⁴. Un premier outil pour les accompagnateurs qui permet de récupérer les informations-clés du ménage, s'assurer de l'interopérabilité et suivre les infos. Le deuxième outil est un outil qui est mis en place à plus haut niveau, pour analyser les données (nombres de rénovations, d'actes-métier, etc.) et prendre des décisions.
- La mise en place du **passport bâtiment** sur lequel travaille le SPW permettra aussi la centralisation de l'ensemble des données techniques et administratives, par conséquent d'en simplifier leur collecte et communication vers les différents services.

Du côté des interactions avec les professionnels, on peut citer :

- **La mise en place de documents types**, templates pour métrés détaillés, détails techniques types, fiches de comparaison entre plusieurs technologies, systèmes ou matériaux (isolant toiture vs isolant façade, système D ou C de ventilation, ...)
- **Standardiser certains travaux** : planning, détails types, et *tips and tricks* à suivre pour certains travaux typiques (isolation toiture, remplacement châssis, . ?.)⁷⁵ et annexe 8.3.8.

⁷¹ Voir par exemple l'estimateur de prime sur le guichet électronique des administrations de la Région bruxelloise : <https://irisbox.irisnet.be/irisbox/rep/landing>

⁷² Le service irlandais se base sur le code EAN des compteurs pour établir le lien entre le demandeur et la consommation d'énergie

⁷³ Voir par exemple www.renocity.be

⁷⁴ Voir les outils numériques de l'ADEME pour les services français d'accompagnement à la rénovation énergétique, dont courte vidéo de présentation sur le lien : <https://www.dailymotion.com/video/k7enyBDAVcMqQXw6klw>

⁷⁵ "Findings show that the majority of examined OSSs have managed to reach some level of standardization the way they deliver their service." G. Pardalis et al., 2022. Comparing public- and private-driven one-stop-shops for energy renovations of residential buildings in Europe

3.1.5. ACTIVER DE PREMIERS LEVIERS DE SOUTIEN À LA STRUCTURATION DE L'OFFRE

Le niveau de soutien à la structuration de l'offre est fonction du niveau de service aux ménages : un modèle de niveau 1 n'offre que peu d'opportunités de soutien aux secteurs, tandis qu'un modèle de niveau 3 les maximise, comme démontré dans les business model Canvas en annexe 8.4.3 et discuté en section 3.2.2.

Les plateformes locales de rénovation énergétique, comme requis par l'appel à candidature⁷⁶, mobilisent déjà aujourd'hui les professionnels du bâtiment (entreprises, auditeurs, professionnels du suivi, guichets énergie). Les entreprises sont mobilisées via un protocole de garantie de qualité (propre à chaque plateforme et qui devrait être harmonisé) servant à (1) s'assurer qu'elles sont en règle (dispositions légales, assurances et responsabilité, etc.), (2) leur proposer des formations régulières, (3) favoriser leur mise en réseau pour viser une rénovation profonde et complète, et (4) mettre en place une charte de qualité.

Bien que de manière plus légère qu'avec un service de niveau 3, se positionner en coordinateur de l'ensemble du processus de rénovation permet d'activer de premiers leviers, relativement simples à mettre en œuvre et ayant déjà pu faire leurs preuves au sein de plusieurs guichets européens. Une analyse des freins propres aux entreprises de la construction pour la massification de la rénovation énergétique se retrouve dans l'Annexe 8.3., avec l'identification des freins que le SIARE permet de lever.

Le SIARE dispose des axes de services soulageant les professionnels suivants :

1) Réduction du coût d'acquisition de clients

- Le SIARE redirige les ménages vers le réseau de professionnels partenaires ;
- Le SIARE apporte des dossiers pour lesquels il a déjà fait mûrir le maître d'ouvrage accompagné, avec des demandes claires envers les professionnels, via des outils standardisés et récurrents (système de devis, template métré détaillé, ...).

2) Gestion de la relation avec le ménage

- **L'entrepreneur⁷⁷ dispose d'un interlocuteur professionnel** (le coordinateur du SIARE) qui accélère le processus et prend sur lui la relation chronophage avec le ménage ;
- **Décharger l'entrepreneur de l'éducation du client sur les solutions techniques** possibles pour sa maison via un accompagnement du ménage mais aussi via des fiches par types de travaux pour qu'il puisse déjà se familiariser avec la panoplie de solutions (type de système de chauffage, type d'isolation par type d'enveloppe, type de système de ventilation, ...).

⁷⁶ Appel à candidatures 2021 des PLRE, SPW.

⁷⁷ Bénéfice aussi valable pour d'autres professionnels, comme l'architecte.

3) Suivi administratif

- Le SIARE est en contact étroit avec les autorités locales et régionales, il facilitera le suivi des règles liées au permis d'urbanisme et des primes, ce qui **réduit la charge administrative pour l'entreprise et limite les incertitudes et les variations de planning**.
- Le ménage sera suivi pour les demandes administratives complexes liées à **la bonne mise en place du chantier** (voirie, électricité, préparation du site, ...) qui bloquent souvent des chantiers et donc les entrepreneurs.

4) Support dans la complexité technique de la rénovation énergétique

- **Le SIARE aide l'entrepreneur à se lancer dans des nouvelles technologies** via un suivi plus poussé pendant le chantier et en relayant les informations sur les formations qu'il identifie pour répondre à leurs besoins.
- Via sa collaboration avec le SIARE, **l'entrepreneur reste au courant des dernières innovations**.
- **Définir des standards qualité à atteindre par les entreprises. Ceci permet de responsabiliser et garder informées les entreprises.**

Business model canevas : service vers les professionnelles de la construction, SIARE niveau 3 (EG) Différent de niv2 (AMO)



Figure 17 : Business modèle canevas : service vers les professionnelles de la construction pour un SIARE niveau 3. Voir plus de détails en Chapitre 8.4

3.2. PERMETTRE LA CONTRACTUALISATION DES TRAVAUX DIRECTEMENT AUPRÈS DU SIARE

Pour assurer que l'accompagnement réponde à l'ensemble des besoins des ménages, il doit pouvoir aller jusqu'à la conduite des travaux et le contrôle post-travaux si nécessaire⁷⁸. A l'instar du dispositif wallon MEBAR⁷⁹, un tel service peut être particulièrement requis pour les ménages vulnérables. Il devient d'autant plus nécessaire qu'un cadre réglementaire vient imposer la rénovation énergétique.

De plus contractualiser les travaux directement auprès du SIARE permettrait de pleinement adresser les enjeux de structuration des filières détaillés (voir section 2.2), en particulier ceux de productivité et de qualité.

3.2.1. UNE PROPOSITION DE VALEUR FORTE POUR LES MÉNAGES

« De l'idée de rénover jusqu'au gain en confort et économies d'énergie, nous vous accompagnons techniquement et financièrement pour permettre d'assurer la réussite de votre projet. »⁸⁰

La proposition de valeur développée ici s'appuie sur celle proposée par la série d'initiatives d'activation et d'accompagnement de la demande qui se positionnent en interlocuteur unique, travaux inclus. Ces initiatives démontrent une proposition de valeur basée sur :

- **Un interlocuteur unique, pendant toute la durée de la rénovation** : « audit énergétique, définition d'un programme de travaux optimal, recrutement des entreprises, lancement, veille au bon déroulement et réception du chantier, accompagnement après travaux pendant 3 ans ».
- **Une garantie sur la qualité et le résultat** : avec une orientation spécifique sur la rénovation profonde, un suivi du résultat réel durant 3 ans (Pass Rénovation, Facirénov), voire avec une approche performancielle formalisée par un contrat performance énergétique (Savécom, Openere).
- **Des solutions de financement intégrées**, avec préfinancement des travaux et des aides : « L'accompagnement financier comprend l'avance du montant des travaux et des subventions, le paiement aux entreprises, l'accès à l'éco-prêt à taux zéro, au prêt de tiers-financement⁸¹, etc. » (voir Encarts 4 et 5).

⁷⁸ IDDRI, (2022) : *Réussir le pari de la rénovation énergétique Rapport de la plateforme d'experts pour la rénovation énergétique des logements en France*. p.49. [\[lien\]](#)

⁷⁹ Dans une collaboration CPAS, guichet de l'énergie, SPW, le guichet de l'énergie agit en qualité de maîtrise d'ouvrage déléguée

⁸⁰ Hauts-de-France Pass Rénovation

⁸¹ La définition d'un cadre légal pour les sociétés de tiers-financement reste un chantier structurant à conduire au niveau Fédéral, comme préconisé par le CCE (CCE (2018) – *Mesures concrètes pour la partie fédérale du Plan National Energie-Climat* – p.6)

Ces initiatives évoquent également des bénéfices en termes de maîtrise du budget (grâce à des prix négociés, une standardisation, capitalisation et professionnalisation) et de délai d'intervention réduit, par la maîtrise des entreprises partenaires. Le Tableau 7 fournit les éléments inspirants spécifiques d'une sélection de ces initiatives.

Bien qu'inspirantes sur le plan de l'offre de service, il n'en demeure pas moins que ces initiatives font face à une série de défis en particulier en termes de volume : en France et en Irlande pionniers en la matière, de tels dispositifs contribuent actuellement à seulement 3% à 5% des rénovations énergétiques profondes déclenchées. De plus, la mise en œuvre d'un tel niveau de service soulève une série de questions d'implémentation dont le traitement est hors périmètre de cette étude :

« *If you opt for an All-inclusive model you will very likely need assistance from external legal experts to help you define the one-stop-shop legal status, as the EU State Aid rules will apply* » .

Encart 4 – Exemple de services de niveau 3 des sociétés de tiers-financement françaises⁸²

- **Oktave** a choisi le positionnement de maître d'œuvre pour mener les projets de maisons individuelles et pour les petits immeubles en copropriété ou en monopropriété. La Société de Tiers-Financement est responsable de la conception du programme de rénovation, de la direction de son exécution et de la réception des travaux. Cette responsabilité implique un important travail avant les travaux (pour établir le cahier des charges) et pendant le chantier (pour assurer le suivi des entreprises). Ce choix implique des frais d'assurance élevés mais il permet de se rendre sur les chantiers sans porter de risque assurantiel.
- **Bordeaux Métropole Energies** a choisi le statut de Contractant général pour l'offre de rénovation des maisons individuelles de Facirenov : la Société de Tiers-Financement assure les missions de maître d'œuvre, puis, lors de la phase d'exécution, elle sous-traite aux entreprises de travaux leur réalisation. Les entreprises travaillent alors sous la responsabilité de la Société de Tiers Financement.

Tableau 7. Éléments inspirants spécifiques d'une sélection d'initiatives

Initiatives	Éléments clés spécifiques
<p>Hauts-de-France Pass Renovation</p> <p><i>Service public d'efficacité énergétique</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des outils numériques pour simplifier et accélérer les démarches : pré-diagnostic de projet via un outil en ligne au moment de la prise de contact et plateforme en ligne avec l'ensemble des chantiers pour lesquels les corps de métiers peuvent faire offre⁸³ • L'offre Hauts-de-France Pass Rénovation devient payante⁸⁴ une fois le programme de travaux personnalisé accepté par le propriétaire (lors de la signature du contrat d'abonnement). Le coût de service public comprend l'ensemble de l'accompagnement, il peut être acquitté en une fois ou étalé sur 15 ans, moyennant le versement d'un acompte de 300€ à la signature du contrat.

⁸² Texte issu du rapport : *Les Sociétés de tiers-financement et le réseau SERAFIN*, Association Serafin, 2022.

⁸³ Plateforme de dématérialisation des marchés publics : <https://hauts-de-france-pass-renovation.safetender.com/#/home> (le service de maîtrise d'œuvre étant un service public, il s'agit de marchés publics)

⁸⁴ 1200€ TTC pour un accompagnement de niveau 2, 1860€ pour un accompagnement de niveau 3

Initiatives	Eléments clés spécifiques
Facirenov⁸⁵ <i>Société d'économie mixte</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation spécifique sur la rénovation profonde : des soutiens financiers à l'accompagnement, renforcés à la réalisation des travaux⁸⁶, le tiers-financement conditionné à des travaux d'économies d'énergie d'au moins 25% • Prêt jusqu'à 75000€⁸⁷ avec un plan de remboursement qui inclut les coûts d'accompagnement et calibré « pour transformer les dépenses de travaux en une mensualité équivalente aux économies d'énergie », avec avance des aides
Operene	<ul style="list-style-type: none"> • Orienté sur la rénovation globale du logement collectif (public et privé) • Rénovation clé en main : coordination d'un groupement d'entreprises locales engagé vers la meilleure performance énergétique, sur le modèle d'une garantie d'économie d'énergie, de sorte que les clients paient sur une période donnée, grâce à l'argent économisé par la rénovation • Engagement sur le résultat : garantie de réduction des consommations énergétiques réelles dans la durée grâce au CPE
Savécom <i>Société coopérative d'intérêt public</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Offre sous forme de contrat de performance énergétique⁸⁸, l'unique contrat identifié par l'équipe de recherche pour du résidentiel privé individuel • Équilibre économique atteint en 4 ans de fonctionnement
Renocity <i>Acteur industriel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • La création d'un jumeau numérique des quartiers cibles pour fournir une identification préliminaire des postes de travaux pertinents et un préchiffage des coûts de rénovation sur base de l'adresse du bien
Dispositif One-stop-shops de la SEAI	<ul style="list-style-type: none"> • Un accompagnement public all-in de rénovation gratuite pour les ménages vulnérables⁸⁹, complété de (actuellement 12) OSS privés agréés^{90,91,92} • Un premier dispositif pilote, rapidement amplifié • Gamme de primes étendue si recours à l'OSS • Focus sur la rénovation énergétique profonde, et sur la sortie des combustibles fossiles⁹³ • Pré-diagnostic sur la base des données attachées aux compteurs d'énergie et à la base de données publique des certificats PEB
RetrofitWorks (UK)	<ul style="list-style-type: none"> • Structure coopérative de professionnels qui paient des frais d'adhésion

⁸⁵ <https://www.facirenov.fr/>

⁸⁶ Les aides financières spécifiques à l'accompagnement ne peuvent être sollicitées qu'en complément des primes travaux

⁸⁷ À un taux de 0,5% grâce à une ligne de financement de la Banque Européenne d'Investissement

⁸⁸ Savécom, 2015. Contrat de performance énergétique : Conditions générales propriétaires occupants, disponible sur https://ceese.ulb.be/CEESE/documents/Energ-Ethic_SAVECOM-CPE_Conditions_G%C3%A9n%C3%A9rales_2015.pdf, consulté le 21/04/2023

⁸⁹ <https://www.seai.ie/grants/home-energy-grants/one-stop-shop/>

⁹⁰ SEIA. One-stop shop registration guidelines 2022. <https://www.seai.ie/register-with-seai/one-stop-shop/One-Stop-Shop-Registration-Guidelines.pdf>

⁹¹ <https://www.seai.ie/grants/home-energy-grants/#comp0000612dd4d4000001851065e>

⁹² <https://www.seai.ie/grants/home-energy-grants/fully-funded-upgrades-for-eligible-homes/>

⁹³ "The assessment will also calculate the heat loss in your home and what is required to make it suitable for a heat pump."

3.2.2. EN GÉNÉRANT UNE VRAIE PLUS-VALUE POUR LES ENTREPRISES

Développer une offre de service où les travaux sont directement contractualisés auprès du SIARE permettra de pleinement adresser les enjeux détaillés de structuration des filières (voir section 2.2), en particulier ceux de productivité et de qualité. En plus de lever un grand nombre de barrières rencontrées par les rénovateurs, l'action du SIARE en qualité de maître d'œuvre **permet aux professionnels partenaires de se concentrer sur leur cœur de métier.**

Par exemple, le positionnement de Hauts-de-France Pass Rénovation envers ses partenaires professionnels locaux est le suivant⁹⁴ :

- **Bénéficiaire d'une offre solvable** : en finançant le montant global des travaux et en payant en direct les entreprises sur ses chantiers, Hauts-de-France Pass Rénovation fait effet levier pour développer et sécuriser l'activité des professionnels du bâtiment.
- **Accéder à des chantiers facilement** : pour chaque chantier pris en charge pour le compte des particuliers, Hauts-de-France Pass Rénovation consulte les entreprises via une consultation simplifiée, adaptée aux entreprises artisanales, en particulier aux TPE : dossier administratif unique à la première réponse, allotissement, avance de 30% au démarrage.



Rendez-vous sur la plateforme pour consulter les chantiers à venir : <https://hauts-de-france-pass-renovation.safetender.com>

Outre ces aspects mis en avant par cette initiative française, les bénéfices suivants peuvent être obtenus par la mise en œuvre d'un SIARE de niveau 3⁹⁵ :

- Le SIARE s'occupe de la gestion de chantier (logistique, planning, détails, volumes de matériaux, installation, ...) et de la coordination entre les différentes interventions. Il peut créer un réseau de partenaires qui se connaissent, se comprennent (en termes d'interactions de leurs interventions métiers) et se respectent (et qui respectent par conséquent le travail des autres). **Optimiser pour les entreprises la gestion des clients et des chantiers** permet de réduire leurs coûts de transaction, d'optimiser leur logistique et d'augmenter ainsi leurs marges
- Le coût de transaction (ou d'acquisition client) est également réduit par le fait que lorsque le professionnel fait un devis, c'est pour un ménage qui a déjà décidé de rénover. Le SIARE contribue d'autant plus au gain de temps en standardisant les outils et processus pour les demandes de prix⁹⁶. Il est de plus déchargé de l'information et sensibilisation du ménage et de l'administratif lié à la documentation pour les demandes de primes qui sont des étapes qui peuvent lui coûter du temps.

⁹⁴ Information provenant du site web de la Régie du SPEE des Hauts-de-France : <https://www.pass-renovation.hautsdefrance.fr/professionnels/>

⁹⁵ Pour une analyse plus profonde de la comparaison entre la plus-value pour le secteur de la construction entre un suivi niveau 2 ou 3, l'annexe 8.4.3 fournit une comparaison par type de frein et une analyse Business Model Canevas pour le niveau 2 et 3.

⁹⁶ Canevas de devis, plateforme en ligne pour remise de prix, ...

- Changer de paradigme en réalisant une réelle planification des ressources ; pré-contractualisation, réservation de capacités, ...⁹⁷ Les résultats du projet Reno+ fourniront des propositions plus concrètes pour pleinement saisir ces opportunités.
- La visibilité sur les volumes qui en découle permet aux TPE/PME de se développer avec une meilleure maîtrise des risques.
- Effet vertueux sur la qualité des travaux avec un contrôle de qualité systémique par le SIARE, ou via des formations en début de collaboration sur les bonnes pratiques dans la rénovation énergétique.

Ainsi, sa proposition de valeur devra le positionner comme l'acteur pivot d'un projet de rénovation, à l'interface des ménages et des entreprises.

3.2.3. POUR ACTIVER D'AVANTAGE DE RÉNOVATIONS PROFONDES ET OPTIMISER LES COÛTS ET LA QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DES TRAVAUX

Augmenter le taux de rénovation profonde est une condition essentielle pour atteindre les objectifs de performance énergétique fixés par la SRLT et la directive EPBD. Activer des rénovations profondes suppose d'appréhender le bâtiment comme un système, afin que les solutions proposées prennent en compte les interdépendances entre l'ensemble des éléments du bâtiment (enveloppe, systèmes énergétiques, contexte environnemental, usages, etc.). **En conférant au SIARE un contrôle sur la totalité du parcours de rénovation, un modèle de niveau 3 favorise l'activation de rénovations profondes.**⁹⁸

Un modèle de GU orienté bénéfices et privé est plus adapté aux rénovations présentant des avantages économiques évidents ; des 'quick wins' économiques, ce qui limite leur participation aux taux de **rénovations profondes**. C'est pourquoi le rôle d'un soutien politique actif est important afin de contribuer à d'importantes améliorations de la performance énergétique. **Un élément clé qui détermine si les rénovations profondes sont soutenues par les GU, est leur structure de gouvernance.** Par exemple, les Gus français sont souvent gérés et soutenus par les autorités locales ou régionales. Cela permet de créer une synergie entre l'ambition des projets gérés par les GU et les objectifs d'efficacité énergétique promus par la politique française.⁹⁹

Un GU a la capacité à améliorer le taux et la profondeur des rénovations des bâtiments résidentiel et à offrir des solutions globales. Bien que tous les projets d'efficacité énergétique puissent être de bons candidats pour les Gus, ils sont particulièrement bien adaptés pour surmonter l'obstacle de la fragmentation typique des bâtiments résidentiels, et en particulier des maisons individuelles.¹⁰⁰

⁹⁷ Résultats préliminaires de Reno+, entretien avec Buildwise

⁹⁸ *A business model canvas for a one-stop-shop* - PadovaFIT

⁹⁹ JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [\[lien\]](#)

¹⁰⁰ JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [\[lien\]](#)

Le SIARE présente donc un énorme levier à faire augmenter le taux de rénovation (profondes) grâce à un système d'accompagnement poussé qui diminue les risques pour le ménage, qui donne un accès favorisé à des solutions financement et une gratuité de cet accompagnement pour les ménages vulnérables. De plus, via des campagnes de sensibilisation les propriétaires sont conscientisés à la nécessité de recourir à ces services et aux avantages environnementaux et climatiques pour la société.¹⁰¹

Les rénovations profondes peuvent être étudiées et exécutées en une seule étape avec l'avantage d'une planification intégrale, d'une optimisation des coûts et de l'absence d'effets de blocage. Les rénovations par étapes, quant à elles, permettent des processus moins perturbateurs et étalent les coûts de rénovation dans le temps, réduisant ainsi les coûts initiaux. Les rénovations par étapes constituent le type de rénovation le plus courant en Europe en raison de leur alignement avec les différentes phases possibles de la vie d'un bâtiment, notamment les réparations de routine, les remplacements d'urgence, les extensions de bâtiment, les transferts de propriété, les changements d'occupation, etc. (Mahapatra (2019), Fritz et al. (2019)).¹⁰²

Grâce à des interventions politiques adéquates, **il est possible de permettre au SIARE d'être un acteur clef dans le taux de rénovations profondes. Des sondages ont identifié plusieurs actions financières, réglementaires et de renforcement des capacités pour rendre ceci possible.** Cela inclut notamment de programmes nationaux ou régionaux de rénovation obligatoire, de rénovations exigées pour tous les bâtiments publics, de la révision des règles d'Eurostat et de lois nationales et régionales favorables à l'efficacité énergétique. Certains experts ont souligné la nécessité pour les juridictions de se concentrer sur le long terme afin de fournir une direction claire et d'accroître la confiance parmi les acteurs, ainsi que le besoin de permettre aux autorités locales et régionales de consacrer plus librement des fonds aux initiatives de rénovation des bâtiments. Des incitations plus ciblées et l'accès à des facilités de prêt à taux réduit sont également jugés nécessaires pour promouvoir les rénovations profondes. **Le financement étant considéré comme une priorité absolue.** Cela pourrait s'accompagner d'une promotion obligatoire des normes de rénovation profonde dans les subventions publiques (y compris l'obligation d'efficacité énergétique et les systèmes de certificats blancs), d'une augmentation des taxes sur le CO2 et de l'introduction de pénalités sur la taxe d'habitation en cas de consommation d'énergie excessive. L'assistance technique aux Gus, associée à des subventions nationales pour la rénovation, pourrait également contribuer à créer une meilleure synergie, tandis que la transparence des données relatives à la consommation d'énergie pourrait sensibiliser davantage la population.¹⁰³

L'offre Irlandaise se concentre sur des rénovations profondes. C'est la réorientation qu'ils se sont données après la phase pilote. C'est le cas de la majorité des initiatives de niveau 3, pour viser des économies d'énergie qui contribuent significativement au remboursement des travaux.

¹⁰¹ JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [\[lien\]](#)

¹⁰² JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [\[lien\]](#)

¹⁰³ JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [\[lien\]](#)

3.2.4. POUR OPTIMISER LES COÛTS ET LA QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DES TRAVAUX

Proposer un modèle de niveau 3 présente un grand nombre d'intérêts pour le candidat rénovateur, mais également pour le SIARE (contrôle total du processus et donc de la qualité, économies d'échelles, meilleur effet de levier) et pour les entreprises. Il est donc judicieux de vouloir maximiser le taux de conversion, plus cher mais plus efficace, car moins de temps perdu à la sensibilisation et préparation de projet. De plus un suivi complet assure une qualité de mise en œuvre et suivi, ce qui améliore l'efficacité énergétique sur le long terme des logement des ménages vulnérables.

Les hypothèses en termes d'efficacité (atteindre l'objectif) et d'efficience (réduire les coûts pour atteindre l'objectifs) sont que (1) certains ménages ne rénoveront pas leur logement en l'absence d'un service de niveau 2, (2) le service de niveau 3 maximise le taux de conversion tel qu'illustré ci-dessous sur Figure 18 et Figure 19 et également plus en détail dans l'annexe 8.7.3¹⁰⁴.

Le coût d'un accompagnement prit individuellement augmente de manière importante avec le niveau de service, cependant, il en découle une réduction du taux d'abandon qui mené à une réduction du coût global d'accompagnement par rénovation effectivement déclenchée. Autrement dit, en niveau 1 il y a une perte d'énergie et temps dans des ménages qui finalement ne vont pas rénover. **Pour finaliser une rénovation (sans suivi) via le niveau 1, il faut déclencher autours de 17 dossiers et lancer environ 4 dossiers de préparation de projet**, pour des ménages vulnérables. Chaque rénovation implique du temps 'perdu'. Les services d'accompagnement existant n'opèrent pas encore dans un cadre légal obligeant les ménages à rénover. Aux vues du calendrier d'obligations concernant les logements F et G, il est probable que le taux d'engagement des ménages augmente progressivement. A condition d'un véritable effort de sensibilisation efficace visant ce public cible par la Région, les ménages devront choisir entre se faire accompagner ou devoir le faire seul, ce qui est très différent du choix entre se faire accompagner ou ne pas le faire tout court

¹⁰⁴ Hypothèses formulées sur base d'expériences des services d'accompagnement existant (voir bibliographie)

Rapport de Recommandations

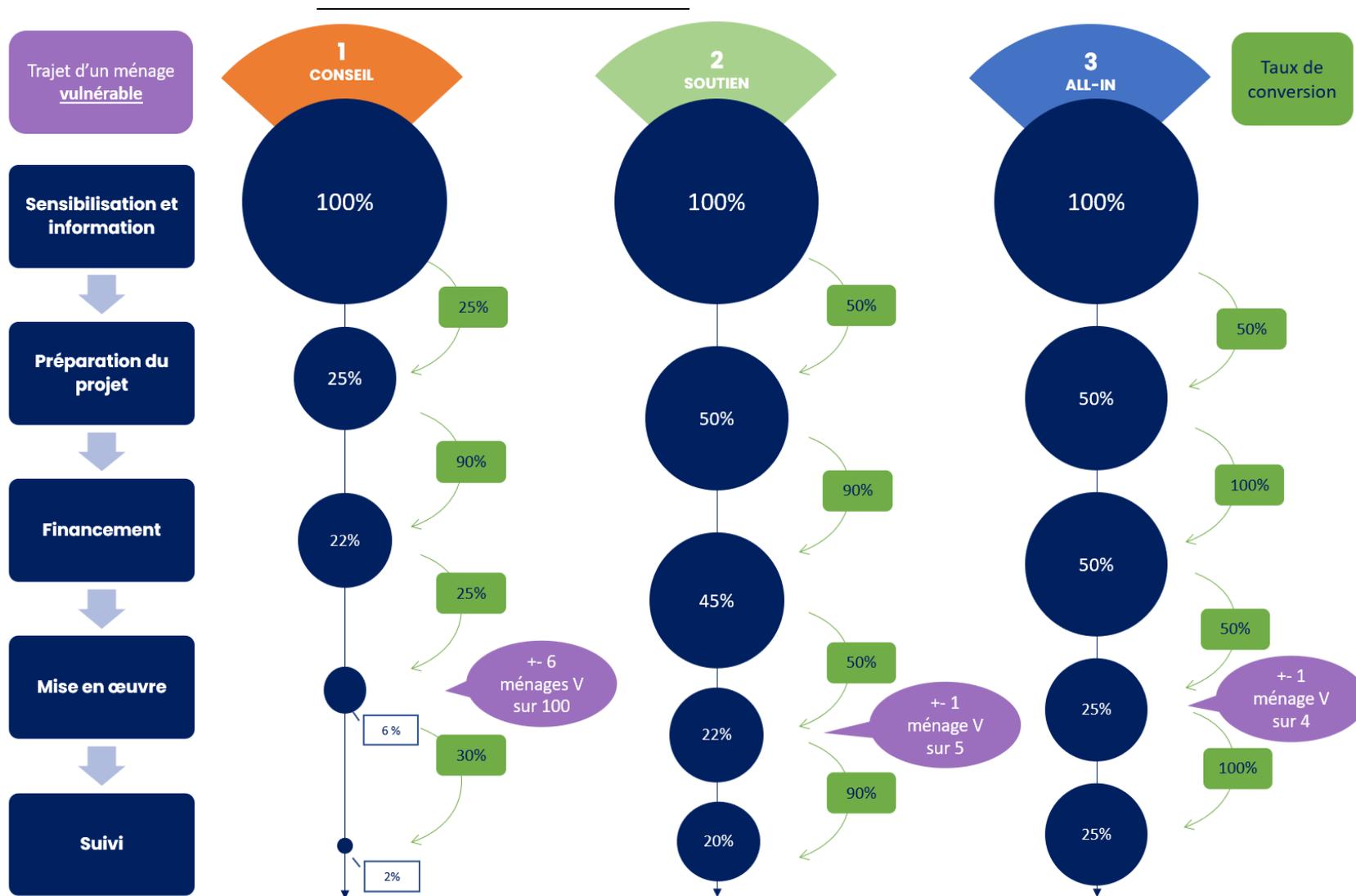


Figure 18 : Taux d'engagement des ménages non vulnérables par étape et par type d'accompagnement

Rapport de Recommandations

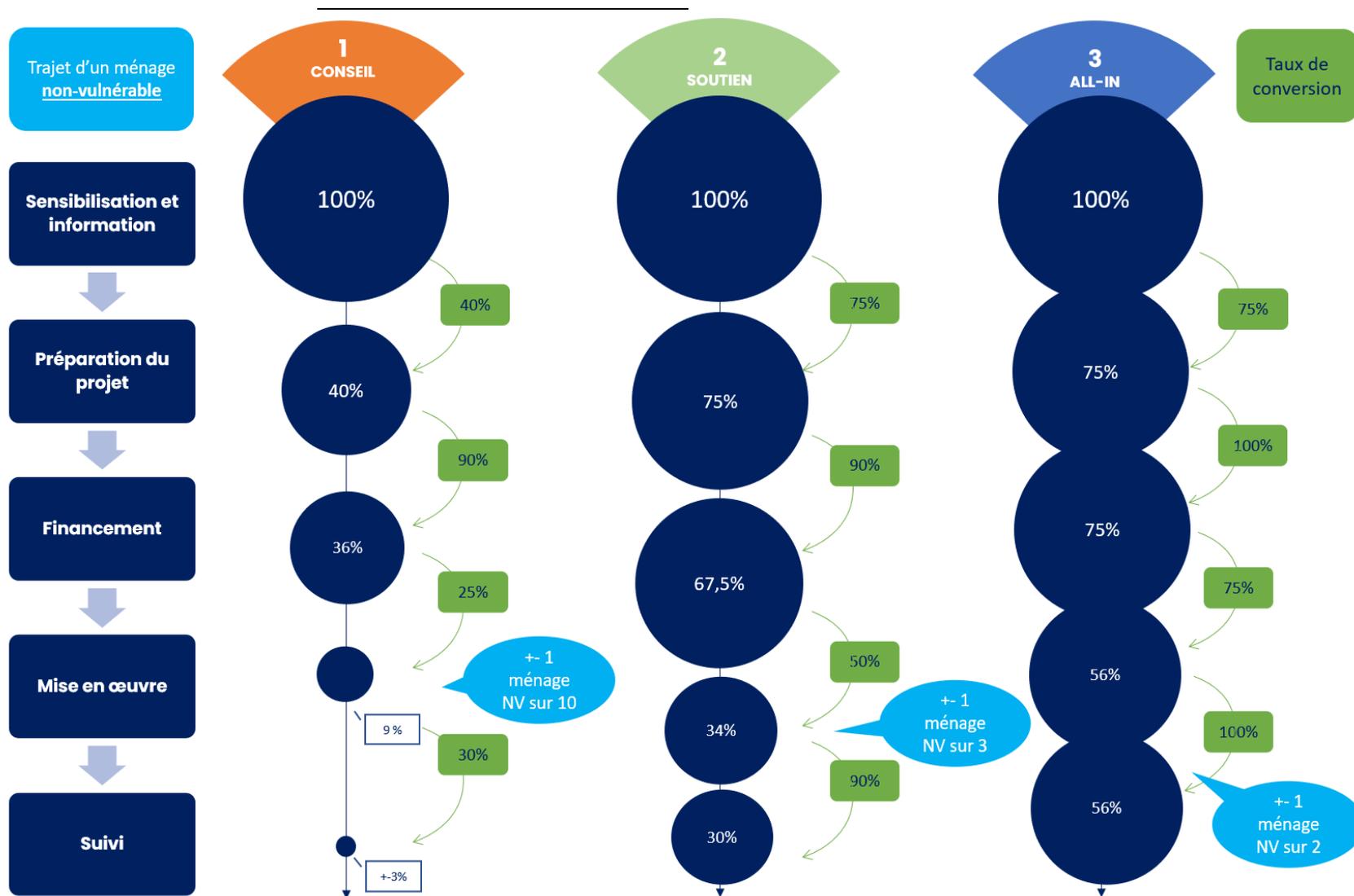


Figure 19 : Taux d'engagement des ménages vulnérables par étape et par type d'accompagnement

3.2.5. LES PROCHAINES ANNÉES DEVRONT PERMETTRE DE TESTER ET VALIDER CE MODÈLE (MODÈLE ÉCONOMIQUE, ORGANISATION, GOUVERNANCE)

Si les volumes de projets déclenchés dans les prochaines années sont au rendez-vous, il n'est pas exclu que des acteurs privés (industriels, entreprises générales de travaux, bureaux d'études, etc.) se positionnent sur l'accompagnement en endossant un rôle d'entrepreneur général. Avec le niveau actuel de maturité du marché de la rénovation énergétique, une impulsion publique forte reste nécessaire pour faire advenir de tels services dont le modèle économique reste incertain. Le rapport Innovate met par exemple en avant les guichets KAW (Pays-Bas) et Parity Projects (Royaume-Uni), lesquels ont eu besoin d'au moins 5 à 8 ans pour combler les lacunes existantes du marché et rendre leur modèle commercial financièrement viable et autosuffisant.¹⁰⁵ Bien qu'il apporte théoriquement de nombreux bénéfices, ce modèle doit être expérimenté, afin de confirmer sa plus-value réelle pour (i) les ménages (ii) les entreprises et (iii) l'atteinte des ambitions de volume et qualité.

A termes, il devra être évalué comment le SIARE entrerait potentiellement en concurrence avec des initiatives privées émergentes, ce qui pourrait (i) générer de la complexité pour le rénovateur et (ii) créer des tensions avec entre autres les entreprises générales de travaux que le SIARE viendrait concurrencer sur leur cœur de métier. Toutefois la capacité des publics cibles prioritaires à financer le service reste un point d'attention, et l'accompagnement prioritaire des ménages vulnérables reste un argument en faveur d'une impulsion publique forte pour le développement de ces services. Outre l'évolution du modèle économique du SIARE que ce modèle présuppose, délivrer ce type de services nécessitera probablement un mode d'organisation et de gouvernance qui traduise une forte collaboration entre l'administration publique et les acteurs privés.

Tableau 8 : Comparaison des types de modèles de gouvernance et une mise en relation avec des exemples d'autres guichets uniques européens.

	Public	Public/Privé	Privé
Coordination (niveau 2)	SuperHomes Agence régionale de l'énergie Coach Agence locale de l'environnement Copro de		ReformAnerr Association d'entreprises de rénovation HEERO Startup
All-in (niveau 3)	Hauts-de-France Pass société publique dédiée Rénov'Occitanie	Oktave semi-public, ESCO FaciRenov ARTEE Agence régionale Ile de France Énergies Centre-Val de Loire Énergies	RetrofitWorks Coopérative multipartite Klimatfastigheter Småland Startup AB Openere Bureau d'étude Savécom

¹⁰⁵ INNOVATE project, 2020. How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors [\[lien\]](#)

3.3. PHASER LE DÉVELOPPEMENT RAPIDE DES SERVICES

Pour augmenter le taux de rénovation, la Wallonie doit offrir aux ménages un suivi de niveau 3 ; 'all in'. Ceci n'est pas possible du jour au lendemain. Un phasage est proposé ci-dessous :

Tableau 9 : Phasage de développement des services

'Aujourd'hui'	Le niveau 1 est le socle de l'accompagnement à la rénovation en Wallonie mais ne parvient cependant pas à faire augmenter le taux de rénovation. Le niveau 2, PLRE, est existant mais trop léger. Le niveau 3 est inexistant.
'Demain'	Les services de niveau 2 sont délivrés via une amplification des PLRE, qui offriront le niveau 1, intégré dans l'offre de service de niveau 2, lorsque cela suffit à répondre aux besoins. L'accompagnement de niveau 3 est exploré, via une implémentation à « petite » échelle au niveau régional. Cette expérimentation vise à activer sa massification à horizon 2 ou 3 ans, pour atteindre la maturité en 2030. Des volumes importants de rénovations doivent rapidement pouvoir être accompagnés.
2030	Le SIARE fonctionne avec un modèle économique qui assure sa pérennité en Wallonie en articulant les niveaux 1, 2 et 3 de services d'accompagnement, dans une organisation fluide de services locaux et services régionaux. Un budget public significatif est consacré à l'accompagnement pour activer et faire face à la demande en cohérence avec les objectifs wallons et européens de rénovation. Ce budget est en particulier mobilisé pour l'accompagnement gratuit des ménages vulnérables. Pour 2030 au plus tard, le SIARE devra avoir affiné les services pour les copropriétés et le parc locatif. Cela pourra être activé plus tôt si les actions prioritaires sont réalisées.

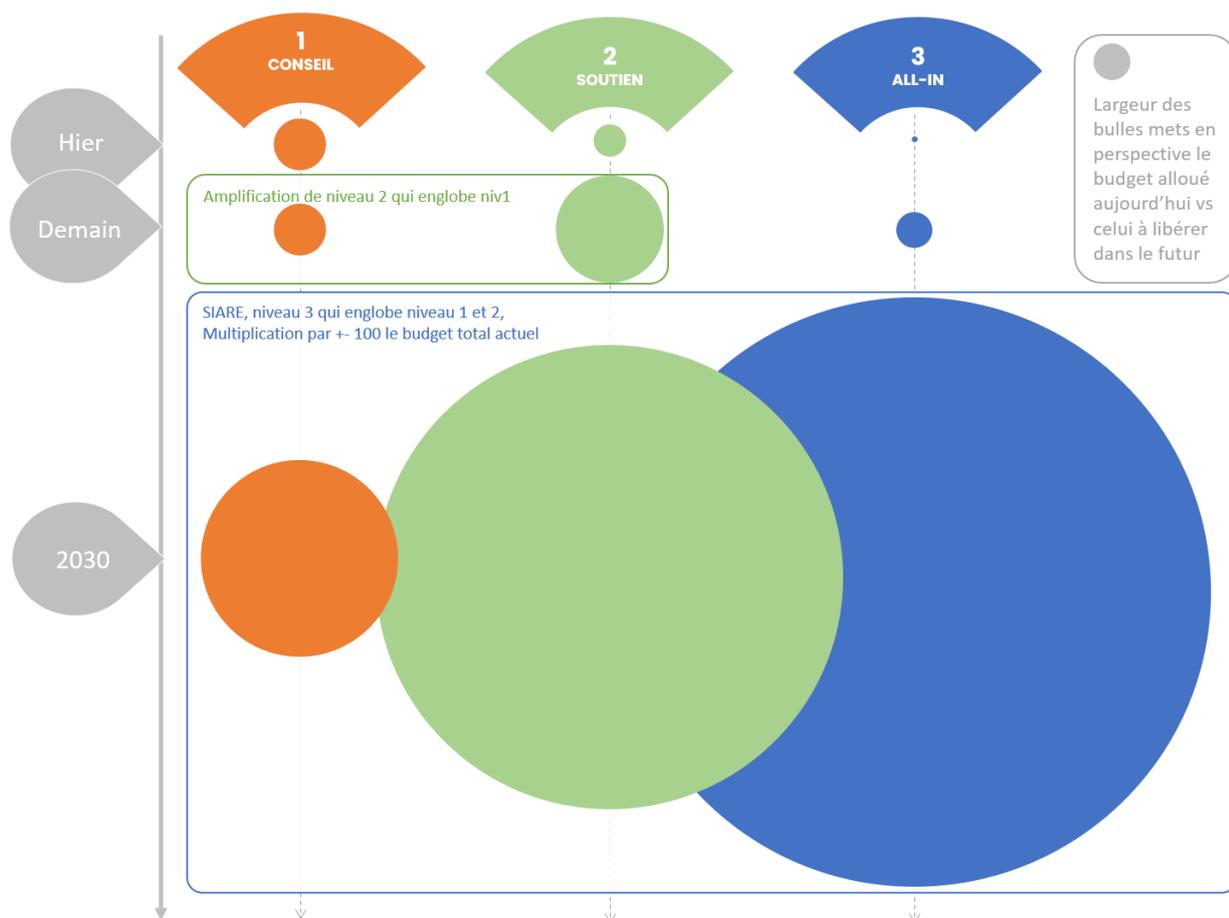


Figure 20 : Schématisation du phasage de développement des services avec une mise en perspective des budgets nécessaire dans le future vis-à-vis des budgets alloués aujourd'hui.

4. DÉLIVRER L'ACCOMPAGNEMENT NÉCESSAIRE UN VOLUME DE RESSOURCES INÉDIT

Dans cette section, il est identifié que délivrer l'accompagnement dans les volumes nécessaires nécessite de mobiliser jusqu'à 6800 ETP d'ici 2030. Ce volume d'ETP est inédit. Il dépasse très amplement les volumes activés par les autres dispositifs européens, lesquels déclenchent cependant trop peu de projets par rapport aux ambitions nationales.

Ce volume d'ETP fait peser un risque fort sur le succès du SIARE. Il questionne quant aux ambitions réelles qu'il est possible de faire porter au dispositif, au regard des moyens mobilisables. Outre les volumes d'ETP à mobiliser, les différentes facettes de l'accompagnement d'un projet de rénovation précédemment décrites requièrent de faire appel à des équipes pluridisciplinaires.

4.1. S'APPUYER SUR DES ÉQUIPES MULTIDISCIPLINAIRES

Le SIARE devra embarquer des compétences multiples, en gardant à l'esprit que « *l'accompagnement n'est pas simplement une affaire de stratégie ou de technique qu'il serait possible de standardiser. C'est aussi une affaire de posture des accompagnants mais aussi du système dans lequel ils interviennent, qu'il convient d'interroger de manière large. Au niveau des accompagnants, deux changements de posture semblent indispensables (1) le développement de l'écoute active ; (2) la maîtrise de l'argumentation permettant de « vendre la performance énergétique »¹⁰⁶.*

Une segmentation des profils à mobiliser pour l'accompagnement peut être établie en fonction du niveau de services proposées. En parallèle, massifier l'accompagnement nécessite de doter le SIARE de fortes compétences managériales et transverses (marketing/communication, systèmes d'information, RH, etc.).

Les sections qui suivent fournissent une première vision des compétences à mobiliser. Elles alimentent le plan d'actions proposé en section 4.3.

¹⁰⁶G. Briseperre et al., *L'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement*, ADEME, 2019, p25.

4.1.1. POUR LE NIVEAU 1, DES COMPÉTENCES CONSEIL ET COMMERCIALES FORTES

Au sein des dispositifs étrangers analysés, le niveau 1 est bien souvent assimilé à une simple prestation de conseil et d'orientation des ménages à travers le paysage des primes. Elle se concentre sur la réponse aux questions du ménage.

Or, la qualité des premières interactions du ménage avec son point de contact au sein du SIARE est déterminante pour maximiser le taux d'engagement et favoriser qualité et efficience du processus d'accompagnement (par exemple, via un besoin correctement qualifié).

A travers ses conseils, le personnel accompagnant devra donc promouvoir les rénovations profondes et convaincre des bénéficiaires d'un accompagnement de niveau 2 ou 3. Ce personnel devra donc disposer de bonnes compétences relationnelles (en particulier pour l'accueil des ménages vulnérables), d'une compréhension technique de base, ainsi que d'excellentes compétences commerciales.

Le personnel dédié au niveau 1 devra entre autres :

- Qualifier le projet du ménage et constituer son dossier (encodage du dossier, gestion CRM, demande de primes, etc.) afin de soulager les équipes techniques de deuxième ligne.
- L'informer sur l'accompagnement, ses modalités (notamment tarifaires, le cas échéant).
- Prodiguer des premiers conseils en matière d'économies d'énergie et sensibiliser aux écogestes.
- Solliciter le personnel technique et planifier les prochaines étapes pour le ménage.
- Solliciter la structure de réalisation du niveau 3 dans le cas d'un dossier pertinent.

4.1.2. POUR LE NIVEAU 2, DE FORTES COMPÉTENCES TECHNIQUES ET RELATIONNELLES

Les profils assurant le niveau 2 doivent allier compétences techniques et relationnelles fortes, qui se traduisent entre autres par une bonne capacité d'écoute active. Si les compétences techniques peuvent être acquises par ces personnels au cours de leur formation initiale, l'écoute active devra être acquise via une formation continue spécifique, adaptée à la rénovation énergétique (profonde).

Ces personnels devront aussi disposer de **compétences relevant du métier de maîtrise d'œuvre**, pour coordonner la phase de chantier, et être capable d'aborder la notion de performance du logement sous ses différents angles en adéquation avec les besoins des occupants.

Cette ligne de service devra également héberger des profils aux compétences sociales fortes, qui seront mobilisés comme point de contact unique pour l'accompagnement des ménages vulnérables.

Encart 12 :

Le rapport Sichel note le besoin de réorienter l'accompagnement sur les rénovations performantes, en faisant en sorte que chaque parcours d'accompagnement aboutisse in fine à au moins une proposition de travaux atteignant le niveau BBC¹⁰⁷ (Sichel, 2021, p. 16). Sur ce point, il faudra rester attentif au développement en France du dispositif « Mon accompagnateur Rénov », stipulé par la loi Climat et Résilience, autour de plusieurs points de vigilance :

- **Le niveau de formation et les compétences des accompagnateurs ;**
- **Leur neutralité** (au regard des acteurs professionnels et des solutions technologiques) ;
- **Leur capacité à orienter les ménages sur des parcours de rénovation (en une fois ou par étapes) atteignant un haut niveau de performance ;**
- **Un devoir de conseil qui ne devra pas se limiter à la seule dimension énergétique**, mais permettre d'aborder la notion de performance du logement sous ses différents angles, en adéquation avec les besoins des occupants : pour un même bâtiment, le projet de rénovation globale ne sera pas forcément le même pour un jeune couple ou pour une personne âgée.

4.1.3. POUR LE NIVEAU 3, DES COMPÉTENCES D'ORGANISATION, LOGISTIQUE ET GESTION D'ÉQUIPES

L'accompagnateur délivrant un service de niveau 3 aura besoin d'une palette de compétences très large. Seul ou en binôme, cette personne de contact doit répondre aux compétences requises en niveau 1 et 2, et devra au-delà de cela piloter les flux liés au chantier : corps de métier, matériaux, détails techniques, administrations, etc. Pour cela, il devra impérativement maîtriser la gestion d'un chantier, son planning, les risques, les assurances, les influences de prix et la gestion d'équipes.

Accompagnement du ménage : similaire au niveau 2.

Gestion de chantier :

- Communiquer avec les équipes sur place et être sûr que les tâches sont bien claires
- Coordination des différents corps de métier : ingénieur stabilité, architecte, équipes techniques sur place, bureaux d'études techniques spéciales, ...
- Un chantier représente un flux de matériaux, à commander, stocker et coordonner. Ceci peut être sous-traité (externe ou interne) mais la personne de contact SIARE devra toutefois piloter ces flux et leurs éventuels impacts sur le planning.

¹⁰⁷ BBC = bâtiment basse consommation = Niveau PEB cible en France

Tisser un réseau de partenaires professionnels :

Le SIARE niveau 3 aura besoin d'un carnet d'adresse large et de documents types pour fluidifier et standardiser ses interactions avec ses fournisseurs.

Gestion des responsabilités

Un chantier et la préparation d'un projet est complexe et implique beaucoup de responsabilités. Ceci devra déjà être pris en compte en niveau 2 pour accompagner le ménage vis-à-vis de ses responsabilités. Cependant, en niveau 3, le SIARE porte toutes les responsabilités du ménage et de la mise en œuvre. La personne responsable du suivi devra être très organisée et résistante au stress quand des erreurs inévitables se produiront, tout en étant au courant du cadre juridique.

La personne de contact en niveau 3 aura besoin de compétences en communication et technique larges, car elle sera non seulement la personne de contact du ménage, mais elle sera également la personne de contact principale de la gestion de chantier.

4.1.4. DES PROFILS SOCIOTECHNIQUES COMME INTERLOCUTEUR DES MÉNAGES QUI LE NÉCESSITENT

Les ménages vulnérables doivent être accompagnés par des personnes disposant de compétences sociales fortes et éprouvées. Deux orientations sont possibles et présentées en section **Erreur ! Source du renvoi introuvable.. L'option privilégiée consiste à internaliser des profils aux compétences sociales fortes et une compréhension de la technicité de la rénovation énergétique au sein des dispositifs locaux d'accompagnement.** Ces profils seront le point de contact unique du ménage qui a besoin d'être pris en charge par un accompagnateur au profil social.

Sa mise en œuvre requiert de rapidement mettre en œuvre les formations adéquates, en particulier sur l'accompagnement de ménages en situation de précarité énergétique, dont les manifestations peuvent différer suivant les contextes¹⁰⁸.

4.1.5. DES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES POUR PORTER LA MASSIFICATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

La mobilisation des compétences décrites ci-dessus nécessitera « *un fort soutien managérial traduit dans une stratégie claire et partagée avec les accompagnants ainsi que des outils professionnels adaptés* »¹⁰⁹

Une ligne managériale doit donc être mise en place :

¹⁰⁸ Della Valle and Czako, *Empowering energy citizenship among the energy poor*, 2022

¹⁰⁹ G. Briseperrière et al. *L'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement*, ADEME, 2019. 30p.

- Pour encadrer les personnels d'accompagnement et piloter les dispositifs locaux d'accompagnement
- Pour mettre en œuvre le SIARE dans son ensemble, tel que décrit dans le chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

Pour le pilotage des dispositifs locaux, cette ligne managériale doit avant tout regrouper des profils ayant d'excellentes compétences de gestionnaires, et idéalement de l'expérience dans le passage à l'échelle de nouveaux modèles d'affaires. A moyen-terme, elle devra embarquer des compétences transverses (communication, RH, juridique, etc.)

Pour la mise en œuvre du SIARE, cette ligne managériale devra regrouper des profils venant de l'administration publique, et des profils venant du monde de l'entreprise, qui pourront apporter l'orientation « client » dont le SIARE devra se parer.

4.2. LE VOLUME DE RESSOURCES NÉCESSAIRES MET EN RISQUE LE SUCCÈS DU DISPOSITIF

Cette section vise à sensibiliser sur l'importance inédite du volume de ressources à mobiliser. La suivante propose les premiers contours d'un plan d'actions qui devra être mis en œuvre en priorité pour sécuriser leur disponibilité.

La Figure 21 représente la trajectoire d'évolution du nombre de rénovations déclenchées, en partant du volume actuel de rénovation pour conduire à un palier en 2030, date à laquelle il est au plus tôt envisageable d'avoir rénové l'ensemble du parc de logements priorités (soit 316.000 ménages, cf. section 2.1).

A partir de 2030 au plus tard, (1) un bouquet de services d'accompagnement devra aussi être proposé aux segments non-priorisés (copropriétés, propriétaires-bailleurs) et (2) les bouquets de travaux suivants des rénovations non-profondes devront être déclenchés.

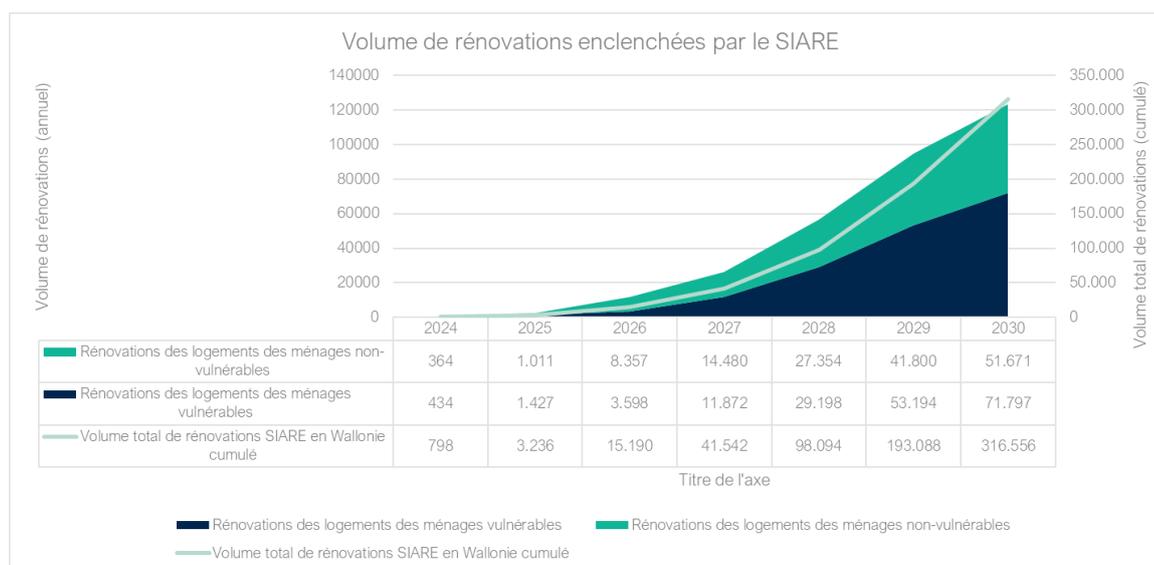


Figure 21 : Volume de rénovations annuelles enclenchées par le SIARE

Déclencher ces rénovations requiert de mobiliser jusque plus de 6 700 ETP en 2030, et ce tout en factorisant un effet d'apprentissage de 24% sur la période 2024-2030¹¹⁰. Ce volume, titanesque, inédit (rappelons néanmoins qu'aucun des dispositifs européens d'accompagnement ne permet de déclencher de vague de rénovation de l'ampleur requise par les objectifs européens et nationaux) fait peser un risque critique sur la mise en œuvre du SIARE.

Il est par conséquent crucial de :

- **Travailler en priorité à rendre l'accompagnement plus efficient**, afin de réduire drastiquement le volume de ressources nécessaires à sa réalisation. Ces pistes d'optimisation sont explorées dans la section 5.1.
- **Préparer une stratégie de recrutement et un plan d'actions associé**. Des pistes d'actions sont proposées dans la section suivante.

Le Tableau 10 présente les hypothèses de répartition des volumes de ménages accompagnés par niveau de service. Les ménages vulnérables, ayant besoin d'un soutien à la rénovation plus conséquent que les non vulnérables, se dirigeront majoritairement vers les niveaux d'accompagnement 2 et 3. Dans une logique opposée, nous considérons que les profils non vulnérables mobiliseront plus les niveaux 1 et 2 que le niveau 3.

Du fait de trop peu de retours d'expérience, les données disponibles pour soutenir ces hypothèses sont maigres et des hypothèses sont posées avec un degré de confiance moyen. La compréhension fine des besoins d'accompagnement des ménages wallons doit être renforcée pour, sur base du monitoring des besoins, adapter le cas échéant la planification des ressources d'accompagnement.

¹¹⁰ L'effet d'apprentissage a été estimé de la manière suivante : à partir de 1000 rénovations déclenchées, 3% de gains sont réalisés sur le volume de jours d'accompagnement nécessaires pour chaque niveau de service. Le nombre de jours d'accompagnement nécessaire diminue ensuite de 3% à chaque fois que le nombre de rénovations déclenchées double (voir annexe **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

Les dernières lignes du Tableau 10 donnent les implications en termes d'intensité des ressources humaines à mobiliser qui découlent d'autres hypothèses présentées dans la section 5.1.

Tableau 10 : Choix du niveau d'accompagnement par les ménages entrant dans le SIARE

Ménages	Niveau 1 (conseil)	Niveau 2 (coordination)	Niveau 3 (all inclusive)
Vulnérables	20%	40%	40%
Non vulnérables	40%	40%	20%
Part du volume d'ETP	7%	36%	57%
Nombre d'ETP (en 2030)	445	2 440	3 885

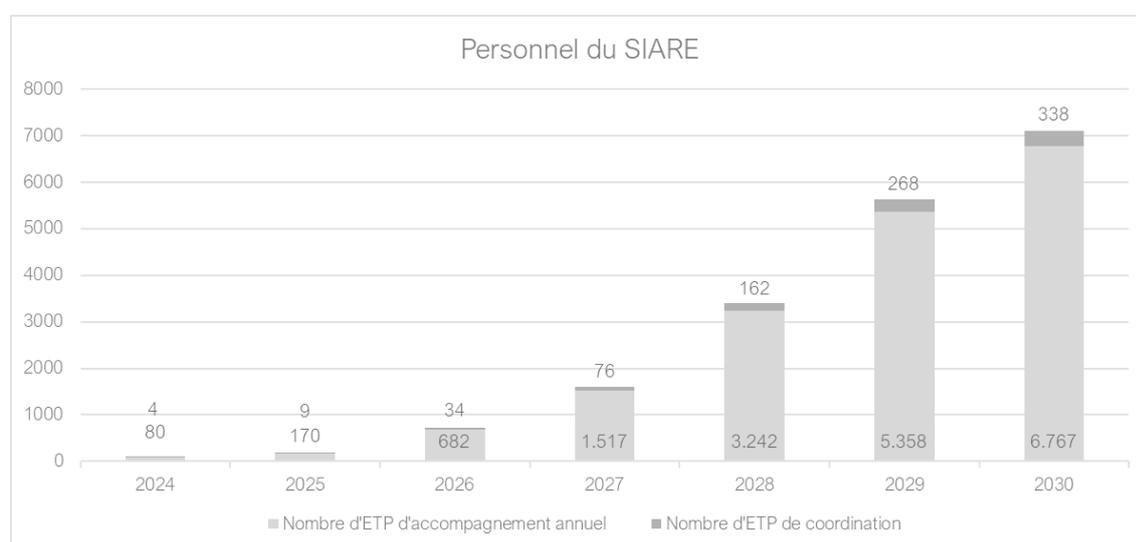


Figure 22 : Volume d'ETP du SIARE

4.3. PLAN D' ACTIONS POUR SÉCURISER LES VOLUMES DE RESSOURCES

Actuellement, en Wallonie, les dispositifs publics actifs, entre-autres, dans l'accompagnement à la rénovation énergétique des logements privés comptent environ 150 ETP, dont 51 ETP au sein des guichets énergie et PLRE, qui constituent le cœur de l'accompagnement à la rénovation énergétique¹¹¹.

¹¹¹ La rénovation énergétique est parfois considérée comme étant à cheval entre deux compétences politiques différentes : le Logement et l'Énergie. Dès lors, certains services, tels l'Info-Conseil Logement ou les Guichets de l'Énergie (volet Mebar) ne font pas toujours de l'accompagnement à la rénovation énergétique. De même, au niveau communal, les éco-conseillers traitent souvent de la performance énergétique des bâtiments communaux et ne réalisent pas réellement d'accompagnement des ménages. Ces missions doivent être pérennisées.

	Pilotage Régional				Pilotage Communal		
Dispositifs	Info Conseil Logement	Guichets de l'énergie – volet conseil	Guichets de l'énergie – volet Mébar	Plateformes locales de rénovation énergétique	Conseillers - énergie	Éco-passeurs	Plateformes communales
Budget	~5,000,000 €				~6,000,000 €		
RH	9 ETP	33 ETP	18 ETP		~55 ETP	~30 ETP	Pas d'info
	Total : ~60 ETP et 5M€				Total : ~90 ETP 6M€		

Figure 23 - Dispositifs publics (régionaux et communaux) actifs dans l'accompagnement des ménages à la rénovation énergétique, budget et ressources humaines.

Pour que le volume d'ETP ne constitue pas le plafond de verre de l'accompagnement, la Région doit sans tarder acter les ambitions et mettre en place un plan d'action robuste. Cette section propose de premières pistes.

Phase 1 (2023 – 2025) – Amplification

Les dispositifs et ETP existants sont mobilisés au maximum des possibilités et amplifiés. Les fondations du SIARE sont mises en place.

Les ETP des PLRE¹¹² constituent un premier socle de ressources permettant d'initier la dynamique en amplifiant les initiatives en place. Par ailleurs, certaines missions assurées par les dispositifs existants (économies d'énergie immédiates, aide au logement, etc.) n'entrent pas dans les missions du SIARE et doivent être pérennisées. Durant les prochains mois, la Région doit se consacrer à :

1.1 Amplifier l'accompagnement

- **Amplification des PLRE (en taille et en nombre)**, avec en cible des effectifs multipliés par 4 en 2025 (voir la discussion du cadre possible en section **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).
- **Le processus d'activation des ménages vulnérables est déployé** avec une série de CPAS, de guichets de l'énergie (via Mébar) et associations partenaires.
- **Une équipe managériale, alliant des compétences techniques, juridiques, RH, économiques et sociales** est mise sur pied à l'échelle régionale (cellule de pilotage décrite en section **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

1.2 Planifier les ressources et compétences

- **Lancement d'une étude régionale pour affiner la compréhension des besoins** réels d'accompagnement, afin de calibrer le dispositif et les compétences.

¹¹² Les ETP des Guichets de l'Énergie ne sont pas entièrement mobilisables, ce chiffre reste à déterminer et dépend des autres types d'activités réalisées par les guichets. Par exemple, le volet Mebar restera en place même si les ménages vulnérables (propriétaires occupants en monopropriété) font partie des ménages-cibles du SIARE. En effet, il reste parmi les ménages vulnérables les locataires et les propriétaires en copropriété qui devraient pouvoir bénéficier de ces subventions. Cependant, ces segments seront aussi ciblés par le SIARE après 2030 et une redirection des opérateurs Mebar vers le SIARE pourrait être imaginée à ce moment-là.

- **Cartographie des compétences** existantes, identification des besoins et définition d'une stratégie de recrutement.
- **Cartographie des formations** existantes, identification des manques et développement des formations manquantes.
- **Création des profils métiers.**

1.3 Former

- **Formation des conseillers en rénovation** aux missions de niveau 1 et 2, avec un focus fort sur la formation à la vente de rénovation énergétiques profondes.
- **Formation des agents des CPAS et associations partenaires à la rénovation énergétique** et à l'écoute active, pour (1) améliorer la détection des situations de précarité énergétique et (2) mieux détecter les opportunités / la pertinence d'enclencher une rénovation énergétique.

Phase 2 (2025 – 2027) : Structuration

2.1 Accélérer le déploiement de l'accompagnement

- De nouveaux dispositifs d'accompagnement ouvrent leurs portes pour couvrir l'ensemble du territoire.

2.2 Structuration des dispositifs locaux d'accompagnement

- Les rôles et responsabilités de chaque profil sont établis.
- Les grilles de compétences sont précisées.
- Les dispositifs locaux mettent en œuvre les apprentissages de la phase d'amplification (organisation et processus internes, gestes métiers).

2.3 Démultiplier les ressources et compétences

- Une équipe RH est mise en place au niveau régional. Elle a la charge de piloter l'évolution des référentiels métiers, de définir la stratégie de recrutement et de l'animer en collaboration étroite avec les dispositifs d'accompagnement.
- Les formations sont proposées par le FOREM et l'IFAPME aux personnes en recherche d'emploi.
- Une campagne régionale de promotion du métier d'accompagnateur est lancée.

Phase 3 (2027 – 2030) : Vers la maturité

3.1 Augmenter l'efficacité de l'accompagnement (nombre d'accompagnements par ETP)

- **Massification des outils et processus** en fonction des retours des ménages à incorporer dans le fonctionnement du SIARE et des nouvelles recrues.
- **Des approches collectivisées** d'activation et d'accompagnement de la rénovation sont mobilisées.

3.2 Préparer les outils et équipes à d'autres publics cibles

- Au plus tard à partir de 2030 d'autres publics cibles, tel que copropriétés et propriétaires bailleurs, devront être pris en charge de manière massive dans le SIARE. Ces publics cibles nécessitent d'autres compétences et outils.

- En collaboration avec les acteurs de terrain, la cellule de pilotage régionale définit et implémente un plan d'actions pour le renforcement des équipes et outils en vue d'accompagner les autres publics cibles.

5. UN MODÈLE ÉCONOMIQUE QUI DEMANDE D'ÊTRE OPTIMISÉ ET SOUTENU

€1,6 milliards devront être mobilisés pour accompagner les propriétaires entre 2024 et 2030 afin de déclencher les volumes de projet visés, lesquels représentent une dépense d'investissement des ménages de l'ordre de **€16,5 milliards**. Ces montants, qui paraissent titanesques au regard des 10M€ actuellement investis par la Région dans l'accompagnement, sont à mettre en perspective avec les €120 milliards de besoins d'investissement identifiés par la SRLT pour la rénovation du bâti résidentiel. Le 1^{er} niveau d'accompagnement doit être offert à tous les ménages. Les niveaux 2 et 3 doivent être offerts aux ménages vulnérables.

Pour réduire ces coûts, **l'efficacité de l'accompagnement doit être au centre des préoccupations**. Pour cela, le taux d'engagement des ménages, les outils métiers et l'organisation générale de l'accompagnement sont autant de leviers à activer.

Tableau 11 : Le coût total de l'investissement d'ici 2030 est d'environ €17 milliards si toutes les cibles du SIARE sont activées

	Rénovation légère	Rénovation profonde	
Investissement moyen du ménage / type de rénovation	30 000 €	120 000 € ¹¹³	-
Nombre de rénovations à activer d'ici 2030	237 000 (Soit 75%)	79 000 (Soit 25%)	316 000
Volumes d'investissement déclenchés par le SIARE	7 050 M€ (Soit 40%)	9 450 M€ (Soit 60%)	16 500 M€
Coûts d'accompagnement	950 M€ (Soit 60%)	650 M€ (Soit 40%)	1 600 M€

La proposition de valeur détaillée dans le chapitre 3 peut permettre de générer des revenus d'activité.

- **(1) en facturant une partie de l'accompagnement de niveau 2 et 3 aux ménages en capacité de payer** (qu'on considère dans l'étude être les ménages dits non vulnérables), via un prix forfaitaire.
- **(2) en captant une partie des gains de productivité** permis aux entreprises, via (A) une rétrocession partielle des marges des entreprises ou (B) une prestation de maîtrise d'œuvre.

¹¹³ D'après une étude de la VEKA datant de 2019, la rénovation d'une maison unifamiliale coûte en moyenne 87 000€ pour passer d'un label F à A et 63 000 € pour passer d'un label G à A (les labels flamands diffèrent légèrement des labels wallons). Ces prix ne reflètent que la partie énergétique de la rénovation et ne tiennent pas compte des autres coûts (finitions, etc.), ils sont donc sous-évalués par rapport à la réalité. En tenant compte d'une part de ceci et d'autre part de l'inflation de ces quatre dernières années, nous avons posé 120.000€ comme ordre de grandeur.

Tableau 12 - Revenus d'activités du SIARE

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Sous-jacent
(1) Facturation de l'accompagnement aux ménages non vulnérables	-	X	X	La première étape de l'accompagnement doit être offerte pour tous (<i>soit le Niveau 1 complet et une partie du Niveau 2 et 3</i>) L'accompagnement de niveau 2 et 3 doit être offert aux ménages vulnérables
(2A) Rétrocession marges entreprises	-	X	-	Les coûts des entreprises partenaires doivent être réduits, comme décrit en Les coûts des entreprises partenaires doivent être réduits, d'une proportion idéalement au moins 2 fois équivalente (<i>pour garantir un partage équitable de la valeur</i>)
(2B) Prestation de maîtrise d'œuvre	-	-	X	Assurer la maîtrise d'œuvre doit permettre de réduire les coûts des entreprises partenaires pour (1) réduire leur prix de sous-traitance et (2) réduire le coût total des travaux pour le ménage, ou au minimum ne pas l'augmenter (vs. Une maîtrise d'œuvre privée)

Selon les options choisies (discutées en 5.2), ces revenus permettent de financer tout ou partie des coûts totaux du SIARE.

L'équilibre économique est donc théoriquement atteignable sur la période 2024 – 2030. Il reste toutefois fortement hypothétique, car contraint par de nombreux paramètres dont l'évolution est très incertaine (volume et profondeur de rénovation, appétence des entreprises à rétrocéder une partie non-négligeable des gains de marge, inertie de mise en œuvre, besoin réel d'accompagnement). Par cohérence avec les objectifs de la SRLT et les ambitions décrites en Chapitre 1, nous avons volontairement chiffré les coûts et revenus du SIARE en fixant les valeurs de ces paramètres au mieux réalistes, mais souvent ambitieux.

Au-delà des chiffres obtenus, l'exercice permet de confirmer (d'un point de vue économique) l'importance d'un soutien public, au moins pour « amorcer la pompe », au plus pour pérenniser le SIARE et réduire les coûts pour un maximum de ménages. Pour réduire le poids sur la dépense publique, la Région Wallonne devra mobiliser des fonds européens à court-terme et s'assurer de l'activation d'un certain nombre de leviers préalablement mentionnés (taux d'engagement des ménages, standardisation et mutualisation, approches par quartier).

Ce chapitre présente les principaux déterminants du modèle économique¹¹⁴, un plan d'action pour l'optimiser ainsi qu'une fourchette de budget public à sécuriser pour la période.

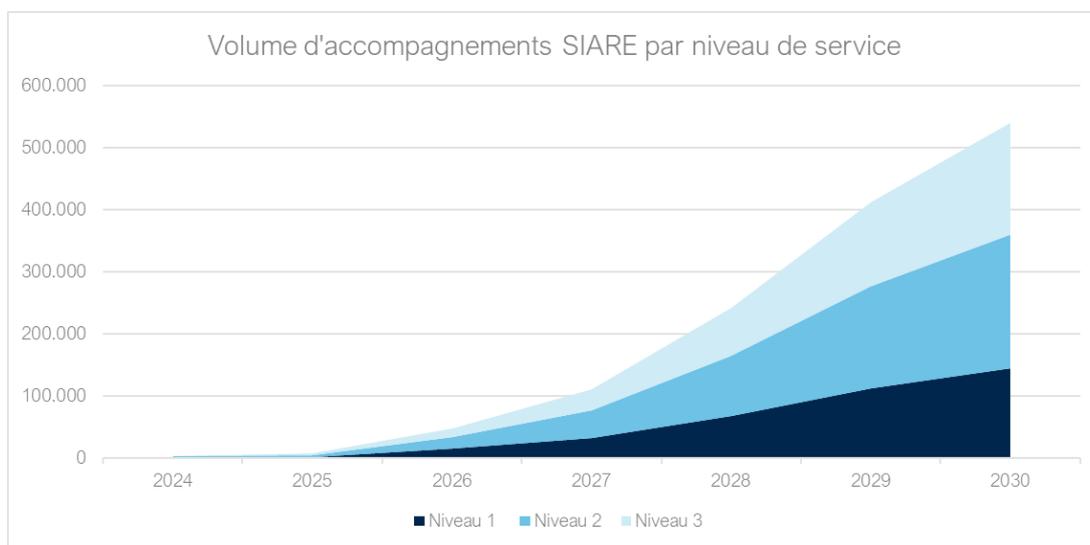


Figure 24 : Volume de projets accompagnés par niveau de service

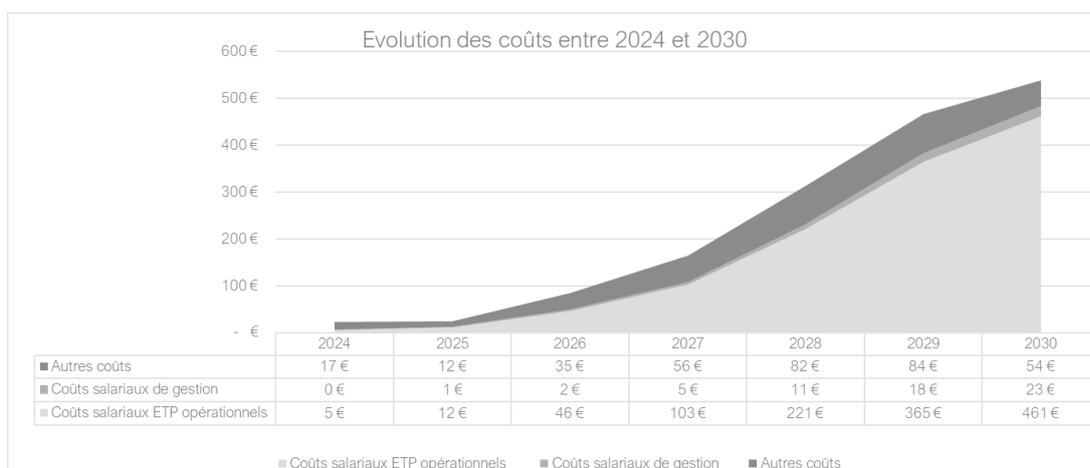


Figure 25 : Evolution des coûts annuels

¹¹⁴ L'équilibre économique est ici abordé à l'échelle régionale. Bien que ce rapport recommande la mise en place de multiples dispositifs locaux d'accompagnement (voir chapitre 6), il ne discute pas des business plans individuels de ces différents dispositifs.

5.1. ACCROITRE L'EFFICIENCE DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'efficacité de l'accompagnement doit absolument augmenter, afin de réduire le nombre d'ETP à mobiliser et de réduire les coûts¹¹⁵. Cette section présente une vue d'ensemble des coûts d'accompagnements et propose des solutions pour en améliorer l'efficacité.

Remarque : il n'existe à ce jour pas suffisamment de données sur les coûts opérationnels de ces guichets uniques¹¹⁶. De nouvelles hypothèses ont alors dû être posées, sur base de l'expérience des dispositifs d'accompagnement existant en Wallonie et ailleurs en Europe¹¹⁷.

5.1.1. STRUCTURE ET DÉTERMINANTS DE COÛTS

Les coûts d'accompagnement (assimilés, pas soucis de simplification, aux coûts salariaux) représentent le 1^{er} poste de coûts, et sont plus que proportionnels au volume de rénovation déclenchés, en conséquence directe du taux d'abandon des ménages.

A volume de rénovations déclenchées similaire, l'accompagnement des ménages vulnérables (qui représentent 54% des ménages accompagnés) pèse pour 2/3 de ces coûts, celui des ménages non vulnérables pour 1/3. Le temps pour l'accompagnement d'un ménage vulnérable est budgété 30% plus élevé que pour un ménage non vulnérable. Cet écart s'explique principalement par l'effort de pédagogie d'autant plus important que le ménage est vulnérable, et le surgissement de problématiques d'ordres sociales lors de l'accompagnement, qui peuvent être directement ou indirectement liées au projet de rénovation mais doivent être traitées par l'accompagnateur. De plus, les taux d'abandons sont considérés supérieurs. Par ailleurs, activer les ménages vulnérables demande de déployer des actions de démarchage ciblées, sur le terrain, qui ne sont pas chiffrées ici mais peuvent représenter un coût non-négligeable pour les dispositifs locaux d'accompagnement.

Tendanciellement, les coûts d'accompagnement diminuent, par effet d'apprentissage. L'effet d'apprentissage a été estimé de la manière suivante : à partir de 1000 rénovations déclenchées, 3% de gains sont réalisés sur le volume de jours d'accompagnement nécessaires pour chaque niveau de service. Le nombre de jours d'accompagnement nécessaire diminue ensuite de 3% à chaque fois que le nombre de rénovations déclenchées double. A ce rythme, les gains sont de 24% en 2030.

Le volume des autres coûts (équipements, déplacements, communication, formation, démarchage social etc.) est difficilement estimable avec précision et fait l'objet d'hypothèses. Sur la base des chiffres de l'initiative Reimarkt fournis dans le rapport du projet Innovate¹¹⁸, ces coûts sont estimés à 70% des coûts totaux de l'année de création (2024) et 50% des coûts totaux la première année de fonctionnement (2025).

¹¹⁵ Cette étude se concentre sur les coûts d'accompagnement nécessaires pour activer les investissements des ménages dans la rénovation énergétique. Ces dépenses d'investissement ne sont pas étudiées, et font l'objet d'hypothèses (30 k€ / rénovation légère, 120 k€ / rénovation profonde).

¹¹⁶ G. Pardalis, K. Mahapatra, B. Mainali, [Comparing public- and private- driven one-stop-shops for energy renovations of residential buildings in Europe](#), 2022.

¹¹⁷ Interviews effectuées par BPIE

¹¹⁸ INNOVATE project - [How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation](#), 2020

Nous avons ensuite estimé une baisse annuelle et linéaire de 10 points de pourcentage. Ils sont ainsi estimés à 10% des coûts totaux en 2030.

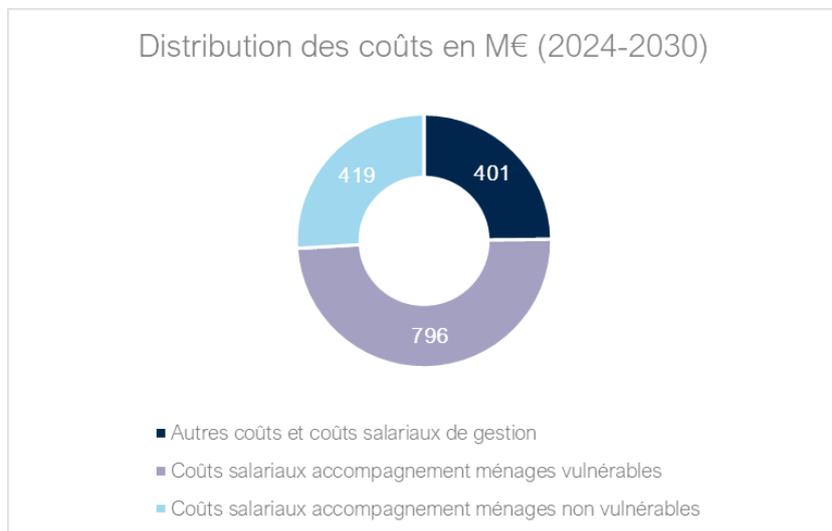


Figure 26 : *Distribution des coûts du SIARE*

Les dépenses cumulées d'ici 2030 pour l'accompagnement des ménages cibles (propriétaires occupants de maisons unifamiliales de label PEB F et G) sont de ~400 millions d'euros pour l'accompagnement des ménages non vulnérables, de ~800 millions pour l'accompagnement des ménages vulnérables et de ~400 millions pour les autres frais (fonctionnement, équipement, etc.).

A horizon 2030, la structure de coût devrait tendanciellement se rapprocher de celle des PLRE : 90% de coûts salariaux et 10% d'autres coûts.

Ces dépenses d'accompagnement sont considérées comme efficaces, dans la mesure où elles permettent de déclencher les volumes cibles. Cette efficacité cache néanmoins **une relativement faible efficacité au démarrage, qui doit absolument être améliorée.**

Une hausse des paramètres suivants, directement liés au modèle d'activité du SIARE, entraîne une hausse du volume d'ETP nécessaires, et donc des coûts totaux :

- **Le volume de projets cible**, qui impacte directement le volume d'accompagnements à réaliser.
- **Le taux d'abandon des ménages**, qui impacte à la hausse le volume de jours d'accompagnement total aux premières étapes du parcours de rénovation sans que cela ne se traduise par une concrétisation des investissements économiseurs d'énergie.
- **Le volume de ménages vulnérables accompagnés**, pour lesquels une intensité plus importante d'accompagnement est considérée, ainsi qu'un plus haut taux d'abandon.
- **La part de rénovations profondes**, lesquelles demandent un peu plus du double de jours d'accompagnement qu'une rénovation légère, en moyenne.

Pour améliorer l'efficacité de l'accompagnement, les sections qui suivent proposent des solutions axées sur la qualité, les processus et l'organisation.

5.1.2. AUGMENTER LE TAUX D'ENGAGEMENT DES MÉNAGES

Les projections de volumes d'ETP à mobiliser reposent sur un **taux d'engagement moyen de 24%**¹¹⁹. **En d'autres termes, il est nécessaire de réaliser plus de 1,3 millions d'accompagnements pour déclencher les 316 000 rénovations cibles.** Ceci signifie qu'un grand nombre de ménages amorceront plusieurs fois le trajet d'accompagnement avant de réellement déclencher une rénovation.

1,3 millions peut sembler un peu élevé. Une trajectoire de volumes moins ambitieuse, calée sur la date butée effective d'obligation de rénovation (2035), allègerait la pression sur la période 2024 – 2030. Par ailleurs, il est possible que l'accompagnement soit mobilisé par des cibles non-prioritaires (copropriétés, propriétaires-bailleurs) à qui le SIARE reste ouvert.

En effet, si l'on cherche à activer la rénovation pour l'ensemble du public cible d'ici 2030, le nombre de candidats n'ayant pas encore rénové et "disponible pour remplir le funnel d'accompagnement" décroît au fil qu'on se rapproche de 2030. Il n'est alors progressivement plus possible de considérer qu'on a en moyenne 4 accompagnements amorcés pour 1 rénovation déclenchée. Toutefois, l'obligation ultime de rénovation des logements labellisés F et G n'est qu'à 2035. On peut anticiper qu'on n'aura pas activé l'ensemble du segment prioritaire à 2030. De plus, il est possible que l'accompagnement soit mobilisé par d'autres ménages que les cibles prioritaires. Les chiffres proposés peuvent donc être considérés comme "réalistes".

Les Figure 27 et Figure 28 représentent le taux d'engagement pour chaque typologie de ménages, par niveau de services et par étape du projet.

¹¹⁹ Ce taux moyen résulte des taux de conversion des ménages entre chaque étape du parcours de rénovation, pour chaque type de service. Ces taux correspondent aux moyennes observées au sein des différents dispositifs européens, voir Annexe 8.6.5.

Rapport de Recommandations

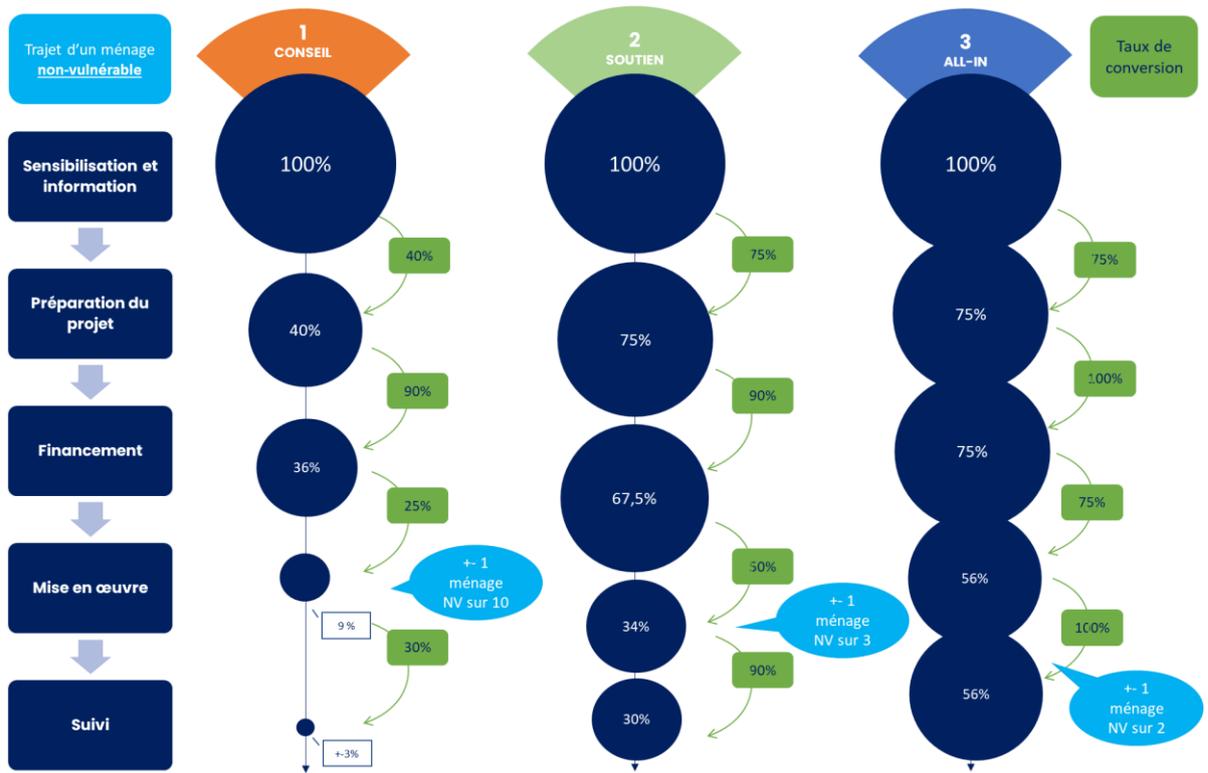


Figure 27 - Taux d'engagement des ménages non vulnérables, par niveau de service et par étape

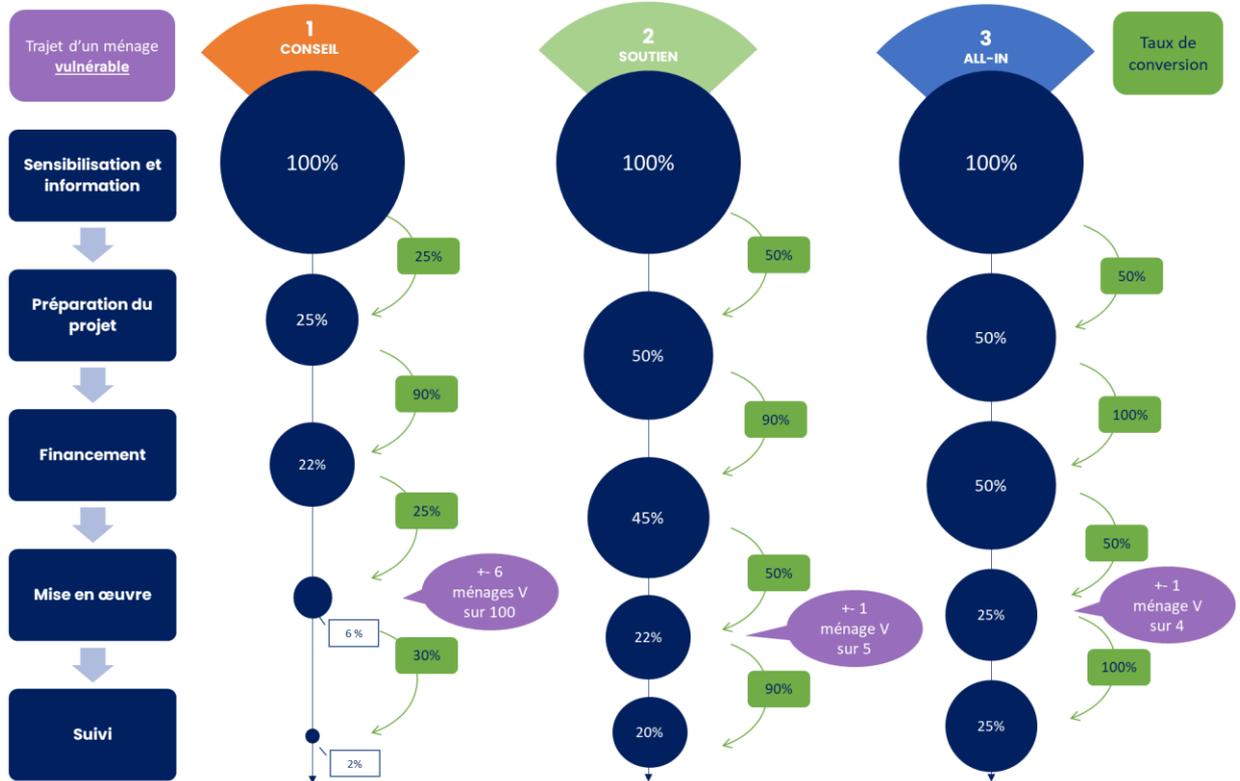


Figure 28 - Taux d'engagement des ménages vulnérables, par niveau de service et par étape

Le chiffrage proposé dans cette étude fournit des ordres de grandeur, qui permettent de sensibiliser sur l'ampleur des mesures à engager et de baliser l'amplitude des ressources à mobiliser. Par ailleurs, les hypothèses posées en termes de taux d'engagement et de temps à dédier pour chaque niveau de service reposent sur les retours d'expérience de dispositifs européens déjà actifs depuis un certain nombre d'années. Compte-tenu de la faible maturité de l'accompagnement en Wallonie, il est donc plus probable que les ratios soient sous-estimés, plutôt que surestimés.

La **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** illustre l'envolée du volume d'accompagnements pour déclencher le volume de rénovations visé. Cette envolée met **sous forte pression les années 2027 à 2030 et contraint de dimensionner le dispositif pour un volume beaucoup trop élevé.**

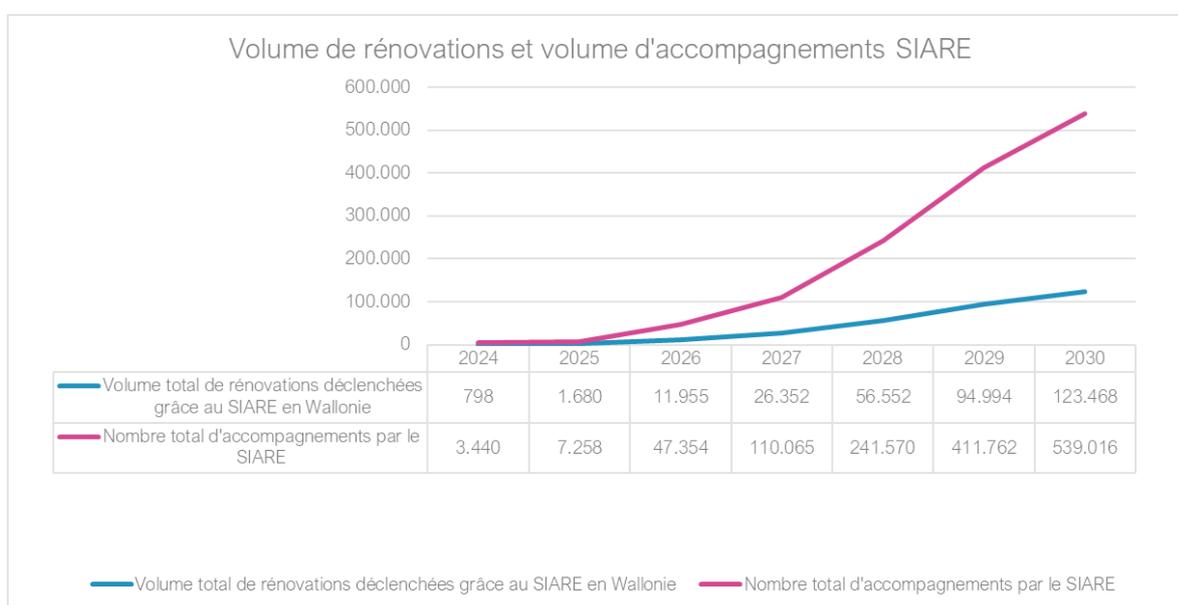


Figure 29 : Illustration du taux d'abandon

Augmenter le taux d'engagement des ménages est donc le premier levier à activer pour améliorer l'efficacité des dépenses.

Augmenter le taux d'engagement moyen des ménages à 60% d'ici 2030 (contre 20% pour les ménages non vulnérables et 28% pour les ménages vulnérables) permet de réduire le nombre d'ETP maximal de plus de 40% et par conséquent les coûts totaux de plus de 40%¹²⁰.

Comme développé dans la section 2.2.2, augmenter le taux d'engagement nécessite de **faire de l'expérience utilisateur un moteur de la conception du SIARE.**

Pour viser une réduction du taux d'abandons, les actions suivantes doivent être mises en œuvre :

¹²⁰ Voir Annexe 8.7.3 pour les résultats détaillés.

- **Finaliser la mise en œuvre du calendrier d'obligation de rénovation et communiquer massivement** sur les obligations de rénovations d'application à court terme.
- **Mettre en place un suivi rapproché de la qualité de l'accompagnement**, en se concentrant particulièrement sur les raisons d'abandon des ménages.
- **Engager les dispositifs d'accompagnements sur un cadre et une charte qualité.**
- **Communiquer largement sur les bénéfices de l'accompagnement**, avant et pendant l'accompagnement, à travers des exemples concrets de projets et ménages auxquels les candidats rénovateurs peuvent s'identifier. Pour cela, en première phase, il sera nécessaire **d'identifier les « early adopters »**, autrement dit les typologies de ménages qui seront particulièrement disposées à se faire accompagner, et s'appuyer sur leurs projets pour communiquer (capsules vidéos, articles, témoignages, etc.).
- **Focaliser tant que possible les ménages sur l'accompagnement du niveau 2**, qui est le niveau d'accompagnement le plus efficient à date, et doit constituer le socle de l'activité du SIARE, et ce en particulier dans les premières années, en attendant que l'accompagnement de niveau 3 gagne en maturité.
- **Mettre en place une campagne de promotion des rénovations énergétiques profondes**, ainsi qu'un argumentaire à disposition des personnels du SIARE pour les aider à vendre ces projets.
- **Financer l'entièreté ou une partie de l'accompagnement des ménages non vulnérables, et rendre ce soutien financier accessible qu'en complément des primes à la rénovation.**

5.1.3. RÉDUIRE LE VOLUME DE JOURS NÉCESSAIRES POUR L'ACCOMPAGNEMENT

Le coût initial en jours-hommes de l'accompagnement des ménages varie fortement en fonction du type de rénovation, du type de service et du type de ménage : il est globalement plus élevé pour les rénovations légères et pour les accompagnements de niveau 2 et 3, comme le montrent les figures qui suivent.

Tableau 13 - Coût de l'accompagnement par profondeur de rénovation et niveau de service, hors taux d'abandon

	Rénovation Légère (25%)			Rénovation profonde (75%)		
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Ménages non vulnérables (46%)						
<i>Coût (en jours/homme)</i>	1,3	4,5	8,5	2,5	9,5	17,5
<i>Coût (en €)</i>	310	1 395	2 635	775	2 945	5 425
Ménages vulnérables (54%)						
<i>Coût (en jours/homme)</i>	1,6	5,9	11,1	3,3	12,4	22,8

Coût (en €)	Rénovation Légère (25%)			Rénovation profonde (75%)		
		496	1 831	3 425	1 007	3 828

Tableau 14 - Coût moyen de l'accompagnement par niveau de service, hors taux d'abandon

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Coût moyen (en jours/homme)	2,5	9,6	17,7
Coût moyen (en €)	788	2 972	5 493

Comme détaillé au chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, les projections de ressources factorisent un effet d'apprentissage de 24%¹²¹ obtenu en 2030 par rapport à 2024. En d'autres termes, ces projections prévoient que dans un scénario tendanciel, en 2030, chaque accompagnement demandera en moyenne 24% de temps de réalisation en moins par rapport à 2024¹²².

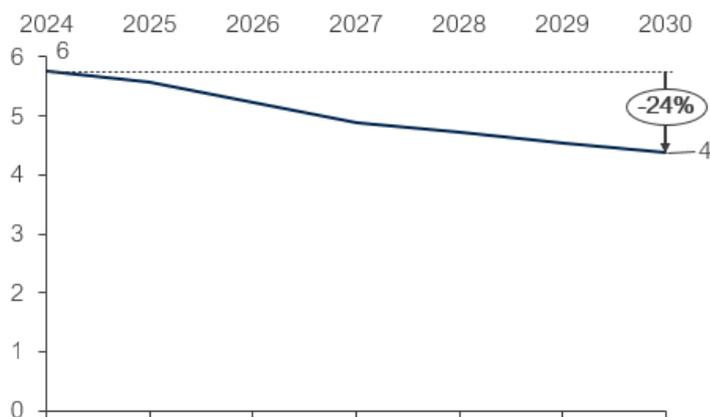


Figure 30 : Effet d'apprentissage sur le coût d'accompagnement de niveau 2 d'un ménage non vulnérable

Cet effet d'apprentissage peut être augmenté, afin de réduire d'autant plus le volume de jours-hommes nécessaires pour délivrer chaque niveau de service. **A titre d'exemple, gagner 5% plutôt que 3% à chaque doublement de volume permettrait de réduire les volumes d'ETP nécessaires de 20% et les coûts totaux de 17%**

¹²¹ Le fait que ce chiffre soit égal au taux d'engagement moyen n'est pas volontaire.

¹²² Voir annexe **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** pour les calculs détaillés.

Pour cela, il faudra :

- **Mettre en place un monitoring rapproché de l'accompagnement** des ménages vulnérables, qui nécessite 30% de temps supplémentaire, et identifier les pistes d'optimisation. Le SIARE devra, en conception, s'appuyer au maximum sur le savoir-faire des CPAS en matière d'accompagnement des ménages vulnérables.
- **Favoriser et instancier le partage de retours d'expérience** entre les dispositifs d'accompagnement, en Wallonie et au-delà des frontières.
- **Investir dans la formation continue des personnels**. Le montant de cet investissement n'est pas chiffré dans cette étude, mais représente un investissement nécessaire pour réduire le volume d'ETP.

Outre les effets d'apprentissage, des leviers concrets peuvent être activés pour réduire ce volume de jours :

- **Permettre aux particuliers d'être acteurs de leurs projets, en leur offrant des outils qui leur permette de réaliser des choix éclairés de manière autonome** (par exemple, décliner les outils numériques de conception sur-mesure de la construction neuve)¹²³.
- **Segmenter de manière beaucoup plus fine les différents profils de rénovateurs**. Ceci permet de définir des protocoles de qualification des publics adaptés à chaque profil de rénovateur. Ceci facilitera le travail de qualification des personnels, améliorera la qualité des dossiers et permettra de mettre le curseur au bon niveau entre personnalisation et standardisation de l'accompagnement.
- **Digitaliser l'accompagnement** grâce à un système d'information unique, utilisé par l'ensemble entre les plateformes, et auquel puissent se connecter rénovateurs et entreprises partenaires. Ce système d'information devra entre autres permettre la gestion des demandes de primes.

5.1.4. CRÉER 3 LIGNES D'ACCOMPAGNEMENT

Cette recommandation reprend les conclusions du rapport réalisé par Consultis sur le fonctionnement des guichets de l'énergie¹²⁴, qui recommande une organisation en 2 lignes (Voir annexe 8.1.4, le mode d'organisation pour délivrer un service de niveau 3 n'est pas étudiée dans le rapport Consultis). Cette organisation permet d'optimiser les coûts du dispositif, en dédiant les profils coûteux à l'accompagnement. En outre, elle permet de distinguer les activités demandant des compétences commerciales de celles demandant des compétences techniques.

La 1^{ère} ligne est hébergée au sein des dispositifs locaux, et doit être consacrée à la réalisation des services de Niveau 1. Elle sera assurée par un personnel dédié, afin que le personnel réalisant l'accompagnement de Niveau 2 puisse se concentrer sur des ménages dont le projet et la réalité de l'intention de rénovation a déjà été préalablement qualifiée.

¹²³ Gaëtan Briseperre, Stéphane Chevrier, Viviane Hamon, Bérénice Le Fur, Audrey Le Marec, L'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement, ADEME, 2019. 30p.

¹²⁴ *Rapport d'analyse et de recommandations du fonctionnement du réseau des guichets et de ses indicateurs*, Consultis, 2022.

Ce personnel sera dédié à la réalisation du premier rendez-vous du ménage et devra réaliser les missions qui suivent :

- Services de Niveau 1 : traiter **toutes les informations nécessaires au ménage à tout moment de la rénovation**¹²⁵ **et faire le relais vers des professionnels de qualité** (voir Section 2.2.3.1) .
- Qualifier le projet du ménage et constituer son dossier (encodage du dossier, gestion CRM, demande de primes, etc.) afin de soulager les équipes techniques de deuxième ligne.
- L'informer sur l'accompagnement, ses modalités (notamment tarifaires, le cas échéant).
- Solliciter le personnel de 2^{ème} ligne et planifier les prochaines étapes pour le ménage.
- Solliciter la structure de réalisation du niveau 3 dans le cas d'un dossier pertinent.

La 1^{ère} ligne est composée de personnel "généraliste" qui peut traiter l'ensemble du niveau 1.

Ils ne sont donc pas seulement des réceptionnistes/téléphonistes, doivent être formés en interne et être capables de traiter la majorité des questions de niveau 1.

Cette 1^{ère} ligne doit avoir un **accès multi-canal** :

- *Centre de contact unique en Wallonie* : un seul numéro de téléphone et une seule adresse mail. Ce centre ayant pour but de filtrer un maximum de demandes. Les demandes pourraient être automatiquement acheminées vers le dispositif local adéquat via le code postal du logement concerné.
- *Guichet digital*, permettant aux ménages wallons qui souhaitent avancer en autonomie de pouvoir le faire. Ceci nécessite la création d'un site web dédié, qui doit être développé de manière centralisée.
- *Première ligne physique*, au sein des dispositifs locaux.

L'accueil des ménages est déterminant dans la maximisation du taux d'engagement ainsi que pour la qualité et l'efficacité du processus d'accompagnement. Ils devront donc disposer de bonnes compétences relationnelles (en particulier pour l'accueil des ménages vulnérables) ainsi que de compétences commerciales, afin de promouvoir les services de niveau 2 et 3.

La 2^{ème} ligne est technique, également hébergée au sein des dispositifs locaux, et dédiée à la réalisation des services de Niveau 2 (Coordination).

Elle prend le relai de la 1^{ère} ligne lorsque le projet du ménage est qualifié et qu'un besoin de coordination est identifié. Elle se concentre donc exclusivement sur les aspects techniques du projet et devient le point de contact unique du ménage tout au long du projet.

Lorsque le ménage accompagné est vulnérable, elle sollicite les acteurs sociaux et s'appuie sur leur expertise pour construire un projet qui apporte la meilleure réponse possible aux besoins et problèmes du ménage, tout en comprenant son contexte et histoire singulière.

C'est cette ligne qui sera entre autres chargée de l'interaction avec les acteurs sociaux de 1^{ère} ligne, pour l'accompagnement des ménages vulnérables (l'accompagnement des ménages vulnérables dans la rémunération énergétique de leur logement fait partie d'un accompagnement plus vaste du ménage en situation de précarité (notamment énergétique), dont le logement est une (forte) composante.

¹²⁵ (conception du projet, liste des auditeurs, ordre des travaux, primes et subventions, financements, liste d'entrepreneurs, ...)

La 3^{ème} ligne est régionale et mutualisée.

Elle délivre l'accompagnement de niveau 3 (voir §**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**) sur sollicitation de la 2^{ème} ligne. Elle peut également se charger d'activer des trains de rénovation.

5.1.5. FAVORISER LES RÉNOVATIONS PROFONDES

En moyenne entre 2024 et 2030, 1€ d'accompagnement permet de déclencher 10€ d'investissement. Ce ratio cache toutefois des disparités relativement importantes, illustrées dans le tableau ci-dessous**Erreur ! Source du renvoi introuvable.****Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, selon le niveau de services ou la typologie des ménages. D'un point de vue purement économique, les enseignements suivants peuvent être tirés :

- De manière générale, **l'accompagnement devra favoriser au maximum le déclenchement de rénovations profondes (au détriment de rénovation légères), en particulier pour les ménages vulnérables.**
- **L'accompagnement des ménages vulnérables présente un effet de levier plus faible**, qui s'explique par son surcoût estimé à 30%¹²⁶ (*un temps plus long est nécessaire, notamment pour la pédagogie et l'écoute du ménage*).

Tableau 15 – Proportion du coût de l'accompagnement (frais de personnel), incluant le taux d'abandon, par rapport au coût d'investissement

	Rénovation légère (30.000€)			Rénovation profonde (120.000€)		
	Ménages vulnérables	non	Ménages vulnérables	Ménages vulnérables	non	Ménages vulnérables
Niveau 1	7%		12%	5%		8%
Niveau 2	8%		11%	4%		6%
Niveau 3	11%		19%	6%		10%

¹²⁶ Suivi des données de temps par type d'accompagnement durant le projet pilote « Dampoort knapt op ! », où l'accompagnement social représentait +30% en temps par rapport aux ménages non-vulnérables. Ce chiffre est cohérent avec les retours terrains des PLRE.

5.1.6. RÉALISER DES ÉCONOMIES D'ÉCHELLE EN STANDARDISANT ET MUTUALISANT UN CERTAIN NOMBRE DE SERVICES

Pour maximiser l'efficacité, un certain nombre de services devront être mutualisés. Alors que certains services doivent absolument rester locaux (mobilisation et accompagnement des ménages, mobilisation et partenariat avec les professionnels), **un certain nombre de solutions, techniques, méthodes, compétences et ressources gagnent à être mutualisées à l'échelle de la Région pour amortir les coûts sur une base plus importante de client et mobiliser par conséquent des volumes de financement plus importants.** C'est le cas par exemple pour un grand nombre d'outils métiers des structures locales ou encore pour les solutions de (tiers-)financement et les services « supports » (informatique, centre de relation client, communication). **Cette mutualisation contribuera également à l'harmonisation des services entre les différents dispositifs locaux.**

La cellule de pilotage régionale devra mettre en place un monitoring des processus et des coûts des dispositifs locaux, qui permettra **(en concertation avec ces derniers) d'identifier les activités qui présenteraient un intérêt à être prises en charge au niveau régional.**

L'approche du projet Orfee est inspirante à cet égard (voir Encart ci-dessous).

Encart 13 : Constituer un centre de ressources – Exemple du projet Orfee¹²⁷

Le projet Orfee en France vise à mutualiser et harmoniser les services des STF tout en les améliorant. *Constituer un centre de ressources permet de : (1) d'aider les dispositifs locaux à consolider leur modèle économique, (2) mutualiser leurs développements et coordonner leurs processus opérationnels, (3) réduire leurs coûts, et (4) diffuser les retours d'expérience.*

Un centre de ressources pour les structures d'accompagnement locales permet de faire évoluer l'harmonisation et la mutualisation :

- Du cadre de qualité et de conformité ;
- Des outils utilisés ;
- Du modèle économique ;
- Du monitoring post-rénovations ;
- Des bonnes pratiques ;
- Des assurances couvrant les risques (aujourd'hui, les STF française ne trouvent pas de couverture d'assurance commune car elles sont trop différentes d'un point de vue assurantiel, un travail est réalisé avec les assureurs pour trouver des solutions) ;
- Des messages à remonter à la Région ;

¹²⁷ Les Sociétés de Tiers-Financement et le réseau SERAFIN, Association Serafin, 2022.

5.1.7. RÉALISER DES ÉCONOMIES D'ÉCHELLE EN COLLECTIVISANT L'ACTIVATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DE LA RÉNOVATION

Comme discuté en section 3.1.3.1, les approches à l'échelle des quartiers peuvent permettre de réaliser des économies d'échelles aux différentes étapes : information et sensibilisation, diagnostic, commandes, exécution et suivi de chantier. Et l'agrégation des projets permet d'en accroître l'attrait pour les investisseurs.

La nécessité de collectiviser l'activation et l'accompagnement de la rénovation est une des conclusions principales des apprentissages du programme BE REEL!¹²⁸ malgré que jusqu'à aujourd'hui les initiatives de rénovation collective menées sur le territoire flamand ont été peu fructueuses. Elle apparaît comme une clé pour réduire l'intensité humaine de l'accompagnement. Différentes approches sont en cours d'expérimentation, notamment dans les quartiers La Roue (programme Renolab.ID) et Bizet (programme contrat de quartier durable) de la commune d'Anderlecht à Bruxelles, ainsi qu'à Haine-Saint-Pierre à La Louvière (politique intégrée de la Ville) sur la base d'une expérience menée à Alost par Renocity.

Pour ce faire, les leviers suivants pourront être activés :

- **Concentrer dans un premier temps les actions de démarchage proactif des dispositifs locaux et régionaux du SIARE dans les rues et quartiers à fort potentiel de standardisation des étapes de diagnostic et des solutions techniques.**
- **Pour les identifier, mener une analyse systématique de l'ensemble des rues et quartiers de Wallonie pour en caractériser le potentiel d'une approche par quartier :** potentiel de standardisation et d'industrialisation (préfabrication) des solutions et procédés de rénovation, potentiel des solutions partagées de chaleur (en lien avec la cartographie des solutions de chaleur), potentiel de verdurisation et d'adaptation au changement climatique, potentiel de synergies avec des autres besoins d'investissements (voiries, impétrants, ...). Les données permettant de travailler sur un jumeau numérique (digital twin) du parc de bâtiments de la région sont déjà disponibles. Une bonne partie du travail de collecte de données et cartographique est donc déjà réalisé, il s'agit principalement de procéder à l'analyse systématique des données, et de croiser avec les bases de données administratives (patrimoine, inondation et ruissellement, ...). La carte doit être un réel outil pour identifier les zones où la rénovation par quartier serait prioritaire et où cette approche doit être encouragée par les pouvoirs communaux et/ou régionaux. Les critères utilisés dans l'élaboration de la carte doivent être en adéquation avec la ligne de conduite des politiques de soutien à la rénovation par quartier des pouvoirs locaux.
- **Embarquer les pouvoirs locaux dans une réelle planification des interventions à l'échelle des quartiers.** Pour ce faire, identifier le dispositif actuel le plus adéquat (par exemple POLLEC) et y intégrer une planification des interventions par quartiers, ou créer un nouveau dispositif qui construit sur les forces des dispositifs existants.

¹²⁸ Interview avec Eddy de Ruwe, coordinateur de BE REEL!

- **Mettre à la disposition des pouvoirs locaux et des autres porteurs d'initiatives un facilitateur de rénovation par quartier** pour accompagner les projets qui émergent et capitaliser les apprentissages.
- **Offrir une surprime aux ménages qui s'inscrivent dans une démarche collective et faciliter et fluidifier les processus** (d'obtention des PU, des primes et le traitement des dossiers pour les rénovations par quartier).
- **Lancer des appels à manifestation d'intérêt à destination des citoyens et acteurs associatifs** pour s'impliquer dans une démarche de rue ou quartier en transition, pour capitaliser sur la dynamique citoyenne locale comme force de mobilisation, sensibilisation et information (càd les premières étapes les plus coûteuses en raison du haut taux d'abandon) et concentrer l'effort d'accompagnement sur les étapes aval (diagnostic partiellement standardisable et mutualisation des ressources d'accompagnement pour un groupe de ménages embarqués dans un train de rénovation).

Le projet Reno+ complètera probablement cette liste par d'autres leviers pertinents pour activer la rénovation par train de rénovations.

5.2. DÉGAGER DES REVENUS D'ACTIVITÉ

La proposition de valeur détaillée dans le chapitre 3 peut permettre de générer des revenus d'activité.

- **(1) en facturant une partie de l'accompagnement de niveau 2 et 3 aux ménages en capacité de payer** (qu'on considère dans l'étude être les ménages dits non vulnérables), via un prix forfaitaire.
- **(2) en captant une partie des gains de productivité** permis aux entreprises, via (A) une rétrocession partielle des marges des entreprises ou (B) une prestation de maîtrise d'œuvre.

Cette section discute des possibilités pour chacune de ces typologies de revenus, et de leur impact sur le bilan économique du SIARE, autour d'un scénario dit « baseline », qui pose les options qui paraissent proposer la meilleure optimisation sous les contraintes suivantes :

- Offrir l'accompagnement aux ménages vulnérables et le 1^{er} niveau de services à tous les ménages.
- Proposer un niveau de facturation / % de rétrocession des marges qui ne soit pas un point bloquant pour les ménages non vulnérables / les entreprises.
- Limiter le poids sur la dépense publique.

Tableau 16 - Modèle de revenu de référence

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Sous-jacent
(1) Facturation de l'accompagnement aux ménages non vulnérables	-	1500€	2500€	L'accompagnement de niveau 1 doit être offert pour tous L'acc
(2A) Rétrocession d'une partie des marges augmentées des entreprises	-	10%	-	Les coûts des entreprises partenaires doivent être réduits d'au moins 20%
(2B) Prestation de maîtrise d'œuvre	-	-	8%	Les coûts des entreprises sous-traitantes doivent être réduits d'au moins 16%

Note : les analyses ont mené au résultat qu'une facturation des prestations de maîtrise d'œuvre à hauteur de 8% des investissements déclenchés permet d'obtenir un bilan nul à l'horizon 2030 (càd que le break even est atteint en 2030). Toutefois, les analyses de sensibilité présentées dans le rapport ont été réalisées à partir d'un scénario baseline dans lequel ces prestations sont facturées à 10%. Cela ne change pas les messages portés par ces analyses de sensibilité.

5.2.1. FACTURER LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AUX MÉNAGES NON VULNÉRABLES

Selon une enquête menée par Bruxelles Environnement, **la moitié des ménages qui se feraient assister pour leur rénovation seraient disposés à payer pour ce service**¹²⁹.

Certaines initiatives actuelles mettent en place ce modèle :

Tableau 17 : Facturer les services d'accompagnement aux ménages non vulnérables

Initiative	Tarifification
EN'Hestia (PLRE wallonne)	2750€ pour un accompagnement de niveau 2, avec une réduction de 350€ si un saut d'au moins 4 labels ou l'atteinte du label A sont constatés dans le certificat PEB après réalisation des travaux

¹²⁹ « Choisiriez-vous de vous faire assister par une tierce partie pendant la réalisation de travaux en vue d'économiser de l'énergie et ce, pour la gestion totale du processus ? » Source : Game changers et IPSOS, 2021. Les primes énergie Bruxelles environnement – Rapport de recherche.

Initiative	Tarification
Hauts-de-France Pass Rénovation	1200€ pour un accompagnement de niveau 2, 1860€ pour un accompagnement de niveau 3
One-stop shops SEAI ¹³⁰	Le prix du service n'est pas clairement indiqué, mais les primes suivantes sont fournies aux ménages qui recourent aux services : 350€ pour le diagnostic énergétique, 1200€ à 2000€ pour la gestion du projet de rénovation en fonction de la typologie de logement.
FaciRénov	Le prix du service n'est pas clairement indiqué, mais les primes suivantes sont fournies aux ménages qui recourent aux services : 300€ pour le diagnostic énergétique, 500€ pour le test d'étanchéité à l'air, 1500€ pour missions qui visent à garantir la qualité de la rénovation (assistance à maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, diagnostics techniques et expertises complémentaires dont la réalisation est indissociable et nécessaire pour mener à bien le projet de rénovation). Les aides aux études sont indissociables de la réalisation des travaux.

Quelques constats en découlent :

- **Il s'agit exclusivement de tarifications (ou soutiens financiers) forfaitaires.** Cela n'exclut toutefois pas qu'une tarification complémentaire pour les services de niveau 3 soit intégrée dans l'offre de prix des travaux et/ou de financement¹³¹.
- **Les coûts d'accompagnements répercutés aux ménages sont limités (voire nuls) tant que la décision d'investissement n'est pas formalisée**¹³². Cela implique que le service de niveau 1 soit fourni gratuitement puisque ce service accompagne jusqu'à la décision de rénover, et que les premières étapes de l'accompagnement de l'accompagnement de niveau 2 et de niveau 3 ne soient pas facturées.

En outre, quel que soit le niveau de services activé, **l'accompagnement doit être offert aux ménages vulnérables**. Le dispositif irlandais offre un exemple inspirant de dispositif gratuit pour les ménages vulnérables (voir Encart 14).

¹³⁰ <https://www.seai.ie/grants/home-energy-grants/one-stop-shop/>

¹³¹ Par exemple, dans le cas de Hauts-de-France Pass Rénovation et FaciRénov qui disposent tous deux d'une ligne de crédit BEI, les premiers proposent le financement à 3% tandis que les second pratiquent un taux limité à 0,5%. Ce qui laisse penser qu'une tarification du service est incluse du côté Pass Rénovation (nous n'avons pas vérifié cette hypothèse)

¹³² La littérature anglophone utilise la terminologie « zero upfront costs »

Encart 14 – Dispositif irlandais

Le dispositif Irlandais fournit un exemple inspirant pour la fourniture d'un service all-in d'accompagnement à la rénovation énergétique des ménages vulnérables. Le service et la rénovation sont gratuits pour les ménages bénéficiaires. C'est réalisé par un SIARE public national, qui est complété d'une douzaine de SIARE privés pour l'accompagnement des autres publics. En 2022¹³³,

- En 2022, SEAI a conduit avec succès 4438 projets pour des ménages en situation de précarité énergétique, en hausse de 85% par rapport à l'année 2021 (de 177 à 400 projets par mois)
- Le programme a coûté €98 millions en 2022, soit une moyenne de 22.000€ / rénovation. Ce fut la plus haute dépense engagée par ce dernier depuis son lancement en 2010.
- Les dépenses ont inclus €5.2 millions du pilote « Warmth and Wellbeing » qui étudiait les bénéfices sur la santé apportés par une rénovation énergétique dans le contexte irlandais. Le programme pilote a pris fin en 2022 et a fourni des apprentissages qui permettent désormais de programmer des rénovations énergétiques plus globales au sein de programme principal

Quelques éléments restent déterminants pour le dimensionnement d'une tarification forfaitaire :

- Nos hypothèses suggèrent que le coût d'accompagnement est plus élevé pour des rénovations profondes au label A. Le tarif doit-il être (1) fonction de l'ambition (et donc la complexité) de rénovation, (2) calibré sur un coût moyen ou (3) sur un coût plancher (le complément de budget étant alors à chercher ailleurs) ? Nous excluons l'option (1) qui déforce les incitants à la rénovation globale, et proposons¹³⁴ un chiffrage qui se base plutôt sur un prix plancher de 1500€ pour un accompagnement de niveau 2 et 2500€ pour un accompagnement de niveau 3.
- Par soucis d'équité, les coûts des dossiers avortés (qui ne génèrent pas de revenus) et des services délivrés gratuitement ne doivent pas être répercutés sur la tarification des dossiers réussis. En outre, cela n'inciterait pas à améliorer l'efficacité de l'accompagnement.

Nous posons l'hypothèse d'une tarification de 1500€ pour un accompagnement de niveau 2 et 2500€ pour un accompagnement de niveau 3¹³⁵, appliqué aux dossiers dont la rénovation est effectivement déclenchée. Une telle facturation permettrait de couvrir ~50% des coûts d'accompagnement des ménages non vulnérables, hors coûts totaux.

Avec ce modèle de facturation, comme présenté dans le **Tableau 4** : , 334M€ restent à financer pour couvrir les coûts totaux de l'accompagnement des ménages non vulnérables.

Si l'on ajoute le coût total de l'accompagnement des ménages vulnérables (938M€), alors €1,1 Milliard d'euros restent à financer.

¹³³ <https://www.rte.ie/documents/news/2023/03/seai-retrofit-annual-report-2022.pdf>

¹³⁴ Sur base des coûts présentés en annexe 8.6.7 et des prix pratiqués dans les initiatives existantes

¹³⁵ Montants à considérés nets des primes. On pourrait envisager des montants plus élevés, compensés par un soutien public. Cela n'a pas d'influence sur la réflexion proposée ici qui vise à discuter les leviers de réduction des coûts publics.

Tableau 18 : Facturation aux ménages non vulnérables

	Unités	Rénovation légère			Rénovation profonde			TOTAL
		Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	
Volumes d'activité								
<i>Rénovations activées de ménages non vulnérables</i>	Milliers	14	51,5	43	4,5	17	14	145
<i>Ménages non vulnérables accompagnés</i>	Milliers	153	153	76,5	51	51	25,5	510
Revenus								
<i>Facturation accompagnement</i>	€/dossier	-	1.500	2.500	-	1.500	2.500	n.a.
<i>Revenus</i>	M€	0	78	108	0	26	36	247
Coûts								
<i>Coûts d'accompagnement (abandon inclus)</i>	M€	24	98	125	20	72	76	415
<i>Autres coûts (1/3 des 400M€ d'autres coûts)</i>	M€	Ventilation non-modélisée						166
Résultat								
<i>Part du coût total d'accompagnement couverte (hors « Autres coûts »)</i>	M€	0%	80%	86%	0%	36%	47%	50%
<i>Part du coût total d'accompagnement couverte (avec « Autres coûts »)</i>	M€	Ventilation non modélisée						42,5%
<i>Besoin de financement net / niveau</i>	M€	24	20	17	20	46	40	
Besoin de financement net	M€							334

Tableau 19 : Besoin de financement net suite à la facturation des ménages non vulnérables

	Unités	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	TOTAL
Revenus					
<i>Forfait ménages non vulnérables</i>	M€	18,5	68,5	57	247
Coûts					
<i>Accompagnement ménages non vulnérables</i>	M€	48	172	203	422
<i>Accompagnement ménages vulnérables</i>	M€	42	271	486	799
<i>Autre coûts</i>	M€	Ventilation modélisée non-		400	
<i>Total</i>	M€	90	443	689	1 620
Besoin de financement net	M€				1 373

5.2.2. CAPTER UNE PARTIE DES GAINS GÉNÉRÉS POUR LES ENTREPRISES

Comme détaillé dans les sections 3.1.5 et 2.2, les missions du SIARE peuvent permettre d'augmenter la productivité des entreprises (moins d'administratif, réduction des coûts de transaction), et donc leur marge. Une part de ce gain de marge peut être capté par le SIARE pour couvrir une partie de ses coûts.

- Dans le cadre d'un accompagnement de Niveau 2, le SIARE peut capter une part de ces gains via une rétrocession d'une partie des points de marge gagnés par les entreprises partenaires (50% au maximum, pour garantir une répartition équitable des gains).
- Dans le cadre d'un accompagnement de Niveau 3, le SIARE peut capter une part de ces gains via une facturation aux ménages (vulnérables et non vulnérables) d'une partie des réductions de coûts de sous-traitance obtenus.

5.2.2.1. VIA UNE RÉTROCESSION D'UNE PARTIE DES POINTS DE MARGE GAGNÉS

Certaines initiatives demandent une contribution financière des entreprises partenaires : par exemple Retrofitworks a établi une analyse de rentabilisation, où les programmes pour les clients capables de payer sont rentables via entre autres une facturation comprise entre 5 et 10 % de la facture finale de rénovation aux entrepreneurs¹³⁶. Opengela et HolaDumus ne factureront pas les propriétaires, mais l'entrepreneur paiera une redevance par projet pour les services de base¹³⁷.

Générer cette source de revenus permet entre autres de financer le coût des dossiers avortés et des services gratuits (Niveau 1 et accompagnement ménages vulnérables) sans répercuter le coût de ces derniers sur le prix forfaitaire facturé pour l'accompagnement aux ménages non-vulnérables.

Si l'on ne considère que les coûts d'accompagnement (sans comptabiliser les 400 M€ d'« autres coûts »), on constate que si la marge des entreprises partenaire augmente de 20%, capturer 50% de ce gain (soit 10% du coût d'investissement) permet de couvrir 22% des coûts totaux sur la période, et 30% des coûts d'accompagnement.

Cumulés, les revenus des forfaits d'accompagnement des ménages non vulnérables et cette rétrocession de marge permet de couvrir 62,5 % des coûts totaux, laissant un besoin de financement net de 714 M€.

Tableau 20 - Impact d'une rétrocession d'une part des marges additionnelles sur le bilan économique 2024 - 2030

	Unités	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	TOTAL
Volumes					
<i>Projets déclenchés</i>	Milliers	20	68	60	148
<i>Dont rénovations légères</i>	Milliers	15	51	45	111
<i>Dont rénovation profondes</i>	Milliers	5	17	15	37
<i>Investissement déclenchés</i>	Milliers	1 517	7 640	7 463	16 619
Revenus					
<i>Forfait ménages non vulnérables</i>	M€	18,5	68,5	57	144
Rétrocession de marge (10% des coûts d'investissement)	M€	-	764	-	764
<i>Total</i>		18,5	430,5	57	908
Coûts					
<i>Accompagnement ménages non vulnérables</i>	M€	48	172	203	422

¹³⁶ Source : interviews de BPIE

¹³⁷ JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [\[lien\]](#)

	Unités	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	TOTAL
<i>Accompagnement ménages vulnérables</i>	M€	42	271	486	799
<i>Autre coûts</i>	M€	<i>Ventilation non-modélisée</i>			400
<i>Total</i>	M€	90	443	689	1 622

Résultat

<i>Part des coûts d'accompagnement couverte par la rétrocession de marge</i>	%	<i>La rétrocession de marge est « affectée » à l'ensemble des coûts</i>	30%
<i>Part des coûts totaux couverte par la rétrocession de marge</i>	%		22%
<i>Part des coûts totaux couverte (rétrocession + forfait)</i>	%		31%
Besoin de financement net	M€		714

L'appétence réelle des entreprises Wallonne à accepter ce schéma de collaboration reste cependant à confirmer. Les risques associés sont discutés en section 5.4.

5.2.2.2. VIA UNE FACTURATION DE LA PRESTATION DE MAITRISE D'ŒUVRE

Comme abordé en section 3.2.2, assurer une prestation de maîtrise d'œuvre (Niveau 3) permet de générer une plus-value forte pour les entreprises, au-delà de ce qu'apporte une « simple » coordination (Niveau 2).

- **L'efficacité des chantiers est améliorée grâce à une prise en charge directe de la gestion (logistique, planning, détails, volumes de matériaux, installation, ...) et de la coordination entre les différentes interventions.** Le SIARE peut créer un réseau de partenaires qui se connaissent, se comprennent (en termes d'interactions de leurs interventions métiers) et se respectent (et qui respectent par conséquent le travail des autres).
- **Le coût de transaction (ou d'acquisition client) est également réduit :** lorsque le professionnel fait un devis, c'est pour un ménage qui a déjà décidé de rénover. Le SIARE contribue d'autant plus au gain de temps en standardisant les outils et processus pour les demandes de prix¹³⁸.
- La massification d'une prestation de niveau 3 permet de mieux planifier les ressources, de pré-contractualiser les fournisseurs, de réserver les capacités ¹³⁹
- La visibilité sur les volumes qui en découle permet aux TPE/PME de se développer avec une meilleure maîtrise des risques.

¹³⁸ Canevas de devis, plateforme en ligne pour remise de prix, ...

¹³⁹ Résultats préliminaires de Reno+, entretien avec Buildwise

Cette plus-value se traduira par une réduction significative du coût de sous-traitance des entreprises, et donc une réduction du coût global du projet. **Les montants économisés devront avant tout permettre de réduire le coût d'investissement pour le ménage. Toutefois, une partie pourra être captée par le SIARE via une facturation aux ménages (vulnérables et non vulnérables) de sa prestation de maîtrise d'œuvre.** Cette facturation permet ainsi de compléter le revenu forfaitaire perçu pour l'accompagnement, lequel ne couvre que 53% du coût de l'accompagnement des ménages en capacité de payer.

Deux options, présentées dans le Tableau 21, sont intéressantes :

- Facturer 2,3% du coût d'investissement (en complément du forfait d'accompagnement de 2 500€) permet de financer la totalité du coût d'accompagnement des ménages non-vulnérables.
- Facturer 4,5% du coût d'investissement (en complément du forfait d'accompagnement de 2 500€) permet de financer la totalité du coût d'accompagnement de Niveau 3.

A titre de comparaison, les entrepreneurs généraux facturent généralement leurs services à hauteur de 5 à 15% du coût total d'investissement.

Enfin, en considérant le besoin de financement net, soit après

- Perception des montants forfaitaires présentés en section 5.2.1
- Rétrocession des marges additionnelles à hauteur de 10% du coût d'investissement (comme décrit dans la section précédente).

Une facturation de la prestation de maîtrise d'œuvre à hauteur de 8% du coût d'investissement permet de combler la totalité de ce besoin de financement. C'est cette option qui est retenue pour le scénario de référence.

Tableau 21 - Possibilités de financement du Niveau 3 via la prestation de maîtrise d'œuvre

	Ménages vulnérables (54% des projets)	Ménages vulnérables non (46 % des projets)	En moyenne, sur l'ensemble des projets
Coût de l'accompagnement Niveau 3 <i>(Hors taux d'abandon, hors autres coûts)</i>	6 145 €	4 727 €	5 493 €
Autres coûts			
Option 1 : 2,3% du coût d'investissement¹⁴⁰			
<i>Facturation de la maîtrise d'œuvre</i>	2 228 €	2 228 €	2 228 €
<i>Part du coût d'accompagnement couvert par la facturation maîtrise d'œuvre</i>	36%	47%	41%
<i>Facturation forfaitaire de l'accompagnement</i>	–	2 500 €	1 150 €
Besoin de financement net / projet	3918 €	0 €	3 266€
Option 2 : 4,5% du coût d'investissement			
<i>Facturation de la maîtrise d'œuvre</i>	4 343	4 343	4 343
<i>Part du coût d'accompagnement couvert par la facturation maîtrise d'œuvre</i>	71%	92%	79%
<i>Facturation forfaitaire de l'accompagnement</i>	–	2 500 €	1 150 €
Besoin de financement net / projet	385 €	- 698 €	0 €

¹⁴⁰ Sur la base d'un coût d'investissement de 30 k€ pour une rénovation légère (75% des projets) et 120 k€ pour une rénovation profonde (25% des projets)

5.2.2.3. PLAN D' ACTIONS

En 2024 :

- **Réaliser une étude de marché régionale**, visant à faire ressortir la proportion d'entreprises, selon leur taille et leur métier, qui seraient prêtes à mettre en œuvre un tel cadre de collaboration
- **Réalisation d'études de marché locales par les PLRE**, pour identifier de premiers partenaires locaux enclins à tester ces modes de collaboration
- **Lancement des collaborations pilotes** avec des entreprises partenaires
- **Coconstruire avec les clusters et fédérations sectorielles**
 - la proposition de valeur pour les entreprises
 - un premier cadre qualité, permettant entre autres d'encadrer les rôles et responsabilités de l'ensemble des parties prenantes
 - le mode d'évaluation des gains de marge additionnelles
 - le % de rétrocession correspondant à une juste répartition de la valeur

En 2025

- **Création des outils et formations** pour les entreprises partenaires
- **Retours d'expérience** des premières collaborations pilotes
- **Définition du/des cadre(s) de collaboration cible** (groupements d'artisans, pools d'entreprises, contrats-cadres, etc.) et de leurs modalités, via une série d'expérimentation

En 2026 - 2027

- **Monitoring rapproché**: gains de marges effectifs, volume et type d'entreprises partenaires, impact sur l'artisanat et l'économie locale, évolution du coût d'investissement
- **Définition des conditions pour accélérer la massification**

En 2028 – 2030

- **Déploiement à grande échelle** des modèles
- **Initiation des discussions pour adapter les modèles** de collaboration à la rénovation des copropriétés (parc qui devra être activé en 2030)

5.3. BILAN ÉCONOMIQUE SUR LA PÉRIODE 2024 – 2030

Figure 31 - Revenus d'activités du SIARE sur la période 2024 – 2030 (en M€)

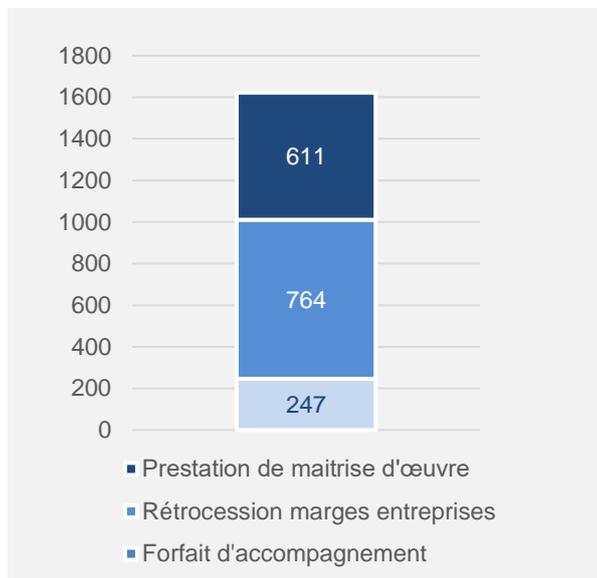
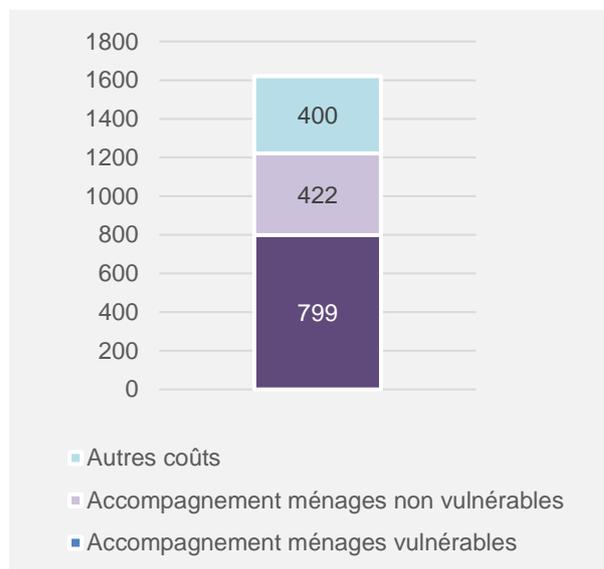


Figure 32 - Coûts du SIARE sur la période 2024 – 2030 (en M€)

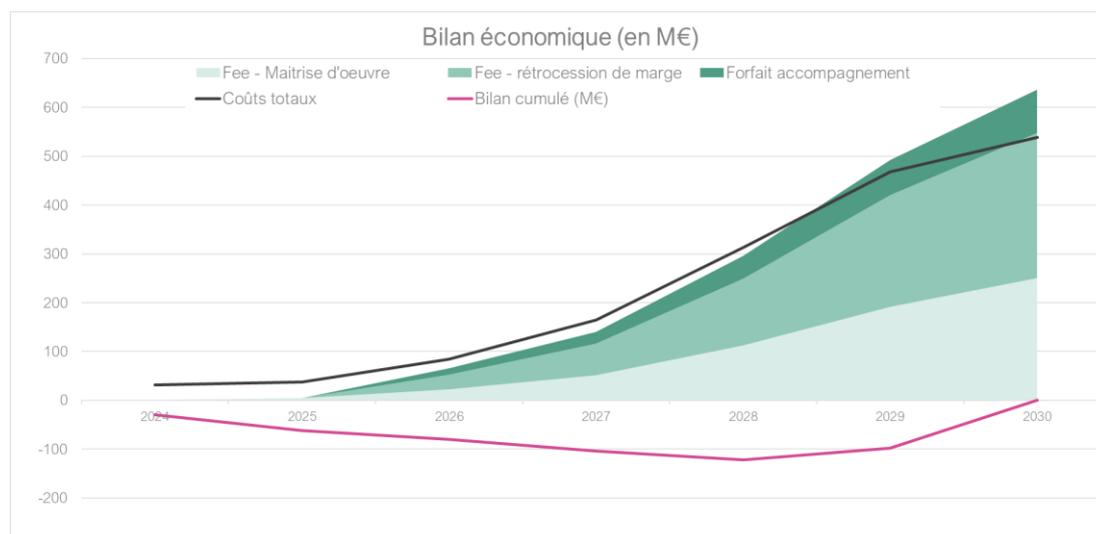


Sur la période 2024 – 2030, les 3 sources de revenus doivent être activées pour équilibrer le bilan.

- **Proposer un forfait d'accompagnement** à 1500€ pour le niveau 2 et 2500€ pour le niveau 3 permet de couvrir **20% des coûts totaux**.
- **Capter en moyenne 10% du coût d'investissement** via une rétrocession des marges additionnelles des entreprises permet de couvrir **30% des coûts totaux**.
- **Facturer une prestation de maîtrise d'œuvre à hauteur de 8%** du coût d'investissement permet de couvrir **50% des coûts totaux**.

L'activation conjointe de ces 3 sources de revenus permet d'atteindre un équilibre économique théorique en 2029 (voir la figure ci-dessous).

Figure 33 : Evolution du bilan économique en €M



Ces projections démontrent clairement l'intérêt de déclencher un maximum d'accompagnement de niveau 2 et 3. Au-delà de leur fort impact sur le volume et la qualité des rénovations, **ces niveaux d'accompagnement permettent (1) de générer des revenus essentiels pour permettre la gratuité de l'accompagnement pour les ménages vulnérables et les premiers conseils et (2) d'absorber le coût des dossiers avortés sans le répercuter sur le prix de l'accompagnement et sans augmenter le coût d'investissement.** A titre d'exemple, réaliser à parts égales 90% d'accompagnements de niveau 2 et 3 contre 80% pour les ménages vulnérables et 60% pour les ménages non vulnérables (à parts égales pour les premiers contre 40% en niveau 2 et 20% en niveau 3 pour les non vulnérables) permet de générer un peu moins de 10% de revenus d'activité pour le SIARE supplémentaire (voir Annexe 8.7.4).

Tableau 22 : Année de 'break even' en fonction de la part de suivi niveau 1, 2 et 3

	Baseline	Part de niveau 2 et niveau 3 plus haut
Valeur initiale	-	72%
Valeur modifiée	-	90%
Résultats en millions d'euros cumulés (2030)		
Coûts totaux	1.622 €	1.655 (+2%)
Revenus totaux	1.622 €	1.885 (+8%)
Bilan économique	0 €	230 (+71%)
Impact paramètre	-	293%

	Baseline	Part de niveau 2 et niveau 3 plus haut
Année de <i>break even</i>	2030	2028
Nombre d'ETP en 2030	6.767	6.954 (+3%)

Si la mise en œuvre d'une facturation forfaitaire des services d'accompagnement aux ménages en capacité de payer ne pose aucun doute quant à sa faisabilité, **demander aux entreprises partenaires une rétrocession partielle de leurs points de marge additionnels devra faire l'objet d'échanges approfondis avec les partenaires sectoriels**, de manière à garantir (1) que les gains additionnels soient effectivement créés grâce à une proposition de valeur adaptée et (2) que la répartition de la valeur soit équitable, et permettent aux entreprises partenaires de se développer et d'investir dans la formation.

Enfin, ces projections appuient également l'intérêt de travailler dès aujourd'hui aux conditions de mise en œuvre d'un accompagnement de niveau 3, non-seulement pour rapidement déclencher les volumes associés mais également pour générer des revenus qui pourront contribuer à absorber les coûts de démarrage.

Tableau 23 - Bilan économique synthétique du SIARE sur la période 2024 - 2030

	Unité	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	TOTAL
Volumes					
Ménages accompagnés	Milliers	204	204	103	511
Rénovations légères activées	Milliers	14	52	43	109
Rénovations profondes activées	Milliers	6	17	14	37
Investissements déclenchés	M€	1 517	7 640	7 463	16 619
Coûts					
Accompagnement ménages non vulnérables	M€	48	172	203	422
Accompagnement ménages vulnérables	M€	42	271	486	799
Autres coûts (Management, Marketing, SI, locaux, etc.)	M€	Ventilation non-modélisée			400
Total	M€	90	443	689	1 622
Revenus					

	Unité	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	TOTAL
<i>Forfait d'accompagnement</i>	M€	18,5	68,5	57	247
<i>Rétrocession marges entreprises (10 % du coût d'investissement)</i>	M€	-	764		764
<i>Prestation maîtrise d'œuvre (8% du coût d'investissement)</i>	M€		-	611	611
Résultat					
<i>Besoin de financement net</i>	M€	<i>Ventilation non-modélisée</i>			0

Ces potentiels revenus ne doivent toutefois pas occulter l'importance d'optimiser l'efficacité du SIARE, pour laquelle raisonner uniquement en coût financier est insuffisant, l'indisponibilité des ressources physiques dans les volumes requis étant le principal risque. Cette efficacité peut être optimisée en (1) améliorant le taux d'engagement et (2) favorisant un effet d'apprentissage plus haut.

Tableau 24 : Année de "break even" en fonction de taux d'engagements et un effet d'apprentissage

	Baseline	Taux d'engagement plus haut	Effet d'apprentissage plus haut
Valeur initiale	-	24%	3%
Valeur modifiée	-	60%	5%
Résultats en millions d'euros cumulés (2030)			
Coûts totaux	1.622	1.036 (-36%)	1.349 (-17%)
Revenus totaux	1.750	1.424 (-19%)	1.750 (+0%)
Bilan économique	135	388 (+188%)	402 (+198%)
Impact paramètre	-	126%	297%
Année de break even	2030	2027	2027
Nombre d'ETP en 2030	6.767	3.860 (-43%)	5.342 (-21%)

5.4. LIMITES DU CHIFFRAGE ET RISQUES DU MODÈLE

Comme détaillé à plusieurs reprises, les chiffrages proposés dans ce rapport prennent des hypothèses sur de nombreux paramètres. Certains de ceux-ci peuvent influencer grandement les coûts et revenus du SIARE et la sensibilité du modèle économique à ces paramètres peut représenter un risque.

Les analyses de sensibilité de chaque paramètre évalué ci-dessous par ordre décroissant d'impact sont discutées dans l'Annexe 0.

- **Les coûts des travaux d'une rénovation énergétique profonde** ont été estimés à 120k€. D'autres retours d'expérience chiffrent le coût de ces travaux aux alentours de 80k€.

Une surestimation des coûts d'investissement influencerait fortement le modèle économique du SIARE, en réduisant les revenus de 16% sans toucher aux coûts. L'équilibre économique n'est alors pas atteint sur la période et **150 M€** sont à couvrir.

- Bien que les entreprises soient probablement prêtes à payer une contribution financière (pour peu que les bénéficiaires décrits dans cette étude soient au rendez-vous), **cette contribution pourrait être inférieure aux 10% modélisés**, notamment auprès de plus petites entreprises, moins propices à bénéficier des effets volumes apportés par le SIARE (agrégation de projets), par limitation de capacité.

Si le fee accepté par les entreprises ne dépassent pas 5%, les revenus diminueraient de plus de 20%, sans que les coûts n'en soient influencés. Le montant à couvrir dépasseraient les **250 M€**.

- **La complexité potentielle de la mise en place du SIARE**, notamment du fait du grand nombre de parties prenantes à impliquer, **pourraient générer une certaine inertie**, qui annulerait une partie des effets d'apprentissage.

Un surcoût d'inertie, limitant la réduction des coûts en jours-hommes à 1,5% tous les doublements de volume d'activité au lieu de 3%, augmenterait les coûts de 12% sans influencer les revenus. L'équilibre ne serait pas atteint d'ici 2030 et **65 M€** seraient à couvrir.

- Sans l'activation de formations dédiées à la vente de rénovations énergétiques profonde, **il est fort probable que le taux de rénovations profondes déclenchés n'atteigne que 10%** du volume de projets accompagnés par le SIARE, ce qui serait déjà un succès au regard des volumes actuels.

Un tel écart du nombre de rénovations profondes déclenchées par le SIARE impliquerait une réduction du nombre d'ETP nécessaires de plus de 10% et donc une même réduction des coûts. Cependant, les revenus réduiraient de 20%, impliquant un bilan économique en négatif et un montant de **40 M€** à couvrir.

- **Le volume de ménages non vulnérables ayant réellement besoin d'un accompagnement est très hypothétique, et pourrait être moins important que prévu.** L'accélération des mesures de soutien à l'auto-rénovation, ou le développement de solutions d'accompagnement par des acteurs privés, pourraient contribuer à détourner ces ménages du SIARE.

Dans le cas où le volume de ménages non vulnérables ne représenterait qu'un tiers du volume total (soit 60% du volume cible des ménages non vulnérables), les coûts réduiraient d'un peu moins de

15% (car le volume d'ETP seraient moindres) et les revenus réduiraient de 20%. Le montant à couvrir s'élèverait à plus de **15 M€**.

- Enfin, **le volume total de projets déclenchés pourrait être bien inférieur aux prévisions**. En estimant que l'action du SIARE permettrait de doubler le taux de rénovation actuel (ce qui resterait une performance), le volume de projets serait alors de 33% du volume cible.

Les coûts diminueraient de 63% tandis que les revenus diminueraient également de 67%, impliquant un manque à couvrir de **15 M€**.

Tableau 25 : Année de "break even" en fonction des coûts des travaux profonds

	Baseline	Coût des travaux profonds plus bas	Coût des travaux profonds plus bas	Surcoût due à l'inertie (sur l'apprentissage)
Valeur initiale	-	120.000€	10%	3%
Valeur modifiée	-	80.000€	5%	1,5%
Résultats en millions d'euros cumulés (2030)				
Coûts totaux	1.616	1.349 (+0%)	1.616 (+0%)	1.820 (+12%)
Revenus totaux	1.750	1.460 (+0%)	1.372 (-22%)	1.750 (+0%)
Bilan économique	135	-150 (-200%)	-244 (-280%)	-66 (-150%)
Impact paramètre	-	640%	560%	300%
Année de break even	2030	-	-	-
Nombre d'ETP en 2030	6.767	6.767 (+0%)	6.767 (+0%)	7.835 (-43%)

Tableau 26 : Année de "break even" en fonction de la part des ménages vulnérables et la profondeur des rénovation

		Volume de ménages non vulnérables plus bas	Profondeur des rénovations moins élevée	Volume total de ménage plus bas
Valeur initiale		100%	25%	100%
Valeur modifiée		59%	10%	33%
Résultats en millions d'euros cumulés (2030)				
Coûts totaux		1.400 (-14%)	1.410 (-13%)	600 (-63%)
Revenus totaux		1.380 (-21%)	1.365 (-22%)	580 (-21%)
Bilan économique		-16 (-110%)	-42 (-130%)	-15 (-110%)
Impact paramètre		270%	220%	170%
Année de <i>break even</i>		-	-	-
Nombre d'ETP en 2030		5.920 (-21%)	3.860 (-43%)	5.920 (-21%)

5.5. UN SOUTIEN PUBLIC EST ESSENTIEL POUR LANCER ET PÉRENNISER LE SIARE

A court-terme, la mise en œuvre du SIARE nécessitera de financer de multiples et volumineux coûts de lancements. Ces coûts ne pouvant totalement être absorbés par les revenus générés, la Région doit débloquer des fonds pour « amorcer la pompe » et mettre en place les fondations du SIARE. Elle pourra pour cela s'appuyer sur des fonds Européens, en sollicitant une subvention ELENA, un prêt (et l'expertise) de la BEI et en candidatant aux appels à projet LIFE.

A moyen-terme, bien que nous recommandions que le SIARE évolue progressivement vers une structure publique/privée, il n'est pas certain que les acteurs privés acceptent d'investir directement dans le SIARE aux côtés de la Région. Par ailleurs, une multitude de risques (dont la probabilité d'occurrence est plutôt élevée) fragilisent la capacité du SIARE à atteindre l'équilibre économique dans la période. Enfin, le financement des dépenses d'investissement (CAPEX) dont le poste aurait intérêt à être mutualisé (système d'informations, études techniques, etc.) devrait être pris en charge (ou au minimum avancé) par la Région.

Ces dépenses publiques peuvent paraître élevées au regard des 10 M€ actuellement affectés à l'accompagnement des ménages. Elles sont cependant relativement faibles au regard du volume de

soutien à l'investissement (Entre €8,6 et €10,5 Milliards d'ici 2030) et des cobénéfices apportés (réduction de la consommation énergétique, des émissions de GES, amélioration de la santé, augmentation des recettes fiscales via TVA, etc.)

5.5.1. A COURT-TERME, LE SOUTIEN PUBLIC RÉGIONAL DOIT PERMETTRE D'AMORCER LA POMPE

A court-terme, la Région doit intervenir pour financer une grande partie des plans d'actions proposés en section 4.3 et 5.6, avec **en premier lieu (1) l'amplification des dispositifs d'accompagnement (2) la création de la structure régionale de coordination et pilotage et (3) la structuration du SIARE**, qui demandera des dépenses d'investissement volumineuses (études techniques et de marché, système d'information. Ainsi, sur les 3 prochaines années, environ 80 M€ devront être débloqués pour lancer le SIARE, en cohérence avec les volumes cibles (voir **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**). Les dépenses d'investissement (déploiement du système d'information, études techniques et commerciales, etc.) représentent le principal poste de coût pour ces premières années.

Tableau 27 - Evolution du besoin de financement net annuel du SIARE (en M€)

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Résultat annuel	-30	-32	-18	-24	-17	24	97
Bilan cumulé	-30	-62	-80	-104	-122	-97	0

5.5.2. DES FONDS EUROPÉENS SONT MOBILISABLES

Des fonds européens sont mobilisables pour financer les coûts de créations et les premières années de fonctionnement.

La quasi-totalité des guichets uniques européens en exercice ont mobilisé / mobilisent des fonds Européens (pour cofinancer leur fonctionnement. L'annexe BPIE offre quelques exemples.

Nous recommandons à la Région Wallonne de :

- **Déposer une demande de subvention ELENA pour financer les coûts de lancement** (marché, faisabilité, business plans, etc.), à l'instar d'une soixantaine de guichets uniques européens. La subvention ELENA permet également de sécuriser la disponibilité des fonds sur les prochaines années, car tout projet avorté devra être remboursé. Le fonds ELENA peut permettre de financer jusque 90% des coûts de lancement éligibles.
- **En complément, ouvrir une ligne de crédit auprès de la BEI pour financer les CAPEX** (en particulier pour la mise en œuvre du Niveau 3). La BEI dispose entre autres d'un **solide retour d'expérience dans l'accompagnement financier de guichets uniques/sociétés de tiers-**

financement (Ile de France Energies, Picardie Pass rénovation, Bordeaux Métropole Energies, etc.) **et propose des taux attractifs (2 -2,5%).**

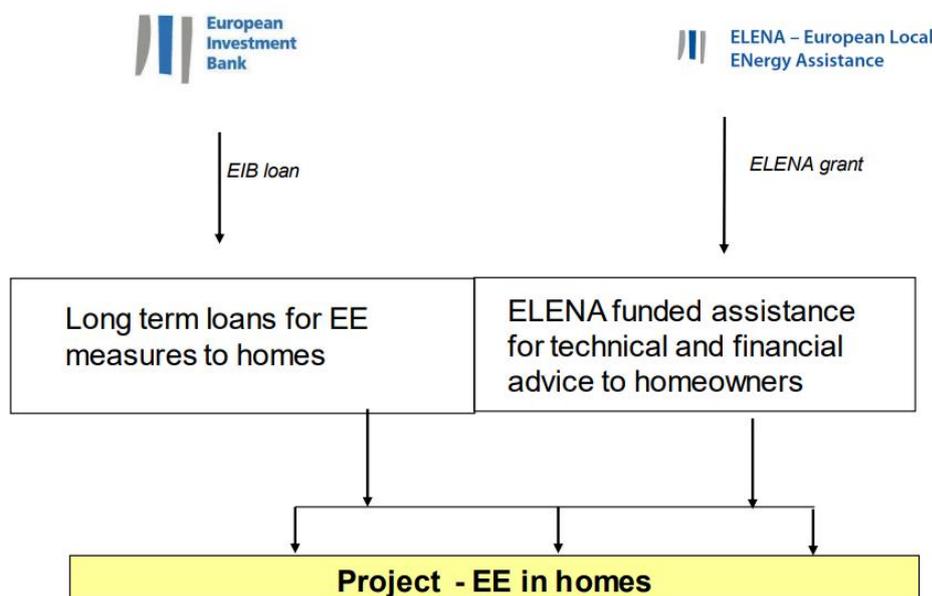


Figure 34 - Prêts BEI et subventions ELENA

- **Candidater aux appels à projet du programme LIFE.** En particulier, l'appel [LIFE-2023-CET-OSS](#) permet de financer 95% des coûts pour la mise en œuvre d'un service intégré de rénovation énergétique, pour un volume moyen de projet de 1,5 millions d'euros. Les services visés sont également éligibles à des financements ELENA.

Tableau 28 - Fonds Européens mobilisables

Programme de financement	Montant disponible	Pertinence pour les guichets uniques	Autres informations
Horizon Europe	95,5 milliards d'euros entre 2021 et 2027	Programmes de guichet unique financés entre 1,5 et 1,7 million d'euros	
Prêts ELENA Subventions de la BEI	Subventions à partir de 1,5 million d'euros, prêts de 31 000 euros en moyenne	Plusieurs programmes de guichet unique ont bénéficié de subventions et de prêts	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.eib.org/fr/products/advisory-services/elena/index.htm • Pas d'échéance particulière • C'est avec ceci que s'est lancé RenoWatt

Programme de financement	Montant disponible	Pertinence pour les guichets uniques	Autres informations
			<ul style="list-style-type: none"> Nécessite de déclencher un effet de levier de 10 à 20 (à justifier, sans quoi les fonds devront être remboursés)¹⁴¹. Les ressources utilisées doivent être remboursées en cas d'avortement du projet
LIFE	100 millions d'euros disponibles pour les appels à propositions de 2022	Appel de fonds propre de Integrated Home Renovation Services, ainsi qu'interventions de formation et initiatives de financement novatrices	<ul style="list-style-type: none"> Lien vers le dernier appel, dont la Région Flamande est lauréate¹⁴² La Région DOIT co-financer le projet
Fonds d'innovation	Entre 2,5 millions d'euros et plus de 7,5 millions d'euros	L'accent est mis sur les technologies hautement innovantes et les grands projets phares.	
Initiative en faveur du logement abordable	Entre 2 et 5 millions d'euros par projet	Ne s'applique qu'aux projets de logements sociaux	
Plan national de relance et de résilience	Dépend de chaque membre de l'État	Potentiel pour le guichet unique si un plan NRPR inclut le financement du guichet unique	

¹⁴¹ Banque européenne d'investissement, *Solutions pour l'efficacité énergétique ELENA : 10 ans d'assistance technique pour les projets énergétiques locaux en Europe*, 2019.

¹⁴² <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/opportunities/topic-details/life-2022-cet-homerenocallCode=null;freeTextSearchKeyword=:matchWholeText=true;typeCodes=1,2,8;statusCodes=31094502;programmePeriod=null;programCcm2Id=null;programDivisionCode=null;focusAreaCode=null;destination=null;mission=null;geographicalZonesCode=null;programmeDivisionProspect=null;startDateLte=null;startDateGte=null;crossCuttingPriorityCode=null;cpvCode=null;performanceOfDelivery=null;sortQuery=deadlineDate;orderBy=desc;onlyTenders=false;topicListKey=topicSearchTablePageState>

5.5.3. A MOYEN-TERME, LE SOUTIEN PUBLIC RÉGIONAL DOIT PERMETTRE DE PÉRENNISER LE SIARE

A moyen-terme, le soutien financier de la Région doit :

- **Améliorer la résilience des dispositifs locaux** face aux multiples risques décrits dans la section précédente. Pour cela, il pourra financer les dépenses d'investissement (CAPEX) qui permettront de réduire les dépenses de fonctionnements (OPEX) des dispositifs locaux. Les OPEX devront tendanciellement être financées en propre par chaque dispositif local d'accompagnement, grâce aux revenus générés par l'accompagnement.
- **Soutenir le développement des dispositifs locaux** : le soutien pourra également se matérialiser par la constitution d'un fonds pour cofinancer les actes métiers des dispositifs locaux et les soutenir dans le recrutement et l'innovation (expérimentation de méthodes d'accompagnement, modes de collaboration, etc).

Encart 15 : Retour des STF françaises¹⁴³ :

- Les Sociétés de Financement Tiers en France ont besoin de ressources supplémentaires en plus de la facturation de leurs prestations aux bénéficiaires finaux : propriétaires individuels et syndicats de copropriété. En effet, bien qu'il y ait un besoin évident d'efforts pédagogiques et d'aide à la décision sur les travaux à réaliser, c'est l'offre de service pour laquelle le consentement à payer des ménages est le plus faible.
- L'importance du coût de la main-d'œuvre des Sociétés de Tiers Financement qui sont liées aux services de conseil est d'environ 2 000 euros par projet, soit environ 6% à 7% du coût d'investissement. Dans le même temps, la mise en œuvre d'OSS implique la coordination de nombreuses compétences et nécessite des ressources importantes : compétences en développement et en marketing, capacités techniques en physique du bâtiment et en manipulation de modèles de performances thermiques, etc. Elle nécessite également des investissements dans des outils informatiques robustes supportant ces processus, formation, etc. De plus, l'activité est intensive en capital en raison de la longue durée des projets de rénovation de bout en bout.
- L'intervention du secteur public est donc nécessaire pour couvrir les coûts des conseils et de la supervision orientés vers l'EE

¹⁴³ <https://orfee-project.com/wp-content/uploads/2022/04/EEFIG-Survey.pdf>

5.5.4. LE PROGRAMME RÉGIONAL DE FINANCEMENT DOIT ÊTRE RENDU STRUCTUREL

Pour assurer la pérennité de ce qui est mis en œuvre, le portage institutionnel et financier régional doit être rendu structurel et résilient aux cycles politiques, de sorte que les décisions ultérieures ne puissent que contribuer à renforcer l'ambition, l'efficacité ou l'efficience du SIARE (et non le détricoter).

L'Europe encourage les États membres à créer leurs propres programmes de financement au niveau national. La proposition de révision de la Directive Efficacité Énergétique suggère que « les recettes provenant de l'extension du système d'échange de quotas d'émission (SEQUE) de l'UE aux bâtiments et aux transports seront utilisées par le biais du nouveau Fonds social pour le climat afin de remédier à d'éventuels effets distributifs négatifs ». ¹⁴⁴ Toutefois, le budget disponible restera limité : si on tient compte d'un prix de 100€/tCO₂e évitée, les réductions d'émissions de GES générées par le programme discuté dans cette étude fournirait de l'ordre 30M€.

La vision et l'ambition que se donne la Wallonie en termes de massification de l'accompagnement à la rénovation, et plus largement les objectifs et les orientations stratégiques de la stratégie de rénovation, doivent être formalisées dans un décret. Cette proposition est déjà l'objet de l'action 0.2 de la SRLT : « Sur base du Décret climat, étudier la possibilité d'inscrire les objectifs et les jalons intermédiaires de la stratégie de rénovation dans un décret pour en assurer la pérennité, et y inviter les gouvernements prochains à formuler les moyens nécessaires ».

Ce décret posera une base légale forte sur laquelle le gouvernement pourra construire la mise en œuvre d'un fonds régional sécurisant de manière structurelle et pérenne les moyens publics nécessaire à la massification de (l'accompagnement à) la rénovation énergétique.

5.5.5. LES SOUTIENS PUBLICS À L'ACCOMPAGNEMENT SONT À RELATIVISER PAR RAPPORT AU SOUTIEN PUBLIC À L'INVESTISSEMENT NÉCESSAIRE

Ce Chapitre 5 a mis le focus sur les coûts et revenus du SIARE (et donc des aides publiques nécessaires au démarrage et au fonctionnement), qui accompagnera les ménages dans leur processus de rénovation.

Cependant, afin d'inciter à la rénovation et de soutenir les citoyens, **un financement public devra également être mis en place pour prendre en charge une partie des coûts des travaux** ¹⁴⁵ pour atteindre les objectifs de la SRLT. La réflexion sur les mécanismes et instruments de financement est hors du périmètre de cette étude. L'un des défis de la SRLT est d'augmenter l'effet de levier des moyens publics en trouvant le juste équilibre entre solutions de préfinancement (mécanismes) et soutiens financiers (primes, incitants fiscaux).

¹⁴⁴https://energy.ec.europa.eu/topics/energy-efficiency/energy-efficiency-targets-directive-and-rules/energy-efficiency-directive_fr

¹⁴⁵ Appelés ici « coûts d'investissement » (qui sont, bien entendu, supérieurs aux coûts d'accompagnement)

En 2023, les aides publiques à l'investissement (dans les travaux de rénovation) prévues sont les suivantes : 150M€ pour les prêts de la SWCS et du FWL (les prêts reviennent dans les caisses publiques à terme) et 170M€ pour les primes Habitation (qui sont perçues par les ménages après les travaux), voir Encart 16.

Les volumes d'investissements nécessaires pour les travaux de rénovations ont été estimés à 18.5 milliards d'euros d'ici 2030, sur base des volumes de rénovations à déclencher d'ici 2030 (les logements F-G occupés par leur propriétaire), accompagnées via le SIARE (voir Figure 21, dans la Section 4.2) ou non-accompagnées¹⁴⁶.

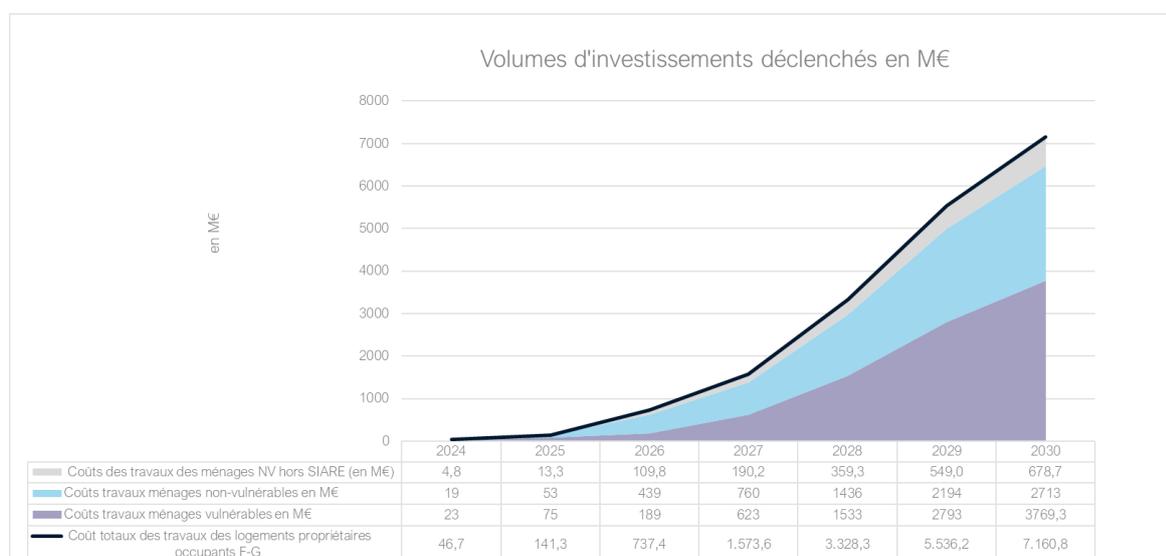


Figure 35 : Evolution des volumes d'investissements des ménages en €M

Ces investissements seront couverts en partie par le ménage et en partie par des soutiens publics¹⁴⁷.

Sur base des chiffres de la figure précédente, la **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** distingue la part d'aides publiques et la part de fonds propres des ménages parmi les coûts d'investissement.

¹⁴⁶ Taux de rénovation profonde de 25%, 30.000€ pour une rénovation légère et 120.000€ pour une rénovation profonde.

¹⁴⁷ Pour les ménages non-vulnérables, les aides sont considérées comme étant de l'ordre de 25% des coûts d'investissement. Pour les ménages vulnérables, le soutien variera probablement entre 70% et 100%, une hypothèse de 90% a été choisie pour la **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

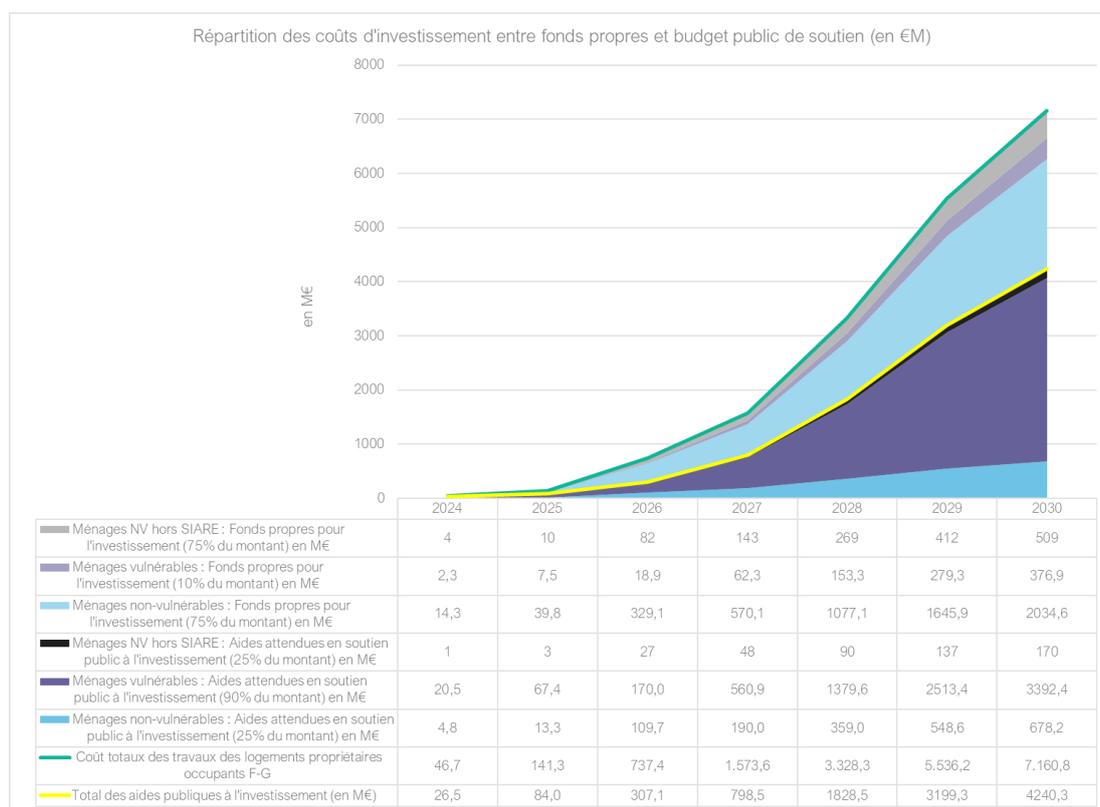


Figure 36 – Évolution des budgets publics nécessaires pour l'aide à l'investissement des ménages, soit un total de 10 milliards d'euro entre 2025 et 2030

Parmi les 18.5 milliards d'euros nécessaires à la rénovation des logements F et G occupés par leur propriétaire, entre 8.6 et 10.5 milliards d'euros de soutien public seront nécessaires¹⁴⁸.

Encart 16 – Primes habitation en Wallonie

En point de comparaison à ces chiffres, pour les primes, le budget consommé en 2022 était d'environ 75M€..

En 2023, une forte augmentation est prévue suite à différents facteurs (simplification du processus, augmentation des primes et crise énergétique entre-autres). La Région s'attend à une augmentation de la demande et a budgétisé un montant d'environ 170M€. **Ce budget a été multiplié par 2.3 entre 2022 et 2023.**

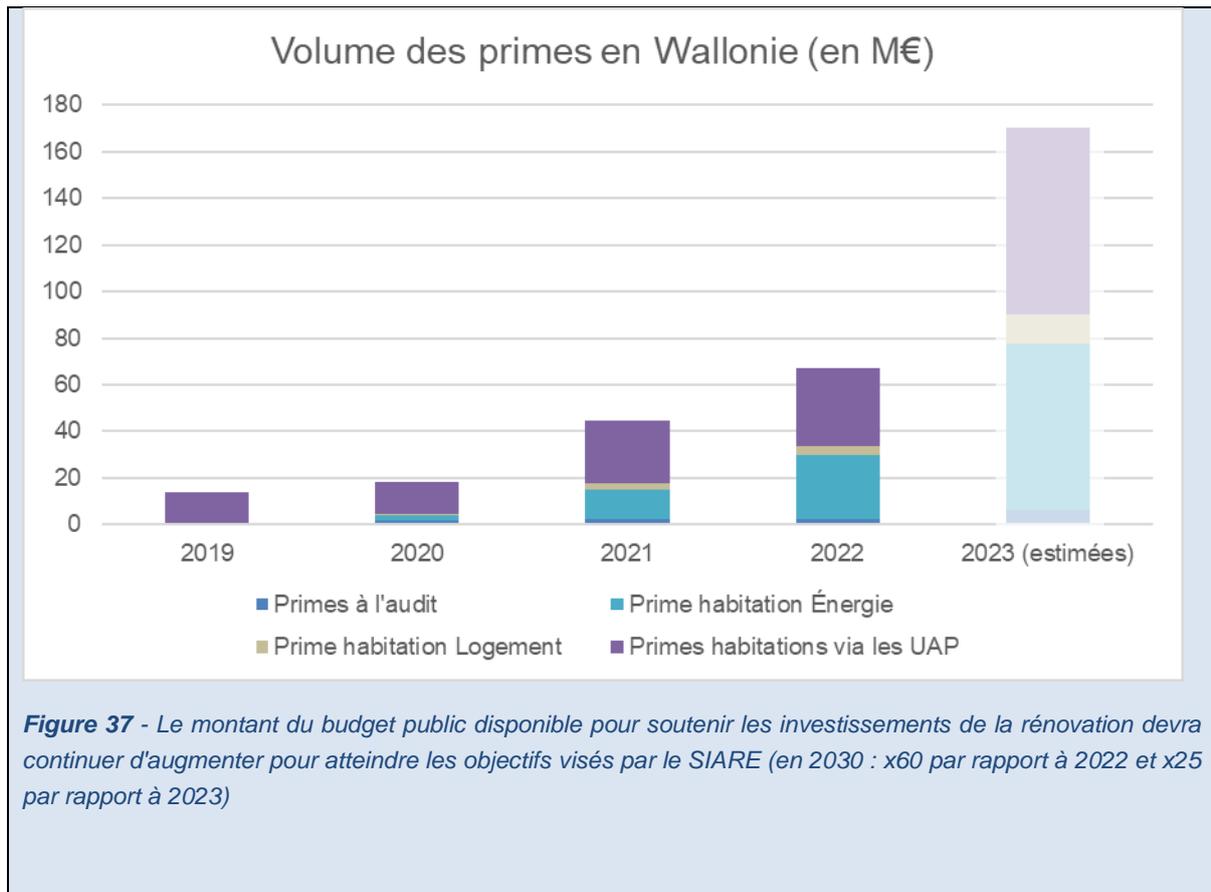
Voici la répartition de ces primes¹⁴⁹ à la **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**³⁷.

En 2030, Les aides publiques à l'investissement pour la rénovation énergétique devront être multipliées :

- Par 55 par rapport au budget primes habitation (énergie) liquidé en 2022
- Par 25 par rapport au budget primes habitation (énergie) estimé pour 2023

¹⁴⁸ Cette fourchette provient de l'hypothèse d'aide au ménages vulnérables : entre 70% et 90% du coût des travaux pris en charge par la Région.

¹⁴⁹ Chiffres reçus de l'administration wallonne



En moyenne entre 2024 et 2030, 1€ d'accompagnement permet de déclencher 10€ de dépenses d'investissement.

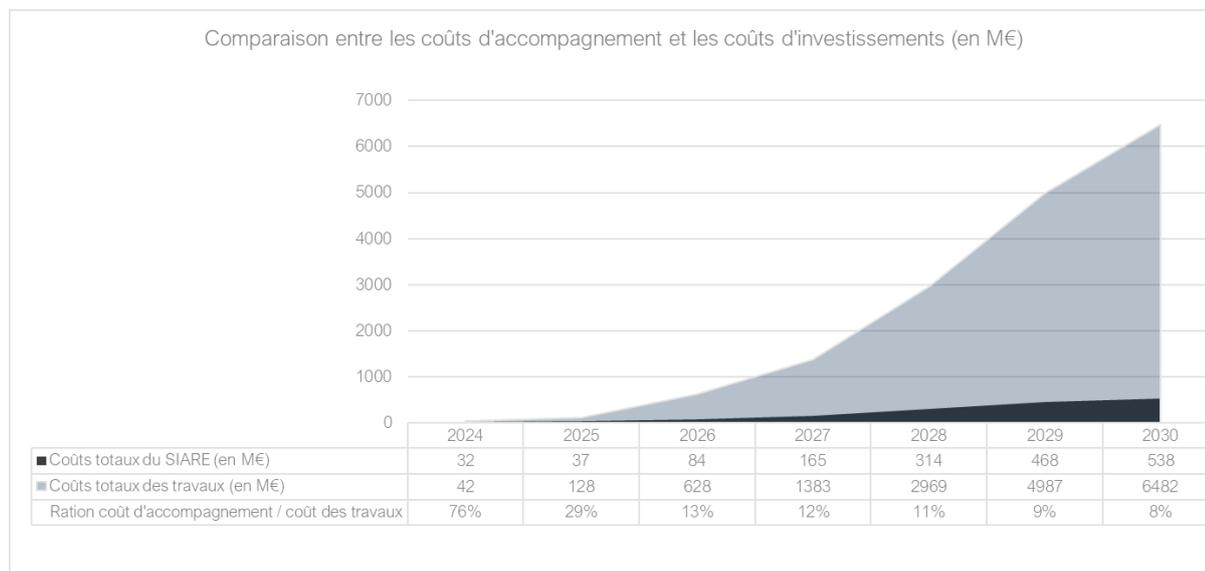


Figure 38 - Comparaison entre les coûts d'accompagnement (coûts du SIARE) et les coûts d'investissement (coûts des travaux)

En 2030, le ratio entre les coûts d'accompagnement et les coûts des travaux sera de 8%. **Le retour des STF (Sociétés de Tiers-Financement) françaises corrobore l'évaluation quantitative de cette étude** : L'amplitude des coûts salariaux des STF directement liés à l'accompagnement est d'environ 2 k€ par projet, soit 6 à 7% des dépenses d'investissement. Par ailleurs, l'implémentation d'OSS implique de coordonner de nombreuses compétences et requiert des ressources significatives : développement commercial et marketing, compétences techniques en physique des bâtiments et maîtrise des modèles thermiques, etc. Elle requiert également un investissement dans des outils IT robustes pour soutenir ces processus, les formations, etc. En conclusion, l'activité est capital-intensive du fait de la longue durée des projets de rénovation, bout-en-bout.¹⁵⁰

5.5.6. LE SOUTIEN PUBLIC EST À METTRE EN REGARD DES COBÉNÉFICES

Les bénéfices des budgets mobilisés (pour l'accompagnement et les investissements) sont multiples : bénéfices sociaux (amélioration des conditions de vie et de santé), économiques (réduction des factures d'énergie, valeur immobilière des biens, valeur macro-économique des activités engendrées, impacts évités du changement climatique), et environnementaux (réduction des consommations d'énergie et des émissions de GES). **Les bénéfices rapportés aux investissements sont généralement chiffrés à 5 pour 1**¹⁵¹.

Nous posons l'hypothèse qu'une rénovation profonde permet de réduire de 50% (soit 11 MWh/an) la consommation énergétique annuelle d'un ménage tandis qu'une rénovation légère la réduit de 15% (3.300

¹⁵⁰ <https://orfee-project.com/wp-content/uploads/2022/04/EEFIG-Survey.pdf>

¹⁵¹ Analyse CLIMACT, sur la base de CLIMACT, 2018. The key Role of Energy Renovation in Net-Zero GHG Emission Challenge

MWh/an). Compte-tenu du mix énergétique et des technologies actuelles, **une rénovation profonde permet d'éviter ~2,2 tonnes d'émissions GES annuelles et une rénovation légère ~0,65 tonnes.**

Ainsi, selon la trajectoire de volumes définie dans le scénario de base (voir Annexe 8.6.4), la consommation énergétique évitée sur la période 2024 - 2030 atteint 3 500 GWh et les émissions GES évitées 1,3 millions de tonnes de carbone équivalent.

Toutefois, si la rénovation énergétique réduit les émissions de GES à l'utilisation du bâtiment, elle est également source d'émissions de GES pour l'ensemble des étapes liées à la production et à la mise en œuvre des matériaux. L'énergie grise est aujourd'hui en moyenne de 57 kgCO₂/m² pour la rénovation légère et 132 kgCO_{2e}/m² pour la rénovation profonde¹⁵². **Déployer immédiatement l'ensemble des leviers d'économie circulaire et d'éco-rénovation permettrait de réduire cet impact par un facteur 4¹⁵³.**

Ainsi, une rénovation profonde émet 21 tonnes de CO₂ équivalent tandis qu'une rénovation légère en émet 9. Pour analyser l'impact de ces émissions embarquées sur la période considérée, elles sont amorties sur la période moyenne estimée de durée de vie d'une rénovation, soit 30 ans¹⁵⁴. Ainsi, 125 000 tonnes de CO₂ équivalent amorties sont émises par les rénovations déclenchées par le SIARE. 3 765 000 tonnes de CO₂ équivalent amorties sont émises par les rénovations déclenchées par le SIARE. Amortie sur 30 ans, cela correspond à 125 500 tonnes de CO₂ équivalent par an.

Tableau 29 : Consommation énergétique évitée et émissions GES évitées (2030)

	Bilan GES (2030) ¹⁵⁵				Total
	Ménages vulnérables		Ménages non vulnérables		
Sur la période	Légère	Profonde	Légère	Profonde	
Volume de rénovations	128.640	42.880	108.777	36.259	316.556
Consommation énergétique évitée (GWh)	1.538	1.709	1.591	1.768	3.493
Emissions GES évitées (ktonnes CO ₂ eq)	309	343	320	355	1.328
Emissions GES embarquées amorties (ktonnes CO ₂ eq)	38	30	32	25	125
Annuel					
Emissions GES annuelles évitées en 2030 (ktonnes CO ₂ eq)	171	190	162	180	702

¹⁵² Röck et al, *Embodied GHG Emissions of Buildings-The hidden challenge for effective climate change mitigation*, 2020.

¹⁵³ CE Delft & CLIMACT, *Zero Carbon Buildings 2050*, 2020.

¹⁵⁴ En moyenne, l'espérance de vie d'une rénovation énergétique est de 20 ans pour le système et 40 ans pour l'enveloppe.

¹⁵⁵ Ces chiffres sont arrondis.

Ainsi, à partir de 2030, ce sont chaque année 700 000 tonnes de CO₂ équivalent qui seront évitées grâce aux rénovations activées par le SIARE, soit 12% des émissions de GES annuelles actuelles du secteur résidentiel (de 6 millions de tCO₂e).

Pour rappel, les objectifs de réduction des émissions GES définis pour 2030 dans la *Stratégie wallonne de rénovation*, sont fixés à -55% pour 2030 par rapport à 1990 (7 millions de tonnes de CO₂ équivalent). Actuellement, pour rentrer dans ces objectifs en 2030, 3,1 Mt sont à réduire de nos émissions annuelles. Ainsi, les rénovations enclenchées par le SIARE permettraient d'atteindre **23% des objectifs de 2030**.

D'autres mesures sont à activer pour atteindre les -55%, tel que décrit dans la SRLT.

5.6. PLAN D' ACTIONS POUR OPTIMISER ET PÉRENNISER LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DU SIARE

2023 – 2025 – Soutenir pour amorcer et amplifier !

Bâtir les fondations de la collaboration avec les entreprises

- Financement d'études de marché pour identifier les premières entreprises partenaires, et lancement des collaborations pilote ;
- Soutenir le lancement de collaborations pilotes avec des entreprises partenaires ;
- Coconstruire la proposition de valeur et le cadre qualité avec les clusters et fédérations sectorielles ;
- Investir dans la création d'outils et formations pour les entreprises ;
- **Communiquer sur l'ambition d'une réduction progressive des soutiens publics** à substituer par d'autres sources de revenus, dont une contribution financière des professionnels partenaires en contrepartie des gains générés ;
- **Favoriser et instancier le partage de retours d'expérience** entre les dispositifs d'accompagnement, en Wallonie et au-delà des frontières.

Etudier l'efficacité du modèle

- Monitorer
 - o Les coûts des activités rémunérées pour instruire les modifications à apporter ;
 - o La disposition des ménages bénéficiaires à payer pour les services ;
 - o Les gains générés pour les professionnels de la rénovation partenaires dans leur collaboration avec le SIARE, et définir en concertation avec les acteurs du secteur la rétrocession équitable d'une partie de ces gains pour contribuer au déploiement du SIARE ;

- **Mettre en place un suivi rapproché de la qualité de l'accompagnement**, en se concentrant particulièrement sur les raisons d'abandon des ménages ;
- **Concentrer dans un premier temps les actions de démarchage proactif** des dispositifs locaux et régionaux du SIARE dans les rues et quartiers à fort potentiel de standardisation des étapes de diagnostic et des solutions techniques.

Lancer une grande campagne de communication

- **Communiquer largement sur les bénéfices de l'accompagnement**, avant et pendant l'accompagnement, à travers des exemples concrets de projets et ménages auxquels les candidats rénovateurs peuvent s'identifier ;
- **Mettre en place une campagne de promotion des rénovations énergétiques profondes**, ainsi qu'un argumentaire à disposition des personnels du SIARE pour les aider à vendre ces projets de rénovation globale.

Booster le lancement d'opérations de rénovation par quartier

- Capitaliser sur les apprentissages du projet Reno+ et des autres initiatives de rénovation collective ;
- **Offrir une surprime aux ménages qui s'inscrivent dans une démarche collective et faciliter et fluidifier les processus** (d'obtention des PU, des primes et le traitement des dossiers pour les rénovations par quartier) ;
- Lancer des appels à manifestation d'intérêt à destination des citoyens et acteurs associatifs

Mobiliser les budgets régionaux et européens pour assurer la gratuité des services d'accompagnement et amorcer la pompe

- Soumettre un dossier de subvention ELENA (au plus vite !) ;
- Ouvrir une ligne de crédit auprès de la BEI ;
 - o **Mobiliser les budgets régionaux et européens pour assurer la gratuité** des services d'accompagnement à tous les ménages, pour amorcer la pompe.

2026 – 2027 – Activer les leviers pour optimiser les soutiens publics

Accroître l'efficacité du modèle

- Monitorer les impacts de la facturation des services aux ménages sur le recours aux services d'accompagnement ;
- Monitorer les impacts de l'évolution des conditions de collaboration (rétrocession partielle des gains de marge) dans les relations avec les professionnels partenaires, et leur niveau d'implication dans les dispositifs du SIARE ;

Cibler la dépense publique

- **Maintenir un subventionnement des activités de sensibilisation et de communication** (activités délivrées gratuitement en amont du parcours de rénovation) ;
- Limiter la rémunération des actes métiers pour la gratuité de l'accompagnement à une sélection de bénéficiaires éligibles (à l'instar du dispositif « *Fully Funded Energy Upgrade* » irlandais) ;
- Pour les autres publics, mettre en place une prime qui couvre une partie des coûts d'accompagnement et mobilisable par les ménages uniquement en complément des primes à la rénovation.

Déployer des outils de soutien à la rénovation par quartier

- **Mener une analyse systématique de l'ensemble des rues et quartiers** de Wallonie pour en caractériser le potentiel d'une approche par quartier ;
- **Embarquer les pouvoirs locaux dans une réelle planification des interventions à l'échelle des quartiers.** Pour ce faire, identifier le dispositif actuel le plus adéquat (par exemple POLLEC) et y intégrer une planification des interventions par quartiers, ou créer un nouveau dispositif qui construit sur les forces des dispositifs existants ;
- Mettre à la disposition des pouvoirs locaux et des autres porteurs d'initiatives un facilitateur de rénovation par quartier pour accompagner les projets qui émergent et capitaliser les apprentissages.

2028 – 2030 – Déployer les modèles économiques qui assurent la pérennité du SIARE

- **Déploiement à grande échelle** des modèles ;
- **Initiation des discussions pour adapter les modèles** de collaboration à la rénovation des copropriétés (parc qui devra être activé en 2030) ;
- **Réduction du soutien publique et mise en place de modèles de collaboration public/privé.**

6. SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SIARE EN WALLONIE

Déclencher la vague de rénovation nécessite une massification de l'accompagnement à la rénovation énergétique. S'appuyant sur la littérature, l'analyse propre des initiatives *best in class* en Europe et d'interactions avec les parties prenantes, ce rapport structure les enjeux et formule une série de recommandations argumentées pour guider l'action de la Wallonie en vue d'une telle massification.

Ce chapitre synthétise les recommandations formulées au travers du rapport, pour fournir une feuille de route pour la mise en œuvre du SIARE en Wallonie en explicitant une série de jalons de cette mise en œuvre. Il reprend également une série de recommandations d'actions complémentaires qui contribueront à l'efficacité et l'efficience dans la mise en œuvre de la stratégie de rénovation wallonne, et du SIARE en particulier.

In a nutshell – Partant du paysage actuel de l'accompagnement les actions suivantes doivent être entreprises à court terme, conditions nécessaires à l'atteinte des objectifs (énergie, climat, rénovation) wallons :

1. **Institutionnaliser un pilotage régional stratégique et opérationnel** de l'écosystème de l'accompagnement à la rénovation énergétique, pour coordonner, mutualiser, standardiser, monitorer. Ces missions devront être confiées à une structure publique existante ou à créer.
2. **Amplifier l'assistance à la maîtrise d'ouvrage de A à Z** tel que délivrée par les plateformes locales de rénovation, en (1) formalisant un cadre pérenne et scalable, (2) augmentant les ressources. Viser un doublement des ressources en 2024 vs 2023, et doubler à nouveau en 2025, ouvert aux différentes formes juridiques avec un cadre qui balise les missions par AGW. En cible, au moins une trentaine de structures locales seront nécessaires, d'une taille de ~200 ETP chacune.
3. **Assurer, par leur formation, que les accompagnateurs à la rénovation adoptent une posture de « vente » de la rénovation énergétique globale.**
4. **Implémenter un accompagnement au format maîtrise d'œuvre** pour réellement décharger les ménages qui en ont le besoin de la gestion de projet de rénovation. Ces services seront idéalement amorcés et déployés par une structure régionale publique privée pour mieux associer le secteur et capitaliser sur le momentum existant notamment à travers l'initiative Reno+.
5. **Mettre en œuvre une stratégie de détection, d'activation et d'accompagnement des ménages vulnérables**, en structurant le partenariat avec les acteurs de l'accompagnement social (CPAS et associations) et en mobilisant le budget nécessaire à la réalisation de ce partenariat
6. **Structurer les processus et outils de l'accompagnement de sorte à accompagner la montée en compétence et des professionnels de la rénovation énergétique et renforcer l'attractivité du marché.**

7. **Plusieurs programmes de financement EU sont disponibles et doivent être mobilisés par la Wallonie**, en particulier les programmes Horizon Europe, ELENA et LIFE

6.1. FEUILLE DE ROUTE POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SIARE

Pour parvenir à atteindre la vision fixée pour le SIARE, une série d'actions sont à mener et la création de différentes entités est nécessaire.

La feuille de route ci-dessous propose une lecture temporelle et une lecture autour de certaines intentions-clés dans la mise en œuvre du SIARE (ambitions/priorités, amplification du niveau 2 et amorce du niveau 3, structuration de l'écosystème et mutualisation, maturité et mise à l'échelle, activation du modèle économique) détaillées dans cette section.

Rapport de Recommandations

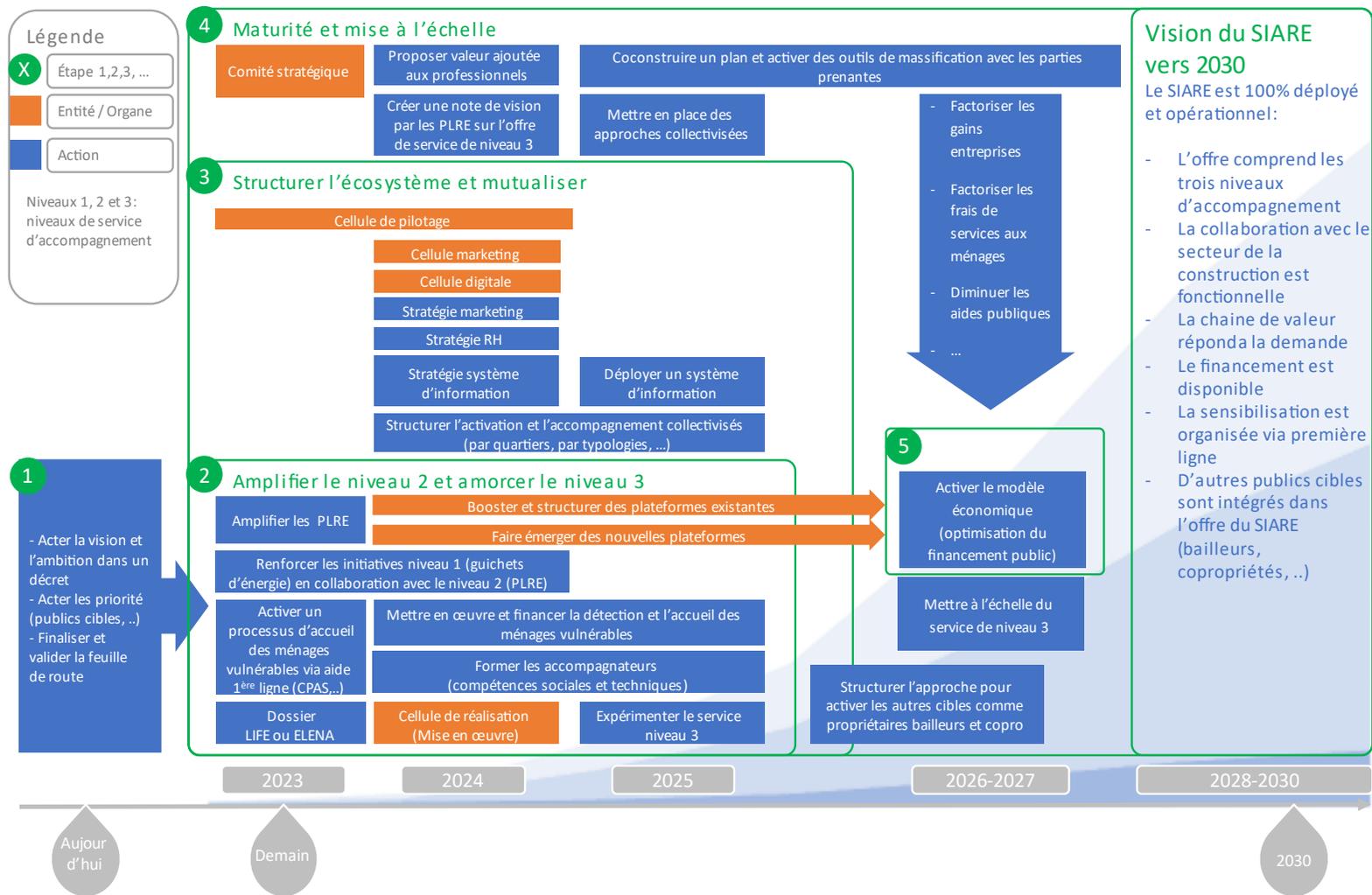


Figure 39: Schématisation de la feuille de route

6.1.1. ACTER L'AMBITION ET LES PRIORITÉS

A très court terme, le Gouvernement Wallon devrait réaliser les actions suivantes s'il souhaite réellement mettre la Région en route vers ses objectifs climat à l'horizon 2030 :

- **Formaliser dans un décret la vision et l'ambition que se donne la Wallonie** en termes de massification de l'accompagnement à la rénovation (cibles, volumes, délais), et plus largement les objectifs et les orientations stratégiques quant aux leviers d'accompagnement à activer pour atteindre les objectifs de la stratégie de rénovation ;
- **Acter les priorités.** L'étude suggère de prioriser, pour la mise en œuvre du SIARE dans les prochains mois, les propriétaires occupants d'habitations unifamiliales de label F et G, quel que soit le niveau socio-économique. Une fois ces priorités mises en œuvre, les services devront être étendus aux besoins spécifiques de copropriétés et du parc locatif ;
- **S'approprier, finaliser et valider la feuille de route** proposée dans cette étude.

6.1.2. AMPLIFIER LE NIVEAU 2 ET AMORCER LE NIVEAU 3

6.1.2.1. PHASER LE RENFORCEMENT RAPIDE DU TYPE ET DU VOLUME DE SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

Tableau 30 : Phaser le renforcement rapide du type et du volume de services d'accompagnement

'Aujourd'hui'	Le niveau 1 est le socle de l'accompagnement à la rénovation en Wallonie mais ne parvient cependant pas à faire augmenter le taux de rénovation. Le niveau 2, PLRE, est existant mais trop léger. Le niveau 3 est inexistant.
'Demain'	Les services de niveau 2 sont délivrés via une amplification des PLRE, qui offriront le niveau 1, intégré dans l'offre de service de niveau 2, lorsque cela suffit à répondre aux besoins. L'accompagnement de niveau 3 est exploré, via une implémentation à « petite » échelle au niveau régional. Cette expérimentation vise à activer sa massification à horizon 2 ou 3 ans, pour atteindre la maturité en 2030. Des volumes importants de rénovations doivent rapidement pouvoir être accompagnés.
2030	Le SIARE fonctionne avec un modèle économique qui assure sa pérennité en Wallonie en articulant les niveaux 1, 2 et 3 de services d'accompagnement, dans une organisation fluide de services locaux et services régionaux. Un budget public significatif est consacré à l'accompagnement pour activer et faire face à la demande en cohérence avec les objectifs wallons et européens de rénovation. Ce budget est en particulier mobilisé pour l'accompagnement gratuit des ménages vulnérables. Pour 2030 au plus tard, le SIARE devra avoir affiné les services pour les copropriétés et le parc locatif. Cela pourra être activé plus tôt si les actions prioritaires sont réalisées.

Phase 1 (2023 – 2025) – Amplification

- **Amplification des Plateformes Locales de Rénovation Energétique - PLRE (en taille et en nombre)**, avec en cible des effectifs multipliés par 4 en 2025 (voir la discussion du cadre possible en section **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).
- **Renforcement des services d'accompagnement à la rénovation assumés par les guichets de l'énergie via le dispositif PLRE.** Les guichets de l'énergie se concentrent sur les missions énergie/logement autres que l'accompagnement à la rénovation et relaient vers les PLRE dès qu'un projet de rénovation est activé.
- **Structurer et déployer un processus d'activation et d'accueil des ménages vulnérables** avec une série de CPAS et associations partenaires.

Phase 2 (2025 – 2027) : Structuration

Accélérer le déploiement de l'accompagnement

- De nouveaux dispositifs d'accompagnement ouvrent leurs portes pour couvrir l'ensemble du territoire.
- **Communiquer de manière massive dans le secteur** pour encourager les acteurs publics, associatifs et privés à proposer des initiatives.

Structurer les dispositifs locaux d'accompagnement

- Les dispositifs locaux mettent en œuvre les apprentissages de la phase d'amplification (organisation et processus internes, gestes métiers).

Phase 3 (2027 – 2030) : Vers la maturité

Augmenter l'efficacité de l'accompagnement (nombre d'accompagnements par ETP)

- **Massification des outils et processus** en fonction des retours des ménages à incorporer dans le fonctionnement du SIARE et des nouvelles recrues.
- **Des approches collectivisées** d'activation et d'accompagnement de la rénovation sont mobilisées.

6.1.2.2. MOBILISER, PLANIFIER ET SÉCURISER LES VOLUMES DE COMPÉTENCES

Phase 1 (2023 – 2025) – Amplification

Mobiliser les compétences capables d'amplifier l'accompagnement

- **Une équipe managériale, alliant des compétences techniques, juridiques, RH, économiques et sociales** est mise sur pied à l'échelle régionale (cellule de pilotage décrite en section **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

Planifier les ressources et compétences nécessaires pour l'accompagnement

- **Lancement d'une étude régionale pour affiner la compréhension des besoins** réels d'accompagnement, afin de calibrer le dispositif et les compétences.
- **Cartographier les compétences** existantes, identification des besoins et définition d'une stratégie de recrutement.
- **Cartographier les formations** existantes, identification des manques et développement des formations manquantes.
- **Création des profils métiers**

Former

Former les conseillers en rénovation aux missions de niveau 1 et 2, avec un focus fort sur la formation à la vente de rénovation énergétiques profondes.

- **Former les agents des CPAS et associations partenaires à la rénovation énergétique** et à l'écoute active, pour (1) améliorer la détection des situations de précarité énergétique et (2) mieux détecter les opportunités / la pertinence d'enclencher une rénovation énergétique.

Phase 2 (2025 – 2027) : Structuration

Démultiplier les ressources et compétences

- Les grilles de compétences sont précisées.
- Une équipe RH est mise en place au niveau régional. Elle a la charge de piloter l'évolution des référentiels métiers, de définir la stratégie de recrutement et de l'animer en collaboration étroite avec les dispositifs d'accompagnement.
- Les formations sont proposées par le FOREM et l'IFAPME aux personnes en recherche d'emploi.
- Une campagne régionale de promotion du métier d'accompagnateur est lancée.

Phase 3 (2027 – 2030) : Vers la maturité

Diversifier : préparer les outils et équipes à d'autres publics cibles

- Au plus tard à partir de 2030 d'autres publics cibles, tel que copropriétés et propriétaires bailleurs, devront être pris en charge de manière massive dans le SIARE. Ces publics cibles nécessitent d'autres compétences et outils.
- En collaboration avec les acteurs de terrain, la cellule de pilotage régionale définit et implémente un plan d'actions pour le renforcement des équipes et outils en vue d'accompagner les autres publics cibles.

6.1.3. STRUCTURER L'ÉCOSYSTÈME ET MUTUALISER

Mettre sur pied une structure régionale de pilotage et coordination composée d'un comité stratégique, d'une cellule de pilotage et de services transversaux dont marketing et digital.

Formaliser un cadre pour le développement des initiatives locales pensé pour assurer leur pérennité et leur scalabilité, la force d'expérimentation et la disponibilité de ressources en volumes cohérents par rapport aux objectifs :

- Cadrer les missions des dispositifs régionaux et locaux du SIARE en les formalisant par AGW dans le Code wallon de l'habitat durable.
- Y définir des conditions et un processus d'agrément des dispositifs locaux d'accompagnement.
- Les recommandations suivantes sont formulées : (1) requérir une implication des administrations locales dans la gouvernance des dispositifs locaux pour maximiser leur implication¹⁵⁶ (2) offrir une accessibilité de l'agrément à toute forme juridique et (3) une validité de l'agrément suffisamment longue, de 5 à 10 ans¹⁵⁷.
- Définir par l'AGW les actes métiers rémunérés de manières forfaitaires¹⁵⁸ et confier à la cellule de pilotage régionale le suivi des rémunérations.
- Confier à la cellule de pilotage régionale l'instruction des demandes d'agrément et le suivi des rémunérations.
- Qualifier de services d'intérêt économique général les activités de sensibilisation et d'information préalables à l'accompagnement personnalisé des ménages et réalisées gratuitement, et soutenir par subside les dispositifs d'accompagnement. Conditionner l'octroi des subsides à une série d'objectifs de moyen et le renouvellement à l'atteinte d'une sélection d'indicateurs de résultats.

Mettre en place une structure publique-privée dédiées à l'amorce des services de niveau 3.

- Confier à un acteur existant, public ou privé, le pilotage de ce processus en co-construction avec les acteurs du secteur.
- Monter et soumettre un dossier LIFE ou ELENA pour mobiliser du financement européen permettant de réduire le budget wallon nécessaire pour la mise en œuvre de ces dispositifs.

¹⁵⁶ À l'instar des ALE

¹⁵⁷ À l'instar des guichets de crédit social

¹⁵⁸ à l'instar des actes métiers des guichets de crédit social ou ce qui se fait dans le programme français SARE

Coconstruire un plan de massification avec les parties prenantes

- Concevoir la stratégie d'activation des leviers qui contribuent au modèle économique.
- Concevoir une stratégie de déploiement du service de niveau 3 en concertation avec le secteur, notamment structurant l'action pour (1) capaciter les porteurs de dispositifs locaux pour renforcer leur accompagnement avec offre de service de niveau 3, (2) définir les critères d'éligibilités pour un agrément des structures, publiques, privées ou publique-privées, qui souhaitent proposer le service et mettre en place un dispositif de primes.

6.1.4. OPTIMISER ET PÉRENNISER LE MODÈLE ÉCONOMIQUE

Mettre en œuvre l'ensemble des actions permettant de maximiser l'efficacité de l'accompagnement :

- **Finaliser la mise en œuvre du calendrier d'obligation de rénovation et communiquer massivement** sur les obligations de rénovations d'application à court terme.
- **Mettre en place un suivi rapproché de la qualité de l'accompagnement**, en se concentrant particulièrement sur les raisons d'abandon des ménages.
- **Communiquer largement sur les bénéfices de l'accompagnement**, avant et pendant l'accompagnement, à travers des exemples concrets de projets et ménages auxquels les candidats rénovateurs peuvent s'identifier.
- **Mettre en place une campagne de promotion des rénovations énergétiques profondes**, ainsi qu'un argumentaire à disposition des personnels du SIARE pour les aider à vendre ces projets de rénovation globale.
- **Financer l'entièreté ou une partie de l'accompagnement des ménages non vulnérables, et rendre ce soutien financier accessible qu'en complément des primes à la rénovation.**
- Confier à la cellule régionale de pilotage la responsabilité de **standardiser et mutualiser tout ce qui peut l'être** dans les processus d'accompagnement.
- **Favoriser et instancier le partage de retours d'expérience** entre les dispositifs d'accompagnement, en Wallonie et au-delà des frontières.
- **Investir dans la formation continue des personnels.**

Collectiviser l'activation et l'accompagnement de la rénovation :

- **Capitaliser sur les apprentissages du projet Reno+** et des autres initiatives de rénovation collective.
- **Mener une analyse systématique de l'ensemble des rues et quartiers** de Wallonie pour en caractériser le potentiel d'une approche par quartier.
- **Concentrer dans un premier temps les actions de démarchage proactif** des dispositifs locaux et régionaux du SIARE dans les rues et quartiers à fort potentiel de standardisation des étapes de diagnostic et des solutions techniques.

- **Embarquer les pouvoirs locaux dans une réelle planification des interventions à l'échelle des quartiers.** Pour ce faire, identifier le dispositif actuel le plus adéquat (par exemple POLLEC) et y intégrer une planification des interventions par quartiers, ou créer un nouveau dispositif qui construit sur les forces des dispositifs existants.
- Mettre à la disposition des pouvoirs locaux et des autres porteurs d'initiatives un facilitateur de rénovation par quartier pour accompagner les projets qui émergent et capitaliser les apprentissages.
- **Offrir une surprime aux ménages qui s'inscrivent dans une démarche collective et faciliter et fluidifier les processus** (d'obtention des PU, des primes et le traitement des dossiers pour les rénovations par quartier).
- Lancer des appels à manifestation d'intérêt à destination des citoyens et acteurs associatifs

Monitorer les leviers du modèle économique :

- **En 2024-2025, monitorer**
 - Les coûts des activités rémunérées pour instruire les modifications à apporter.
 - La disposition des ménages bénéficiaires à payer pour les services .
 - Les gains générés pour les professionnels de la rénovation partenaires dans leur collaboration avec le SIARE, et définir en concertation avec les acteurs du secteur la rétrocession équitable d'une partie de ces gains pour contribuer au déploiement du SIARE.
- **En 2025-2027 :**
 - Monitorer les impacts de la facturation des services aux ménages sur le recours aux services d'accompagnement.
 - Monitorer les impacts de l'évolution des conditions de collaboration (rétrocession partielle des gains de marge) dans les relations avec les professionnels partenaires, et leur niveau d'implication dans les dispositifs du SIARE.

Concentrer les budgets publics là où ils sont le plus requis :

- **En 2024-2025 :**
 - **Mobiliser les budgets régionaux et européens pour assurer la gratuité** des services d'accompagnement à tous les ménages, pour amorcer la pompe.
 - **Communiquer sur l'ambition d'une réduction progressive des soutiens publics** à substituer par d'autres sources de revenus, dont une contribution financière des professionnels partenaires en contrepartie des gains générés.
- **En 2025-2027 :**
 - **Maintenir un subventionnement des activités de sensibilisation et de communication** (activités délivrées gratuitement en amont du parcours de rénovation).
 - Limiter la rémunération des actes métiers pour la gratuité de l'accompagnement à une sélection de bénéficiaires éligibles (à l'instar du dispositif « *Fully Funded Energy Upgrade* » irlandais).
 - Pour les autres publics, mettre en place une prime qui couvre une partie des coûts d'accompagnement et mobilisable par les ménages uniquement en complément des primes à la rénovation.

6.1.5. ACTIONS COMPLÉMENTAIRES POUR LE SUCCÈS DE LA MISE EN ŒUVRE

Une série de recommandations sont formulées au service du succès de cette feuille de route et des objectifs poursuivis :

Comprendre les besoins

1. **Mener de manière systématique, sous forme de sondage de la population, une analyse des besoins** des ménages, des facteurs motivants et décisionnels, ainsi que des freins, pour monitorer l'évolution de ces freins et la capacité des outils à les lever, comme c'est par exemple le cas à Bruxelles et en Flandres.
2. **Réaliser une évaluation et un monitoring du lien entre niveau PEB et niveau socio-économique** pour comprendre qui habite et qui est propriétaire des passoires énergétiques, suivre les évolutions, comprendre et anticiper les impacts socio-économiques des politiques et mesures.

Activer les leviers du côté de l'offre

1. Tenir compte des enjeux auxquels le SIARE peut répondre en termes de structuration et capacitation des filières.
2. La Région doit viser à **créer un marché de la rénovation dynamique et attractif pour les entreprises, afin d'accompagner leur croissance (en nombre et en taille)**. La mise en œuvre du SIARE devra y contribuer en renforçant la visibilité et la prévisibilité des volumes et natures de travaux de rénovation énergétique, en simplifiant l'exécution des projets pour améliorer la productivité des entreprises, en améliorant la rentabilité des projets en les agrégeant, favorisant par ailleurs l'industrialisation des techniques de rénovation qui peuvent l'être, en augmentant la qualité globale (accompagnement, travaux, profondeur des rénovations et durabilité des matériaux).
3. Le SIARE devra aussi viser à **réduire les coûts de transaction des entreprises en les déchargeant de certaines tâches non-productives**.

Maximiser la qualité et pertinence des services

1. Intégrer des réflexions sociologiques, psychologiques et de communication dans la conception du service intégré.
2. Développer un accompagnement sur l'ensemble des dimensions d'un projet de rénovation et s'assurer que l'accompagnement réponde à l'ensemble des besoins des ménages, jusqu'à la conduite des travaux et le contrôle post-travaux si nécessaire.
3. **En priorité, les services d'accompagnement doivent être renforcés pour pouvoir fournir, en suffisance, une assistance à maîtrise d'ouvrage sur l'ensemble du parcours de rénovation, voire une délégation de maîtrise d'ouvrage** lorsque cela est requis.

Communiquer, démarcher, et vendre la rénovation énergétique globale

1. **Pour faciliter la démarche des citoyens, prévoir une dénomination unique**, facilement identifiable pour l'utilisateur, indépendamment du niveau de service finalement octroyé au ménage et de l'organisme qui s'en occupe.
2. Il est nécessaire d'**implémenter une vraie stratégie marketing**, plus qu'une « simple » démarche d'accompagnement réactive aux demandes.
3. **Changer d'échelle en structurant un programme de rénovation à l'échelle des quartiers**. Les rénovations de bâtiments peuvent être planifiées et organisées en adoptant une approche de rénovation par quartier en une fois plutôt que chaque bâtiment individuellement, comme c'est le cas aux Pays-Bas.
4. **Réaliser l'Action 26.1 de la SRLT qui consiste à mobiliser les acteurs publics et le monde associatif pour identifier les situations de précarité énergétique** et créer un réseau étendu de 'donneurs d'alerte' lorsque l'on soupçonne qu'un ménage souffre de précarité énergétique.

Mettre en place un modèle organisationnel fort

1. Structurer un modèle à trois niveaux :
 - **La Région, stratège et garante du cadre, des budgets, de la cohérence et de l'adéquation du modèle de SIARE** aux enjeux des différentes parties prenantes
 - **Une structure d'implémentation régionale** en charge de la fédération des acteurs sur l'ensemble du territoire et de la coordination de dispositifs locaux.
 - **Des dispositifs locaux**, responsable de l'activation de la demande et de l'offre
2. Mettre en place la structure régionale d'implémentation : (1) acter ses rôles et responsabilités, (2) affiner l'estimation des besoins pour les assurer, (3) mandater les acteurs pressentis pour son opérationnalisation.
3. **En cible, viser une trentaine de structures locales** si l'on cherche à limiter – pour des raisons de gestion opérationnelle – la taille des dispositifs d'accompagnement à ~200 personnes. Le maillage idéal se situera entre le maillage des actuels guichets de l'énergie (trop faible pour assurer la proximité requise et limiter la taille des dispositifs) et le maillage des agences locales pour l'emploi (trop élevé que pour assurer une taille critique de l'équipe et du volume d'accompagnement).
4. **Monter un dossier de financement ELENA pour co-financer l'implémentation du service d'accompagnement de niveau 3.**
5. **Développer des approches collectivisées d'activation et d'accompagnement de la rénovation**, par quartier ou par typologie de bâtiment.

Assurer la pérennité du modèle économique

1. **Mobiliser les programmes de financement EU disponibles**, en particulier les programmes Horizon Europe, ELENA et LIFE.
2. **Structurer l'interfaçage avec les professionnels de sorte à réduire leurs coûts, et capturer une partie de l'augmentation des marges** pour rendre financièrement possible la massification de l'accompagnement.
3. **Pérenniser le SIARE à moyen terme par la mise en œuvre d'un fonds régional** alimenté en tenant compte des différents bénéfices générés par le programme d'investissements.

6.2. JALONS DE MISE EN ŒUVRE

D'ici fin 2023 :

- J2023 - 1. Les agents du SPW prennent connaissance de ce rapport et de la littérature clé
- J2023 - 2. Le Gouvernement Wallon (GW) met en œuvre le calendrier d'obligation de rénovation (défini dans le Plan Air Climat Energie)
- J2023 - 3. Le GW acte les objectifs, la vision, et l'amplitude des moyens requis
- J2023 - 4. Le GW définit et valide la feuille de route qui établit la trajectoire à suivre et le plan d'actions à mettre en œuvre
- J2023 - 5. L'Administration régionale finalise et complète la stratégie de formation en cours pour tenir compte des besoins significatifs de compétences pour l'accompagnement à la rénovation
- J2023 - 6. Le GW vote une ordonnance qui formalise dans le Code wallon de l'habitat durable les missions des dispositifs du SIARE, les actes métiers rémunérés et le rôle de la structure régionale d'implémentation
- J2023 - 7. Certains services du SIARE sont qualifiés de services d'intérêt économique général, en particulier les activités de sensibilisation et d'information préalables à l'accompagnement personnalisé des ménages et réalisées gratuitement
- J2023 - 8. L'Administration régionale active une co-construction avec les CPAS et associations pour préciser les contours opérationnels de la collaboration avec le SIARE et qualifier les besoins
- J2023 - 9. L'Administration régionale, en collaboration avec le Forem, identifie l'ensemble des métiers nécessaires à l'accompagnement (structure régionale et dispositifs locaux), et crée les fiches métiers associées.
- J2023 - 10. L'Administration régionale dépose une candidature dans l'appel LIFE-2023-CET-OSS pour financer la mise en œuvre de la cellule de réalisation (service de niveau 3).
- J2023 - 11. L'Administration régionale introduit une demande de subvention ELENA est introduite.

Jalons 2024 :

Semestre 1

- J2024 - 1.** L'Administration régionale, sous le pilotage du GW, met en place la structure régionale de pilotage et coordination, avec ses différents organes. 5 à 10 ETP se consacrent au pilotage stratégique, à la facilitation des interactions avec acteurs de l'accompagnement et secteur de la rénovation énergétique, à la coordination et au suivi opérationnel des PLRE, à la standardisation des processus et outils et au développement, diffusion et suivi d'un cadre qualité
- J2024 - 2.** Les guichets de l'énergie se concentrent sur les missions énergie/logement autres que l'accompagnement à la rénovation et relaient vers les PLRE dès qu'un projet de rénovation est activé. Les services d'accompagnement à la rénovation sont assumés par les PLRE amplifiées.
- J2024 - 3.** La cellule régionale de réalisation est mise en place dans un partenariat public/privé

Semestre 2

- J2024 - 4.** La structure régionale établit les rôles et responsabilités de chaque profil.
- J2024 - 5.** La structure régionale précise les grilles de compétences
- J2024 - 6.** Une formation des conseillers en rénovation est opérationnelle
- J2024 - 7.** Une analyse systématique de l'ensemble des rues et quartiers de Wallonie est réalisée et a permis de caractériser le potentiel d'une approche par quartier
- J2024 - 8.** Une ligne de crédit est ouverte auprès de la BEI
- J2024 - 9.** La proposition de valeur du SIARE pour les entreprises est validée
- J2024 - 10.** Les différents modes de collaboration entre les entreprises et le SIARE sont encadrés par un cadre qualité

Jalons 2025 :

- J2025 - 1.** La conception d'un plan d'extension/adaptation des services pour adresser la rénovation du parc locatif et des copropriétés est amorcé
- J2025 - 2.** Une stratégie de déploiement est établie en concertation avec le secteur
- J2025 - 3.** Une campagne régionale de promotion du métier d'accompagnateur est lancée

6.3. KPI DE LA MISE EN ŒUVRE À COURT TERME

KPIs 2024 :

- KPI - 1. Les ressources consacrées à l'accompagnement de niveau 2 sont doublées par rapport à 2023
- KPI - 2. 80 conseillers en rénovations sont formés
- KPI - 3. 4 000 ménages ont démarré un trajet d'accompagnement
- KPI - 4. Parmi les rénovations activées, on compte 440 rénovations de ménages vulnérables
- KPI - 5. 5% des rénovations sont activées dans des processus collectivisés
- KPI - 6. 25% des rénovations accompagnées par les dispositifs du SIARE mènent au label A décarboné

KPIs 2025 :

- KPI - 1. Les ressources consacrées à l'accompagnement de niveau 2 sont doublées par rapport à 2024
- KPI - 2. La cellule régionale de réalisation active (signature des contrats) 1000 rénovations en 2025 dans le cadre de son service de niveau 3
- KPI - 3. 260 conseillers en rénovations sont formés
- KPI - 4. 12 000 ménages ont démarré un trajet d'accompagnement
- KPI - 5. Parmi les rénovations activées, on compte 1450 rénovations de ménages vulnérables
- KPI - 6. 10% des rénovations sont activées dans des processus collectivisés

La société n'est qu'un ensemble d'utopies réalisées.

7. ANNEXES NON TECHNIQUES

7.1. DONNÉES GÉNÉRALES DU PROJET

Informations sur le projet

ID de projet No REFORM/SC2022/046

Titre du projet : Soutien à la vague de rénovation - un guichet unique en Wallonie

Contractant

IBF International Consulting

Dan Staniaszek	Chef de projet	Staniaszek@ibf.be
Laura Carrasco	Backstopper et soutien	carrasco@ibf.be

Leader technique et Chef de projet

CLIMACT SA

Julien Pestiaux	Chef d'équipe	jpe@climact.com
Michel Cornet d'Elzuis	Expert principal	mc@climact.com
Quentin Jossen	Expert junior	qj@climact.com
Jeremy Pontif	Consultant	jpo@climact.com
Henriette de Robiano	Consultant	hdr@climact.com
Guillaume Bastin	Consultant	gba@climact.com
Jeanne Dumoulin	Consultant	jdu@climact.com

VITO

Maarten De Grootte	Contrôle qualité	maarten.degrootte@vito.be
--------------------	------------------	---------------------------

BPIE

Mariangiola Fabbri	Senior Expert	Mariangiola.fabbri@bpie.eu
Sibyl Steuwer	Senior Expert	Sibyl.steuwer@bpie.eu
Jessica Glicker	Expert	jessica.glicker@bpie.eu

Début du projet

Fin de projet

08/07/2022

08/11/2023

7.2. BIBLIOGRAPHIE

- JRC : E3P - European Energy Performance of Buildings Platform. (2019). *One-stop shops in the EU: current and future role in building renovation*. Présentations disponibles ici : [\[ici\]](#)
- A. Rüdinger, A. Gaspard. (2022). *Réussir le pari de la rénovation énergétique Rapport de la plateforme d'experts pour la rénovation énergétique des logements en France*, IDDRI. [\[lien\]](#)
- Boza-Kiss B., Bertoldi P., Della Valle N., Economidou M., (2021). *One-stop-shops for residential building energy renovation in the EU*, JRC, EUR 30762 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, ISBN 978-92-76-40100-1, doi:10.2760/245015, JRC125380. [\[lien\]](#)
- Bertoldi, P., Boza-Kiss, B., Della Valle, N. and Economidou, M., *The role of one-stop shops in energy renovation - a comparative analysis of OSSs cases in Europe*, ENERGY AND BUILDINGS, ISSN 0378-7788, 250, 2021, p. 111273, JRC124675. [\[lien\]](#)
- G. Brisepierre et al. (2019). *L'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement*, ADEME. [\[lien\]](#)
- J. Cicmanova et al. (2020). *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors*, INNOVATE project. [\[lien\]](#)
- O. Sichel. (2021). *Rapport pour une réhabilitation énergétique massive, simple et inclusive des logements privés* [\[lien\]](#)
- Cassilde, Stéphanie. (2019). « *Performance énergétique du parc de bâtiments résidentiels en Wallonie* », Centre d'Etudes en Habitat Durable de Wallonie (CEHD), Rapport du Centre d'Etudes en Habitat Durable de Wallonie, Charleroi, 145 pages. [\[lien\]](#)
- Ministère de l'Énergie, du Climat et du Développement durable (2021). *Stratégie wallonne à long-terme de rénovation énergétique des bâtiments, Présentation aux parties prenantes*. [Document PDF]. [\[lien\]](#)
- Commission européenne. (2012). *Directive 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, modifiant les directives 2009/125/CE et 2010/30/UE et abrogeant les directives 2004/8/CE et 2006/32/CE* [Texte législatif]. Journal officiel de l'Union européenne. [\[lien\]](#)
- Sustainable Energy Authority of Ireland. . SEIA. (n.d.). *Fully funded upgrades for eligible homes*. Retrieved May 10, 2023, from [\[lien\]](#)
- Sustainable Energy Authority of Ireland. SEIA. (2022). *One-stop shop, Registration Guidelines*. [PDF]. [\[lien\]](#)

- Sustainable Energy Authority of Ireland (SEAI). (n.d.). *One-Stop-Shop*. Consulté le 10 mai 2023. [[lien](#)]
- Sustainable Energy Authority of Ireland (SEAI). (n.d.). *Home Energy Grants*. Consulté le 10 mai 2023. [[lien](#)]
- Sustainable Energy Authority of Ireland (SEAI). (n.d.). *National Home Energy Upgrade Scheme - Homeowner Guide* [PDF]. Consulté le 10 mai 2023. [[lien](#)]
- Sustainable Energy Authority of Ireland (SEAI). (2023). *National Retrofit Plan Quarterly Progress Report Full Year 2022*. [PDF]. Consulté le 10 mai 2023. [[lien](#)]
- CLIMACT, (2022). BE REEL! ACTION D.4. Monitoring report 2 on the projects' socio-economic impact.
- Bullier A., Milin C. (2021). *Towards large-scale roll out of "integrated home renovation services" in Europe*, FEDARENE. [[lien](#)]
- Bullier A., Milin C. (2021). *Towards large-scale roll out of "integrated home renovation services" in Europe*, FEDARENE. [[lien](#)]
- Commission européenne (2020), *Rapport pays 2020 pour la Belgique*, SWD 2020/500 final. P.71 [[lien](#)]
- Confédération de la Construction (2019), *Mémorandum : La construction, carrefour des politiques sociale, économique et environnementale*, p.4.
- Conseil Central de l'Économie CCE. (2021). *Les instruments de la politique publique en matière de rénovation du bâtiment en Belgique* [PDF] from [[lien](#)]
- The Association for Decentralized Energy (2021). *International review of domestic supply chains*.
- SPW (2021). *CIRCULAR WALLONIA, Stratégie de déploiement de l'économie circulaire*. [[lien](#)]
- ADEME (2016), *Rénovation énergétique de l'habitat, 15 initiatives de territoire*. [[lien](#)]
- Association Serafin. (2022). *Rapport : Les Sociétés de tiers-financement et le réseau SERAFIN*.
- SPW, (2020). *Stratégie Wallonne de rénovation énergétique à long terme du bâtiment (SRLT)*, p.87. [[lien](#)]
- Pauline Jauneau-Cottet (CREDOC), Charlotte Millot (CREDOC), Albane Gaspard, Ariane Rozo (ADEME), Viviane Hamon (Viviane Hamon Conseil), Sabine Rabourdin (Institut Negawatt). (2019). *Une typologie des ménages ayant réalisé des travaux de rénovation énergétique*. 60p. [[lien](#)]
- Netherlands Enterprise Agency, (2020). *Long-Term Renovation Strategy, En Route to a low-CO2 Built Environment*. [[lien](#)]

- France Rénov. (n.d.). *Mon accompagnateur rénov: Prestations*. Consulté le 10 mai 2023. [\[lien\]](#)
- Opengela, (2023). *Final report, Opengela*. [\[lien\]](#)
- Opengela, (2019). *White Book on replicable one-stop-shop model*. [\[lien\]](#)
- ADEME. (2020). Présentation des outils numériques du programme SARE (service d'accompagnement à la rénovation énergétique). [Vidéo]. Dailymotion. [\[lien\]](#)
- G. Pardalis, K. Mahapatra, B Mainali. (2022). *Comparing public- and private-driven one-stop-shops for energy renovations of residential buildings in Europe*. [\[lien\]](#)
- Hauts-de-France Pass Rénovation. (n.d.). Professionnels. Consulté le 10 mai 2023. [\[lien\]](#)
- Hauts-de-France Pass Rénovation. (n.d.). SafeTender. *Plateforme de dématérialisation des marchés publics*. Consulté le 10 mai 2023. [\[lien\]](#)
- Conseil Central de l'Économie CCE. (2018) – *Mesures concrètes pour la partie fédérale du Plan National Energie-Climat*. [PDF]. p.6. [\[lien\]](#)
- Savécom, (2015). *Contrat de performance énergétique : Conditions générales propriétaires occupants*. disponible sur [\[lien\]](#)
- E. Croci, A. Bagaini, T. Molteni & B. Lucchitta. (2021). *A business model canvas for a one-stop-shop*, PadovaFIT. [PDF]. [\[lien\]](#)
- Consultis. (2022). *Rapport d'analyse et de recommandations du fonctionnement du réseau des guichets et de ses indicateurs*, Consultis.
- The Energy Efficiency Financial Institutions Group (EEFIG). (n.d). Survey : Third-Party Financing Companies set up in France as Integrated Home Renovation Services. [PDF]. [\[lien\]](#)
- Commission européenne. (2022). *Directive sur l'efficacité énergétique : Objectifs, directives et règles*. Consulté le 10 mai 2023. [\[lien\]](#)
- M. Piron, B. Fauchoux, (2017). *Le service public de la performance énergétique de l'habitat : analyse et propositions*, Conseil Supérieur de la Construction et de l'Efficacité Énergétique.
- SWCS. (2022). *Contrat de gestion 2022-2025 de la SWCS*. [PDF]. [\[lien\]](#).
- Bruxelles Environnement. (2021). *Les primes énergie 2021*. [\[lien\]](#)

- Ministère de la Transition écologique (France). (2021). *Tableau de suivi de la rénovation énergétique dans le secteur résidentiel* [Données statistiques]. Statistiques du Développement Durable. Récupéré sur [\[lien\]](#)
- Wallonie. (2021). *Plan de relance de la Wallonie*. Projet 268, p.220. [\[lien\]](#)
- Le Grand V., Sidler O. & Charpentier L. (2013). *DORéMI : Dispositif Opérationnel de Rénovation Énergétique des Maisons Individuelle. NégaWatt* [Présentation PowerPoint]. [\[lien\]](#)
- Arrêté Du Gouvernement Wallon. (2015). *Arrêté Du Gouvernement Wallon du 17 décembre 2015*. [\[lien\]](#)
- Ministère de la Transition écologique (France). (2021). *Le service d'accompagnement à la rénovation énergétique (SARE)*. [\[lien\]](#)
- Ministère de la Transition écologique (2020). *Annexe 6 : Plafonds de dépenses du SARE*. [\[lien\]](#)
- European Commission (2013). *Guide to the application of the European Union rules on state aid, public procurement and the internal market to services of general economic interest, and in particular to social services of general interest*. Commission staff working document. Brussels, April 29, 2013. [\[lien\]](#)
- Fondation Roi Baudouin. (2023). *Baromètre de la précarité énergétique (9^e édition)*.
- Réno+, (2022). *Enquête rénovation du logement privé 2022*, disponible : [\[lien\]](#).
- Bruxelles-Environnement, (2019). *La rénovation chez les particuliers en Région de Bruxelles-Capitale. Étude qualitative sur le processus de rénovation énergétique*. [Présentation PowerPoint]. [\[lien\]](#)
- Pascale Van Dijk, Jean-François Gérard, & Bruno Broucker. (2016). *Services publics et missions de service public en Belgique – Etat des lieux*. Working Paper CIRIEC N° 2016/12. [\[lien\]](#)
- Alain François-Plotton, & Marie-Ange Moreau. (2016). *Le cadre réglementaire européen en matière de services publics : législation, financement et contraintes*. Working Paper CIRIEC N° 2016/10. [\[lien\]](#)
- N. Ransy. (2017). *Comment s'organise l'entreprise publique en Belgique ? État des lieux et analyse comparative multicritères avec sa concurrente privée*, HEC-Ecole de gestion de l'ULg. [\[lien\]](#)
- Service public de l'énergie et de la recherche. (2022). *Service d'intérêt économique général (SIEG) - Qu'est-ce qu'un SIEG ?* [site web]. [\[lien\]](#)

- Rixhon, S. (2016). *Service Public*, OAK law firm. [\[lien\]](#)
- Gouvernement wallon. (2015). *17 décembre 2015 - Arrêté du Gouvernement wallon portant approbation des normes de gestion et de fonctionnement à destination des Guichets du crédit social en application de l'article 175.2., §3, 7°, du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable.* [\[lien\]](#)
- Benoît Lysy, (2014). *Modifications des règles d'agrément des guichets wallons du crédit social.* ImmoSpector [\[lien\]](#)
- Renovate Europe. (n.d.). *Funding for Energy Renovation.* Retrieved May 10, 2023. [\[lien\]](#)
- Union européenne. (2022). *ProRetro : One-stop-shops for building retrofits. Horizon 2020 - The EU Framework Programme for Research and Innovation.* [\[lien\]](#)
- Union européenne. (2022). *Save the Homes : Increasing home renovation uptake through one-stop-shops. Horizon 2020 - The EU Framework Programme for Research and Innovation.* [\[lien\]](#)
- G. Naujokaityte. (2022, March 2). *Horizon Europe grant success rates are compared to Horizon 2020.* Science|Business. [\[lien\]](#)
- Six, R. (2019). *ELENA Facility European Local ENergy Assistance Support for One Stop Shops.* European Investment Bank. [\[lien\]](#)
- Commission européenne. (2021). *Stratégie européenne en matière de compétences.* Consulté le 10 mai 2023. [\[lien\]](#)
- Code Wallon de l'habitat durable. (2018). Wallex. [\[lien\]](#)
- M. Röck, M. Ruschi Mendes Saade, M. Balouktsi et all. (2020). *Embodied GHG Emissions of Buildings-The hidden challenge for effective climate change mitigation.* [\[lien\]](#)
- European Investment Bank. (2015). *Energy Efficiency in residential buildings.* [\[lien\]](#)
- FaciRenov. (n.d.). [site web]. [\[lien\]](#)
- Commission européenne. (s. d.). *Initiative sur le logement abordable.* Consulté le 10 mai 2023. [\[lien\]](#)
- BPIE Buildings Performance Institute Europe. (2019). *EUKI - Financing Energy Renovation in Buildings.* Récupéré le 11 mai 2023 [\[lien\]](#)

7.3. **INTERVIEWS**

Le détail des comptes-rendus des interviews ont été retirés de la version présente pour respecter le RGPD.

7.4. **WORKSHOPS**

Le détail des comptes-rendus des interviews ont été retirés de la version présente pour respecter le RGPD.

8. ANNEXES TECHNIQUES

8.1. ÉTAT DES LIEUX DU PAYSAGE INSTITUTIONNEL DE SOUTIEN À LA RÉNOVATION EN WALLONIE

Il existe en Wallonie de nombreux dispositifs différents. Malgré cette quantité de dispositifs, ceux-ci ne suffisent pas pour accompagner les ménages dans les volumes et amplitudes de rénovation requis. De plus, ce ne sont pas toujours les ménages qui en ont le plus besoin qui sollicitent les dispositifs d'accompagnement. Ces dispositifs, y inclus des dispositifs qui ne visent pas directement la rénovation, offrent toutefois un socle intéressant pour le développement du SIARE.

8.1.1. ÉTAT DES LIEUX DE LA RÉNOVATION PROFONDE

A l'heure actuelle, l'activité de la rénovation n'a que peu évolué depuis que la SRLT a été actée par le Gouvernement Wallon en 2017.

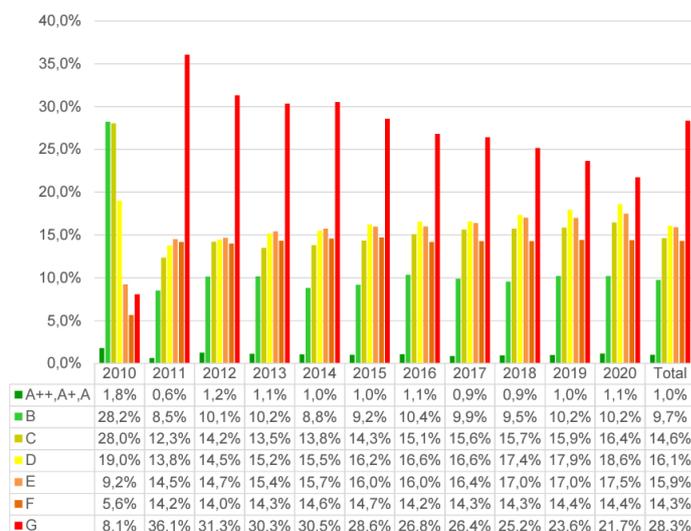
Le rapport de 2021 sur la performance énergétique du parc de bâtiments résidentiels en Wallonie¹⁵⁹ indique que *au vu de l'analyse des certificats existants, la Wallonie semble très loin d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés dans sa stratégie de rénovation à long terme des bâtiments. En effet, son objectif pour 2050 est que la note moyenne de l'ensemble des logements certifiés soit le label A.*

De 2010 à 2020 :

- La proportion de label A, B, C n'a pas augmenté ;
- La proportion de labels D et E est en légère augmentation ;
- La proportion de labels F est en légère diminution ;
- La proportion de labels G est en diminution .

¹⁵⁹ Performance énergétique du parc de bâtiments résidentiels en Wallonie, CEHD, 2021.

Graphique 1 : Répartition annuelle des labels de performance énergétique durant la période 2010-2020



Source : SPW ÉNERGIE
Calcul : CEHD à partir des 596 057 certificats résidentiels existants (2010-2020)

Figure 40 : Répartition annuelle des labels de performance énergétique durant la période 2010-2020

L'amélioration du parc wallon est donc constante, mais pas suffisamment rapide pour l'atteinte des objectifs.

8.1.2. ÉTAT DES LIEUX DES DISPOSITIFS PUBLICS ET PRIVÉS

■ Dispositifs publics

De nombreux dispositifs publics d'aide à la rénovation existent en Wallonie, ce qui est une bonne nouvelle mais qui, en même temps, complique le choix des ménages.

Ces dispositifs ont ici été cartographiés et plus d'informations ont été collectées à leur sujet lors d'interviews et de contacts avec l'administration.

- Type de structure ;
- Budget nécessaire au fonctionnement du dispositif ;
- Ressources humaines ;
- Maillage territorial : régional, communal ;
- Indicateurs de rénovation ;

	Pilotage Régional : ~60 ETP et 5M€			Pilotage Communal : ~90 ETP 6M€			
Dispositifs	Info Conseil Logement	Guichets de l'énergie - volet conseil	Guichets de l'énergie - volet Mébar	Plateformes locales de rénovation énergétique	Conseillers - énergie	Éco-passeurs	Plateformes communales
Type de structure	Agents régionaux (SPW Logement)	Subvention pour certaines communes, intercommunales ou provinces	Appel à projet avec financement de 3 ans	Agents communaux	Deviennent des conseillers en énergie	Subsides POLLEC ou sur fond propre avec appel d'offre	
Maillage	11 Espaces Wallonie	16 guichets	6 plateformes sur 40 communes	69 communes	30 communes	Cf PLRE qui accompagnent la majorité	
Indicateurs	Pas d'indicateur	~35,000 « contacts »	~1,150 dossiers pour un total de 4,000,000€ (nouveau régime vers 6M€)	120 rénovations profondes enclenchées	~5,000 sollicitations annuelles	1700 sollicitations	

Figure 41 : Schématisation des dispositifs publics et privés

En 2022, les frais de fonctionnement de l'accompagnement (11 M€) aux ménages étaient de l'ordre de 15,5% du budget alloué au primes et subventions¹⁶⁰ (71 M€)

■ Dispositifs privés

Certains dispositifs privés qui accompagnent les ménages dans leur parcours de rénovation existent également, comme l'entreprise AGC et son projet « Renocity »¹⁶¹ de 2022 à Alost. Le but était, conjointement avec la commune, de déclencher des rénovations énergétiques sur un quartier précis de la ville. Ce quartier a fait l'objet d'un survol aérien afin de collecter des données et d'estimer le PEB de chacune des habitations du quartier. Ensuite, avec une communication forte, les habitants pouvaient examiner les résultats théoriques de leur habitation, entrer des données supplémentaires et avoir une estimation des coûts de la rénovation. Réserver un audit gratuit était gratuit puis une discussion sur les travaux avec le « field manager » qui reste de A à Z comme point de contact unique du ménage. Pour les chantiers, les matériaux et main d'œuvre avaient été réservés à l'avance (avant même avoir fait les audits) afin de bloquer les prix et s'assurer de la disponibilité. Ceci a permis de pouvoir faire toutes les étapes en moins d'un an.

¹⁶⁰ 67M€ de primes + 4M€ de subvention Mebar

¹⁶¹ www.renocity.be



Figure 42 - Capture d'écran du site web de Renocity, parcours du rénovateur annoncé et délais

Parmi les 1000 maisons du quartier, 100 audits ont été commandés et 25 rénovations réalisées (taux de rénovation de 2.5%).

Tableau 31 : Synthèses de l'expertise et des solutions de l'initiative privé AGC

Expertise d'AGC	Solution
<ul style="list-style-type: none"> Analyse de données Sélection des fournisseurs Campagne de communication dans le quartier ciblé Assistance complète (field manager indispensable) 	<ul style="list-style-type: none"> Pour la ville (collaboration avec le guichet d'Alost) Pour les fournisseurs (gain de temps et facilitation du travail administratif) Pour les propriétaires (simple, cohérent), AGC porte la responsabilité finale Pour AGC via des revenus : <ul style="list-style-type: none"> De la ville Des fournisseurs Des ménages (qui ne paieront pas plus qu'ailleurs)

8.1.3. ÉTAT DES LIEUX DES SERVICES AUX MÉNAGES WALLONS

Parmi les services d'accompagnement que devrait proposer le SIARE, certains sont déjà offerts par les dispositifs existants. Cependant, ces services ne sont en général pas suffisamment quantitatifs ou qualitatifs pour l'atteinte des objectifs de rénovations fixés.

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des services à proposer pour accompagner le candidat rénovateur tout au long de son parcours, ainsi que l'étendue de leur activité pour chacun de ces services.

Ces résultats sont le fruit de nos rencontres avec chacun de ces dispositifs qui ont eux-mêmes complété leur niveau de service.

	Services identifiés	Niveau1	Niveau 2	Niveau 3	
		Guichets de l'énergie – permanence /conseils	Plateformes locales de rénovation énergétique	Guichets de l'énergie – dossiers Mebar	Réno+
Étape 1 : Sensibilisation et information	Sensibiliser (+proactivité)				
	Informer	●	●	●	●
	Convaincre	●	●	●	●
	Facilitation des prises de décision collectives dans les copropriétés	●	●	●	●
Étape 2 : Préparation du projet	Première évaluation qualitative		●	●	●
	Audit énergétique	●	●	●	●
	Soutien aux démarches administratives		●	●	●
	Conseil juridique (orienté copropriétés, bailleurs et propriétaires)	●	●	●	●
Étape 3 : Financement	Constituer équipe de projet	●	●	●	●
	Objectifs de performance		●	●	●
	Identifier les soutiens financiers	●	●	●	●
	Construction du plan financier	●	●	●	●
Étape 4 : Mise en œuvre	Aide à l'obtention des soutiens		●	●	●
	Fournir des solutions de financement	●	●	●	●
	Aider à solliciter et comparer les devis	●	●	●	●
	Engager les entrepreneurs	●	●	●	●
Étape 5 : Suivi	Supervision du chantier		●	●	●
	Contrôler les performances sur site		●	●	●
	Réception des travaux	●	●	●	●
	Suivre les données de consommations / confort	●	●	●	●
Étape 5 : Suivi	Accompagnement au bon usage des installations	●	●	●	●
	Réaliser des actions correctrices si nécessaire	●	●	●	●
	Suivi du remboursement		●	●	●

- Intégralement réalisé
- Partiellement réalisé
- Exceptionnellement réalisé
- Non-réalisé

Les dispositifs n'offrent ni une **quantité** ni une **qualité** suffisante ou ne sont **pas encore en place**

Figure 43 : Comparaison des services offerts par les initiatives existantes

8.1.4. ÉTAT DES LIEUX DES TYPES DE COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT EN WALLONIE

En Wallonie, on retrouve aujourd'hui une dominance de profils techniques pour l'accompagnement des ménages.

Sur base de leurs rapports d'activité, voici la répartition des profils que l'on retrouve au sein des plateformes locales de rénovation énergétique.

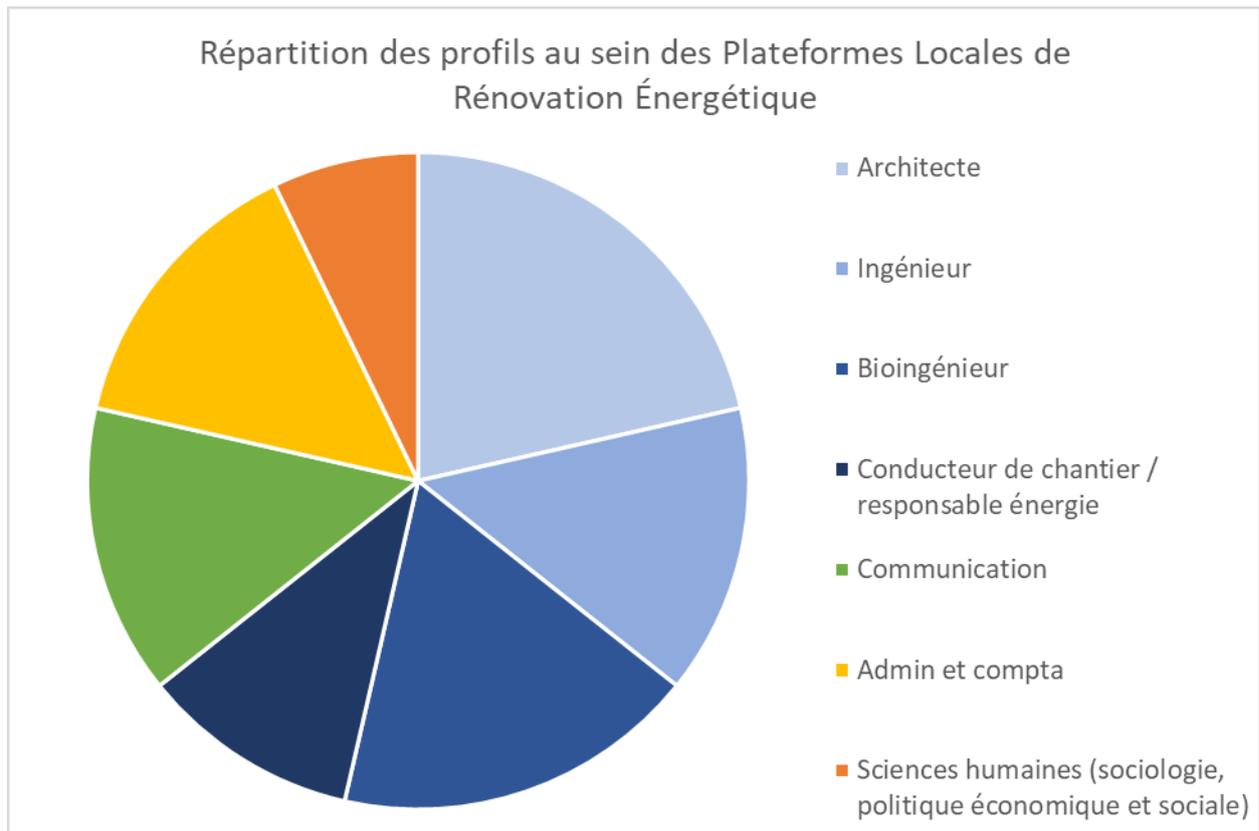


Figure 44 - Les profils techniques (en nuances de bleu) sont très majoritaires (70%). Ensuite viennent les compétences de support à l'activité principale (communication, administratif et comptabilité) avec 30%. On ne compte que 8% de profils plus "sociaux".

Au sein des Guichets de l'énergie, 100% des profils sont techniques. Voici leur répartition :

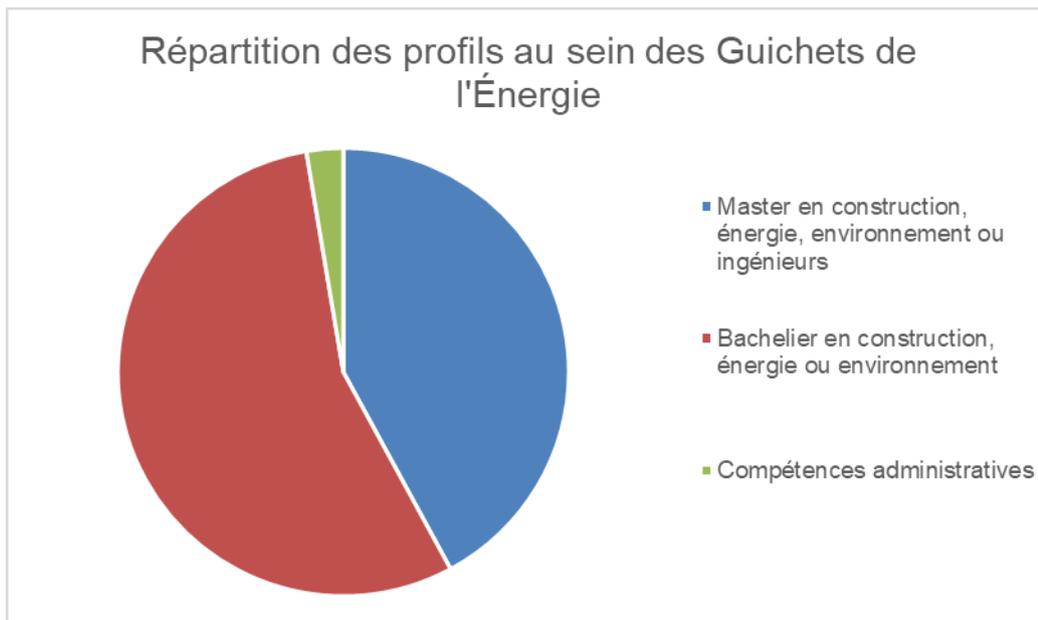


Figure 45 : Répartition des profils au sein des guichets de l'énergie

Une évaluation externe du fonctionnement des Guichets de l'Énergie a été réalisée¹⁶² et le rapport fournit différentes recommandations. L'une d'elles est la suivante : « Structurer les lignes de service autour de profils de compétences complémentaires ».

Cette recommandation suggère de mettre en place deux lignes. Une première ligne de contact avec des profils moins techniques qu'actuellement, mais tout de même « capables d'assimiler des informations techniques ainsi qu'administratives et d'offrir un service d'information de qualité ». La deuxième ligne quant à elle rassemblerait le même type de compétences techniques que celles d'aujourd'hui et serait disponible pour répondre à des questions plus techniques/précises.

¹⁶² Rapport d'analyse et de recommandations du fonctionnement du réseau des guichets et de ses indicateurs, Consultis, 2022.

R2 Structurer les lignes de service autour de profils de compétences complémentaires

VISION

Distinguer les profils de première et seconde ligne afin d'adapter ceux-ci au niveau d'expertise et de technicité requis.

- * **Première ligne** : possibilité de profils diversifiés à condition de garantir un parcours d'intégration et de formation continue de qualité;
- * **Seconde ligne** : profils techniques et experts sur les thématiques les plus courantes.



Figure 46 - Extrait de la note d'évaluation du fonctionnement des Guichets réalisée par Consultis

8.2. DÉFINITIONS ET CHIFFRAGE DES ÉLÉMENTS DIMENSIONNANT DU SIARE

8.2.1. DÉFINITION DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Les enjeux de la rénovation sont tels qu'il faut s'assurer de ne laisser personne sur le bord de la route. Dès lors, il s'agit de tenir compte des ménages vulnérables, de les accompagner à la rénovation énergétique de leur logement et d'améliorer leurs conditions de logement.

Les ménages en précarité énergétique (considérés comme 'vulnérables' dans cette étude) suivent la même définition que celle du « Baromètre de la précarité énergétique 2023 »¹⁶³.

La précarité énergétique est composée de :

- **Précarité mesurée** : facture énergétique trop lourde par rapport aux revenus du ménage (déduction faite du coût du logement)
- **Précarité cachée** : facture énergétique anormalement basse par rapport aux ménages semblables
- **Précarité ressentie** : crainte des ménages de ne pas pouvoir chauffer correctement leur logement pour raison financière.

Selon le Baromètre de la précarité énergétique 2023 (sur données de 2021), **la Wallonie compte 28,8% de ses ménages en situation de précarité énergétique, appelés « ménages vulnérables » au sein de ce rapport.**

¹⁶³ Fondation Roi Baudouin, *Baromètre de la précarité énergétique (9^e édition)*, 2023.

8.2.2. CARACTÉRISATION DES MÉNAGES EN WALLONIE ET À BRUXELLES

■ Étude de caractérisation en Wallonie : Personae Réno+¹⁶⁴

Une étude de segmentation a été réalisée dans le contexte du projet RENO+. Les ménages wallons y ont été catégorisés sur la base de leur attitude vis-à-vis de la rénovation, ce qui permet notamment d'aider à identifier les publics les plus en demande de soutien et les éléments à prendre en compte dans la communication du service intégré. Cinq persona de ménages sont identifiées :

- Les « non-concernés » constituent 44% du public sondé. Ils n'ont pas d'opinion claire sur le processus de rénovation et ne sont pas en recherche particulière d'accompagnement.
- Les « rebelles » (15% du public sondé) sont plutôt à l'aise avec le processus de rénovation et ne sont pas en recherche particulière de soutien. Ils manifestent une légère crainte d'arnaques et expriment le désir de rester libres.
- Les « désemparés » (15% du public sondé) sont craintifs quant au processus de rénovation et très demandeurs d'accompagnement. Ils n'ont pour la plupart pas réalisé de bilan énergétique de leur habitation.
- Les « éco-responsables » (13% du public sondé) ressentent peu de craintes vis-à-vis du processus de rénovation et sont particulièrement sensibles à ses objectifs environnementaux, ce qui est le sujet principal de leur intérêt pour une expertise externe.
- Les « alertes » (13% du public sondé) sont très à l'aise avec le processus de rénovation et peu en demande d'accompagnement, sauf éventuellement pour ce qui est du choix des matériaux et de la garantie de qualité.

Ces différentes attitudes devront également être prise en compte dans le contenu et la forme des services d'accompagnement.

■ Caractérisation des ménages à Bruxelles par Bruxelles-Environnement¹⁶⁵

Profils dressés par Bruxelles-Environnement dans le cadre de RENOLUTION		Rapport aux institutions : degré de confiance et de connaissance qu'entretiennent les particuliers vis-à-vis des services institutionnels et de l'État (la Région, la commune, les ASBL, les primes, etc.)	
		Confiance	Méfiance
Niveau d'engagement : degré d'engagement en terme de réalisation et de coordination et d'engagement dans les travaux	Implication	Écolo-experts	Débrouillards
	Délégation	Opportunistes	Détachés

¹⁶⁴ Réno+, *Enquête rénovation du logement privé 2022*, disponible : <https://www.renoplus.org/nos-ressources/enquete-2022/>.

¹⁶⁵ *La rénovation chez les particuliers en Région de Bruxelles-Capitale. Étude qualitative sur le processus de rénovation énergétique*, Bruxelles-Environnement, 2019.

Aujourd'hui, les profils pour lesquels déclencher la rénovation sera le plus facile sont les « écolo-experts » : expliquer comment bien faire

D'ici 2030, ce sont les « opportunistes » qui suivront la marche, il faut les inciter à rénover et les informer sur les obligations.

Ensuite vers 2035, les « débrouillards » et les « détachés » déclencheront les rénovations, il faudra qu'une démarche facile et rassurante soit mise en place (→ satisfaction), les inciter à la rénovation profonde et s'assurer de la bonne utilisation de leur logement.

8.2.3. RÉPARTITION DES MÉNAGES EN TERMES DE LOGEMENT – CHOIX ET LIMITES

La Wallonie compte 1,6 millions de ménages parmi lesquels on retrouve des :

- Propriétaires occupants, propriétaires bailleurs et locataires ;
- Vulnérables ou non vulnérables (cf annexe 8.2.1) ;
- En monopropriété ou en copropriété.

Voici la répartition de l'occupation des logements en Wallonie¹⁶⁶ :

Taux de logements occupés par leur propriétaire	Taux de logements occupés par des locataires
64%	36%

Taux de logements occupés par des ménages vulnérables	Taux de logements occupés par des ménages non vulnérables
29%	71%

Taux de logements en monopropriété	Taux de logements en copropriété
84%	16%

Dans le cadre de la rénovation énergétique, certains segments seront plus aisés à atteindre que d'autres. Ainsi, par exemple, les locataires ne seront atteignables que via les propriétaires de leur logement, les copropriétés devront être considérées dans leur ensemble ou encore les propriétaires vulnérables seront à accompagner plus activement.

¹⁶⁶ CEHD, *Chiffres clés du logement en Wallonie – Cinquième édition*, 2021.

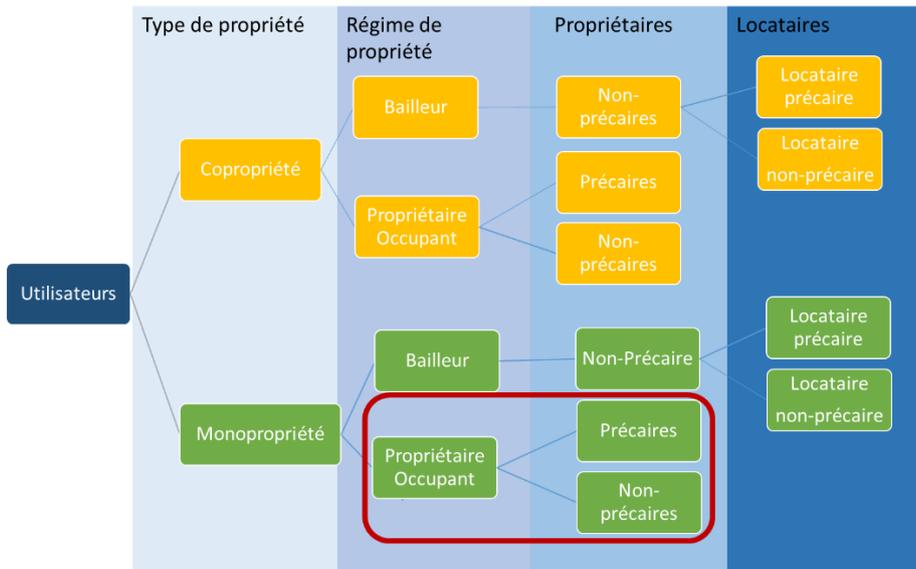


Figure 47 - Segmentation des ménages wallons

Il a été décidé de se focaliser, dans le cadre de cette étude, uniquement sur les propriétaires en monopropriétés, qu'ils soient vulnérables ou pas, et ce pour plusieurs raisons :

- En termes de nombre, ces ménages sont suffisamment nombreux en Wallonie pour déclencher sur les dix prochaines années un volume significatif de rénovations .
- D'après les expériences européennes, les ménages non vulnérables en monopropriété sont le segment pour lequel il est le plus aisé de déclencher la rénovation énergétique.
- Les monopropriétés ont un étalement urbain plus grand que les copropriétés. Autrement dit, les copropriétés seront en général dans des zones denses où continuer d'investir dans le bâti a du sens. Pour les monopropriétés, la question de la pertinence VS aménagement du territoire se posera plus souvent.
- Cet arbitrage en terme de ciblage a également comme origine la limitation des ressources de ce projet.

Une réflexion plus approfondie devra être menée à l'avenir pour pouvoir déclencher et accompagner les rénovations des copropriétés et des logements mis en location.

8.2.4. VOLUMES DES MÉNAGES-CIBLES

Cette annexe vise à définir le volume des ménages ciblés par le SIARE. Pour rappel, l'objectif premier est de rénover tous les labels F et G d'ici 2035. De plus, il a été défini dans l'annexe précédente que les ménages-cibles du SIARE sont les propriétaires occupants, qu'ils soient vulnérables ou non vulnérables. Nous avons pris comme hypothèse que tous les ménages vulnérables auront besoin d'un accompagnement et que, parmi les ménages non vulnérables, 20% n'auront pas besoin d'un accompagnement.

Voici, sur base des chiffres provenant de Statbel et du CEHD, une répartition des ménages wallons afin de pouvoir chiffrer notre cible.

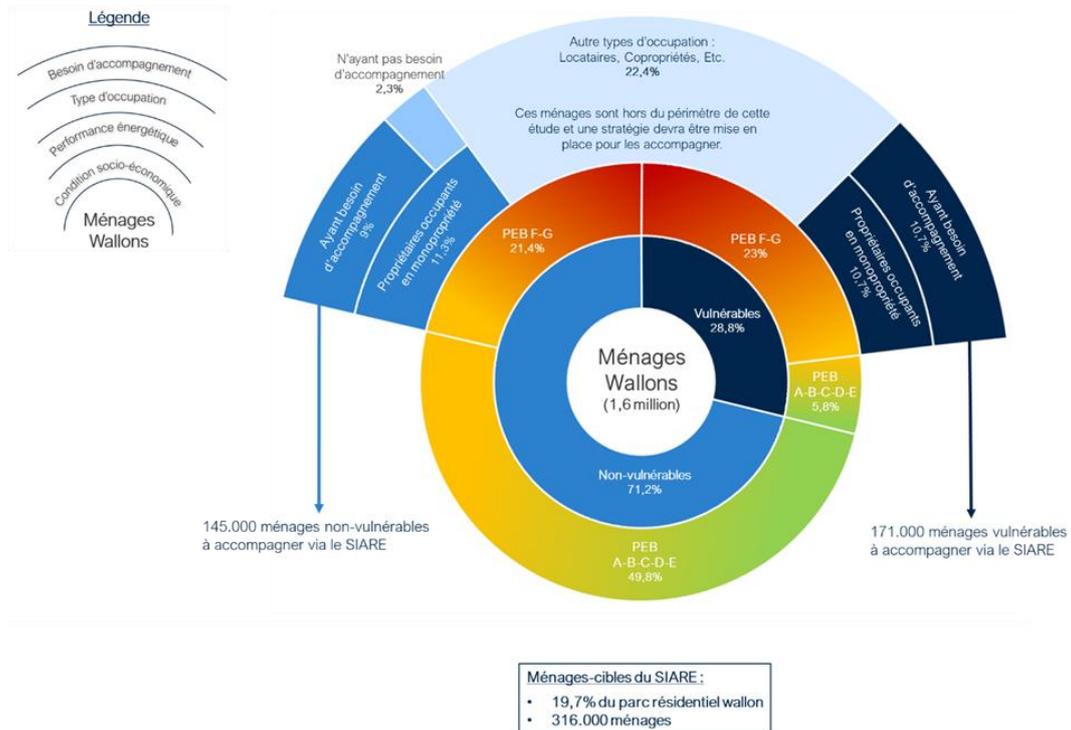


Figure 48 : Représentation de la cible du SIARE: les ménages propriétaires occupants en monopropriété dont le label PEB du bien est F ou G. Ils représentent 316.000 ménages (20% du parc résidentiel wallon). Les services devront être ensuite étendus pour répondre aux besoins spécifiques des autres segments

8.3. ANALYSE DES BESOINS DES MÉNAGES ET LES SERVICES NÉCESSAIRES POUR Y RÉPONDRE

8.3.1. RAISONS D'ABANDON DES MÉNAGES PENDANT LE TRAJET DE RÉNOVATION ET COMMENT LES SERVICES PROPOSÉS Y RÉPONDENT

La liste des freins donne accès aux services minimums nécessaires pour le SIARE. La liste des freins est exhaustive, prenant en compte aussi les publics non-ciblés comme :

- Les copropriétés (bleu)
- Les propriétaires bailleurs (vert)
- Les locataires (orange)



Cependant, pour les segments non-ciblés listé ici, les freins ne sont pas traduits vers des services minimaux. Cela a été fait uniquement pour le public cible du SIARE : les propriétaires occupants en monopropriété, vulnérables (en gris dans le tableau) et non vulnérables (en blanc dans le tableau).

Tableau 32 : Freins et services en fonction de l'étape dans le trajet du rénovateur

	Freins identifiés	Services identifiés
<p>Étape 1 : Sensibilisation et information</p> <p>But:</p> <p>Avoir compris globalement le parcours et décider d'y aller</p>	Ce n'est pas nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser (+proactivité)
	<ul style="list-style-type: none"> C'est trop contraignant (par exemple quitter le logement, vider le grenier, la poussière). Je n'ai pas accès à l'information nécessaire (fracture numérique). 	<ul style="list-style-type: none"> Informer
	C'est trop cher.	<ul style="list-style-type: none"> Informer sur les aides financières disponibles
	<ul style="list-style-type: none"> Je n'en ai pas besoin (« j'ai déjà du double vitrage »). C'est trop compliqué. 	<ul style="list-style-type: none"> Convaincre
	<ul style="list-style-type: none"> Ça ne me ressemble pas (« je ne suis pas ingénieur », « je ne suis pas écolo », « je ne suis pas riche ») Pas possible pour ma maison. Pas esthétique. 	<ul style="list-style-type: none"> Première évaluation qualitative des travaux
	Le projet dans sa globalité est trop complexe et me fait peur	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité de contractualiser tout le projet de rénovation de A à Z
	Je n'ai pas les moyens pour payer un suivi sur mesure	<ul style="list-style-type: none"> Gratuité du suivi pour les ménages précaires
	Je n'ai pas les moyens.	
	Je n'ai pas confiance en les autres propriétaires.	
	Il y a beaucoup de diversité entre les différents propriétaires en termes de besoins, de préférences, de niveaux de compréhension, de perception, d'impact des travaux, de situation financière...	
	Nous n'arrivons pas à prendre des décisions majoritaires.	
	Le syndic n'est pas compétent en ce qui concerne les travaux de rénovation.	
	Je n'ai pas d'obligation.	
	Je n'ai pas d'intérêt financier.	
Le revenu cadastral risque d'augmenter.		

	Freins identifiés	Services identifiés
	Je ne suis pas impliqué.	
	C'est trop contraignant (par exemple quitter le logement, vider le grenier, la poussière).	
Étape 2 : Préparation du projet But: S'assurer que le projet tienne la route et atteigne ce que l'on veut	<ul style="list-style-type: none"> Je ne sais pas par où commencer Je ne sais pas quelles rénovations sont nécessaires, lesquelles faire en priorité. 	<ul style="list-style-type: none"> Audit énergétique
	<ul style="list-style-type: none"> Quels travaux pour quelles réductions de consommation Ma maison est trop complexe à rénover 	<ul style="list-style-type: none"> Objectifs de performance
	<ul style="list-style-type: none"> Les démarches sont trop longues. 	<ul style="list-style-type: none"> Conseil juridique Soutien aux démarches administratives
	<ul style="list-style-type: none"> Je ne sais pas quel type de professionnel, expert ou service public je dois solliciter pour commencer mon chantier 	<ul style="list-style-type: none"> Constituer équipe de projet
	Mon niveau de français et/ou éducation ne me permet pas de comprendre le système	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité de contractualiser les travaux auprès du service
	Je ne sais pas comment gérer les locataires et les contrats de bail.	
	Je ne veux pas rentrer en conflit avec mes locataires.	
	Je ne connais pas mes droits et obligations.	
	Je ne sais pas quels sont mes droits et obligations.	
	Mon loyer va augmenter.	
	Les travaux vont être contraignants.	
	Je ne veux pas devoir quitter mon logement / je ne veux pas avoir à vider le grenier.	
	Je ne veux pas déranger / confronter mon bailleur.	
Étape 3 : Financement But: Avoir un plan financier optimisé	<ul style="list-style-type: none"> Je n'arrive pas à obtenir un prêt (e.g. pas assez de fonds propres, pas assez de revenu, trop âgé, CDD/indépendant) Je ne sais pas à quels subsides et instruments financiers j'ai droit. Je n'ai pas assez de réserve financière et/ou ne 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les soutiens financiers approprié

	Freins identifiés	Services identifiés
(Avoir utilisé les soutiens, primes,...)	peux pas assumer la mensualité	
	<ul style="list-style-type: none"> Je ne connais pas les options de subsides ou ne m'y retrouve pas parmi celles-ci. Je ne sais pas quoi / quand soumettre les demandes de subsides. 	<ul style="list-style-type: none"> Aide à l'obtention des soutiens complémentaires
	<ul style="list-style-type: none"> Je ne m'y retrouve pas dans les calculs 	<ul style="list-style-type: none"> Construction du plan financier
	Je n'ai pas l'espace mentale pour préparer le projet et faire le suivi	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité de contractualiser les travaux auprès du service
	Je ne veux recevoir de soutien financier pour « les pauvres » (e.g. perception des aides Mébar passant par le CPAS).	
	Il y a des difficultés juridiques (quotités, acte de base, notaire, voisinage, servitudes de passage,...).	
	Les offres de financement ne sont pas adaptées à la situation des copropriétés.	
	Je vais perdre mes revenus de location le temps des travaux	
	Je vais perdre mes aides pour l'énergie	
Étape 4 : Mise en œuvre But: Travaux réalisés par des pro qui ont travaillé de manière coordonnée tout en respectant le CDC	<ul style="list-style-type: none"> Je ne sais pas à quelles entreprises ou quels professionnels faire appel. Je ne sais pas comment / si négocier. 	<ul style="list-style-type: none"> Aider à solliciter et comparer les devis
	<ul style="list-style-type: none"> Je ne fais pas confiance en les entreprises de construction. 	<ul style="list-style-type: none"> Engager les entrepreneurs
	<ul style="list-style-type: none"> Je ne sais pas comment juger si le travail est bien fait. 	<ul style="list-style-type: none"> Supervision du chantier Contrôler les performances sur site Réception des travaux
	<ul style="list-style-type: none"> Je ne sais pas gérer un chantier et la communication avec un entrepreneur générale ou des corps de métiers 	<ul style="list-style-type: none"> Coordination et contractualisation des corps de métiers via contrat d'entrepreneur générale
	Certains occupants sont plus impactés par les travaux que les autres.	
	Les locataires ne veulent pas quitter les lieux le temps des travaux.	
	Les locataires se plaignent de l'impact des travaux.	

	Freins identifiés	Services identifiés
	Les travaux font du bruit / de la poussière.	
	Je suis inquiet quant aux effets sur la santé de la poussière des travaux.	
	Je dois trouver un logement de remplacement pendant une partie des travaux.	
Étape 5 : Suivi But: Tout fonctionne comme initialement décidé	<ul style="list-style-type: none"> Mes consommations ne diminuent pas 	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les données de consommations / confort Identifier et réaliser des actions correctrices si nécessaire
	<ul style="list-style-type: none"> Je ne sais pas quand renouveler / entretenir les installations. Je ne sais pas comment utiliser mon nouvel équipement. (Il fait toujours trop chaud / top froid. Il y a de l'humidité...) 	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement au bon usage des installations
	<ul style="list-style-type: none"> Je n'ai pas une vue des remboursements à venir. 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi du remboursement
	<ul style="list-style-type: none"> Je ne sais pas quoi déduire de mes impôts. Je ne sais pas quels documents conserver. 	<ul style="list-style-type: none"> Aide juridique post travaux
	Je subis des nuisances dues aux nouvelles installations (par exemple nuisances olfactives entre voisins dues au système de ventilation).	
	Nous n'arrivons pas à nous accorder sur les adaptations nécessaires.	
	Les locataires n'utilisent pas les nouvelles installations correctement	
	Je ne sais pas comment utiliser mon nouvel équipement. (Il fait toujours trop chaud / top froid. Il y a de l'humidité...)	
	Ma facture d'énergie n'a pas diminué.	

8.3.2. TYPES DE FREINS À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES

En fonction des analyses en phase 2 et les workshops et interviews de la phase 3, il est possible de diviser les besoins des ménages en **deux types de barrières**, qui nécessiteront deux types de services et suivi : des barrières **individuelles** et des barrières **transversales**. Ces deux types de barrières seront expliqués plus en détail ci-dessous.

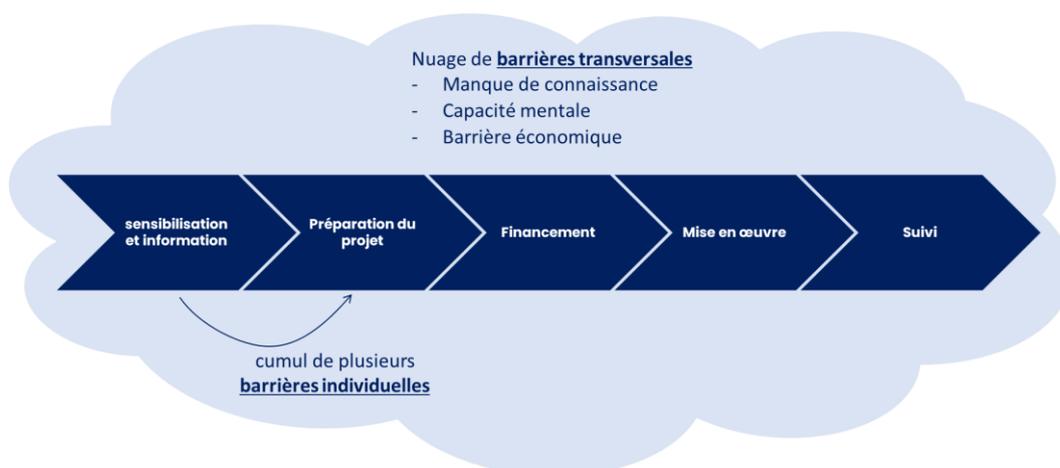


Figure 49: Visualisation des barrières individuelles et transversales pour les ménages wallons

Barrières individuelles

Le fait que chaque étape du parcours rénovateur possède ses freins met en évidence qu'un ménage fait face à de nombreux problèmes à résoudre (de petite ou grande ampleur), qui se s'enchaînent et qui peuvent être un blocage insurmontable pour certains, menant donc à l'abandon du projet. Effectivement, chaque ménage n'a pas toutes les boîtes à outils pour chaque type de barrières individuelles, ce trajet du rénovateur devient dès lors très complexe et très individuel. Une barrière pour l'un peut être le plaisir de l'autre, avec comme exemple un profil technique qui se débrouille très bien en phase exécution mais qui n'arrive pas à se lancer dans un projet de rénovation car il est perdu pendant la phase financement et préparation de projet car il manque de capacités administratives et organisationnelles. Chaque barrière individuelle peut être une raison d'abandon pour un ménage.

Ce trajet peut être accompagné avec un suivi de niveau 1 et de niveau 2 (des conseils ou un suivi ponctuel à une phase peut suffire à empêcher l'abandon du projet).

Puisque chaque parcours-rénovateur est différent et qu'il est composé d'un cumul de barrières individuelles, il en découle que le premier service du SIARE est d'offrir un suivi à la carte ou complet si nécessaire. Pour faire référence au rapport phase 2, le SIARE doit donner accès à un suivi de niveau 1 et 2 en fonction du profil du ménage. Un ciblage et chiffrage par niveau est fait dans les chapitres 4 et 5.

Il est nécessaire d'avoir un service 'à la carte' car il n'y a pas qu'un type de ménage et il y a plusieurs types de barrières par étape dans le trajet du rénovateur (information, préparation du projet, financement, exécution et suivi).

Le SIARE mettra à disposition des profils techniques qui pourraient répondre aux ménages et offrir les services suivant en fonction de leurs besoins. La liste des services à mettre en place pour répondre à ces barrières individuelles se trouve ci-dessous.

Barrières transversales

Cependant, un ménage peut aussi faire face à des barrières plus transversales. Un ménage vulnérable aura typiquement pas que des barrières individuelles, mais additionnellement une ou plusieurs barrières transversales, par exemple lié à un manque d'espace mental pour attaquer un projet de rénovation à cause de problèmes financier ou des jeunes enfants. Il est important d'avoir un suivi et un accompagnement à la hauteur pour aider les ménages à faire face à ses barrières transversales, surtout en vue d'une obligation à rénover qui va pousser les ménages à rénover et potentiellement les mettre dans une situation d'inconfort et stress.

Sur base des études, ateliers et interviews¹⁶⁷ avec les parties prenantes, **les barrières transversales les plus importantes sont :**

- **Manque de connaissance**
 - Un manque de compréhension technique du ménage ;
 - Complexité légale et administratives qui fait peur aux ménages ou que le secteur ne connaît pas assez ;
 - Le manque de sensibilisation au problème ;
- **Capacité mentale**
 - La complexité du processus ;
 - Même quand les finances et la capacité technique est là c'est un énorme projet qui demande bcp d'espace mental et ceci reste une barrière ;
 - Si en plus de ceci un des deux ci-dessus n'est pas là (finances ou technique) ça rendra le projet encore plus complexe ;
- **Barrière économique**
 - **Son coût, combiné avec le manque de garantie quant à l'obtention des primes**
 - Pas accès à certains financements .

Pour les ménages vulnérables les barrières transversales vont avoir un poids en plus sur le trajet du rénovateur déjà fort complexe.

D'autres barrières transversales sortent de l'enquête auprès des rénovateurs potentiels réalisée dans le contexte du projet RENO+ s'est intéressée aux aspects de la rénovation perçus comme les plus difficiles et décourageants. Parmi ceux-ci, on retrouve **la sélection des devis ou professionnels, les démarches**

¹⁶⁷ Reno+, BE REEL, CINEA, JRC, workshops SIARE/ACER et guichets de l'Energie

de financements (prêts et primes), les inconvénients pratiques (poussière, bruit), l'obtention des permis et les démarches administratives.

8.3.3. TYPES DE SERVICES VS. NIVEAU D'ACCOMPAGNEMENT

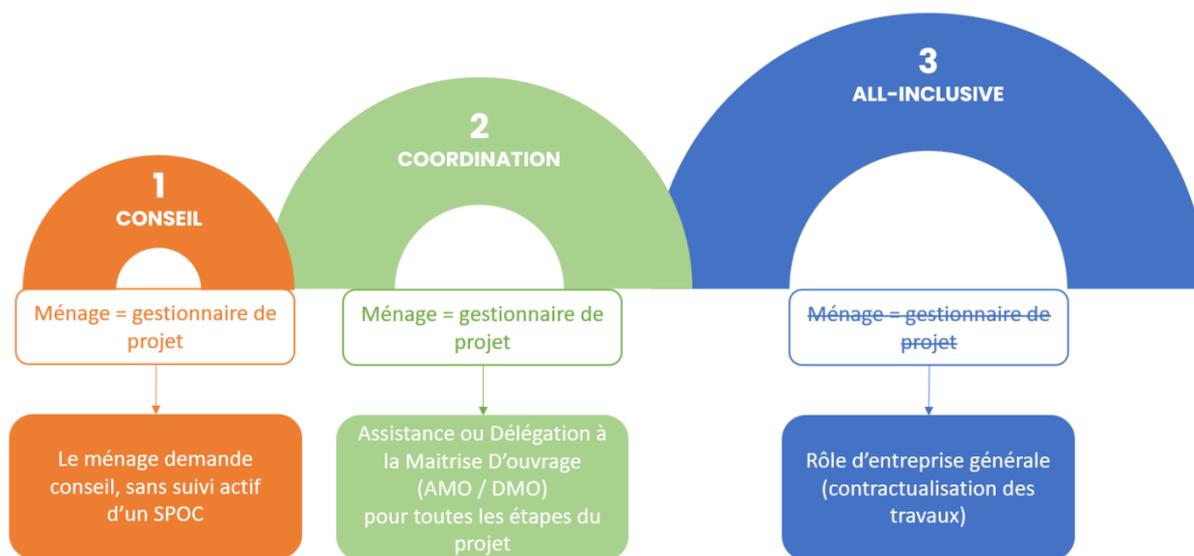


Figure 50 : Schématisation des 3 niveaux de suivi

Rapport de Recommandations

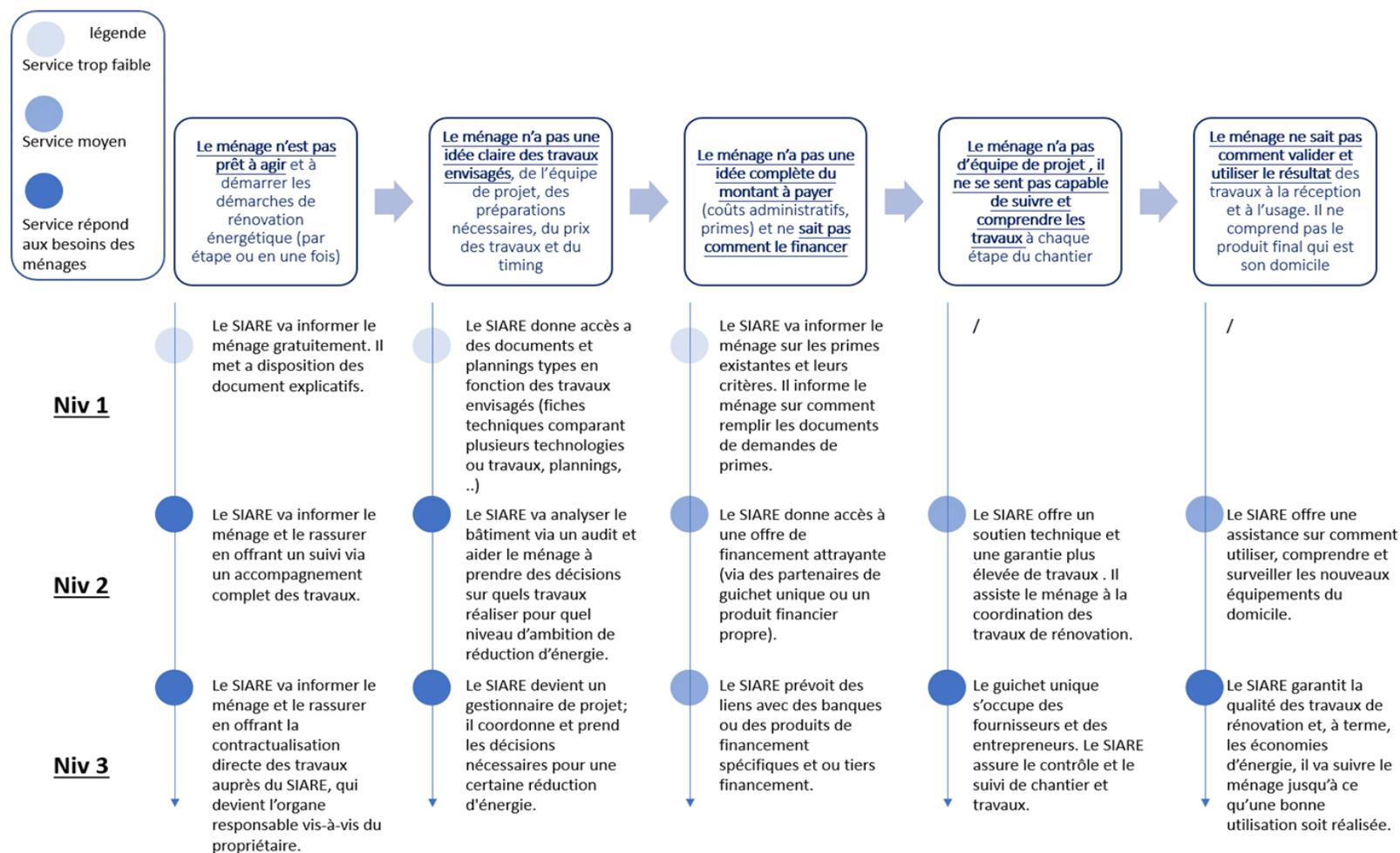


Figure 51 : Service et but principale par niveau d'accompagnement

Tableau 33 : Comparaison entre suivi de niveau 2 et 3

	<u>NIV 2</u> <u>ASSISTANCE/DELEGATION À LA MAITRISE D'OUVRAGE</u>	<u>NIV 3</u> <u>ENTREPRISE GÉNÉRALE</u>
Dans la pratique ¹⁶⁸	Ce modèle vous conseille sur la manière de rénover votre maison et incite les fournisseurs à respecter leurs promesses. Les fournisseurs restent responsables du résultat final.	Le guichet unique est un entrepreneur qui vous vend l'ensemble des services et qui est votre principal point de contact en cas de problème avec les fournisseurs.
Rôles et responsabilités ¹⁶⁹	Coordonne les acteurs du marché existants (fournisseurs). S'assure que tous les services du guichet unique sont offerts aux propriétaires. N'assume pas la responsabilité du résultat des travaux de rénovation (uniquement une supervision de l'ensemble du processus). N'assume pas la responsabilité pour le trajet client global (seulement la première partie).	Offre aux propriétaires une solution complète en matière de rénovation, assume la responsabilité du résultat des travaux de rénovation, assume la responsabilité de l'ensemble du parcours client
Responsabilités	Ménage reste pilote de ses travaux, SIARE coordonne les travaux. Ménage reste responsable final	Ménage rentre dans un train où il est passager dans un trajet de travaux plus standardisé. Ménage signe contrat ou l'EG est le responsable final
Rôle du suivi	L'assistant est copilote et assiste le ménage à chaque étape de ses travaux.	Ménage signe un contrat pour un suivi complet de ses travaux vers certain label ou liste de travaux.
Travaux	La personnalisation des travaux est possible avec suivi plus à la carte en fonction de l'étape	Pas beaucoup de place pour d'autres travaux hors scope. Suivi standardisé.

¹⁶⁸ Cicmanova et al., *The accelerator for Renovation One-Stop-Shops*, Innovate project, 2020.

¹⁶⁹ Cicmanova et al., *The accelerator for Renovation One-Stop-Shops*, Innovate project, 2020.

Chaque ménage a besoin d'aide dans le processus d'une rénovation énergétique. Cependant, leur niveau d'accompagnement varie.

- Les ménages vulnérables représentent 30% du parc Wallon et font face à des barrières individuelles et barrières transversales, ceux-ci auront besoin d'un suivi niveau 3 et personnalisé.
- Parmi les ménages non vulnérables,
 - Certains se retrouvent quand même perdus face à ce parcours-rénovateur (par exemple un ménage non vulnérable avec des jeunes enfants qui se retrouvent obligé à rénover leur habitation PEB F suite aux obligations de rénovation). Ceux-ci doivent aussi pouvoir avoir accès au SIARE et recevoir, en fonction de leur besoin, un suivi à la carte.
 - D'autres, pour lesquels une rénovation est financièrement et mentalement possible, trouveront un suivi approprié via le secteur privé. Ce dernier groupe aura peut-être besoin d'un conseil ad hoc et restera donc aidé par une mise à disposition d'un service niveau 1.

Ci-dessous une visualisation de cette segmentation des ménages en fonction de leur capacité à rénover et le service qu'ils nécessitent.

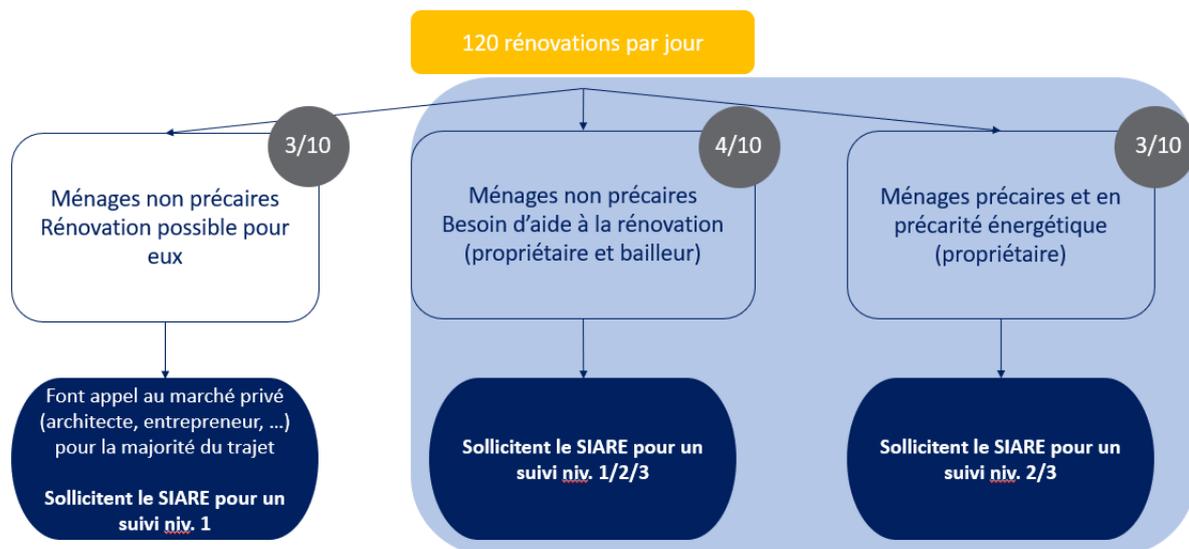


Figure 52 - Segmentation des ménages en fonction de leur capacité à rénover et les services qu'ils nécessitent

8.3.4. FREINS LEVÉS PAR NIVEAU DE SUIVI POUR MÉNAGES CIBLES

Tableau 34 : Freins individuels vs niveau de suivi

Ménage non vulnérable – **Ménage vulnérable**

	Freins identifiées	NIV1	NIV2	NIV3
Sensibilisation et information	Ce n'est pas nécessaire.			
	Pas esthétique.			
	Je n'en ai pas besoin (« j'ai déjà du double-vitrage »).			
	Je n'ai pas les moyens pour payer un suivi sur mesure			
	C'est trop compliqué.			
	Pas possible pour ma maison.			
	C'est trop contraignant (par exemple quitter le logement, vider le grenier, la poussière).			
	Ça ne me ressemble pas (« je ne suis pas ingénieur », « je ne suis pas écolo », « je ne suis pas riche »)			
	Je n'ai pas accès à l'information nécessaire (fracture numérique).			
	Le projet dans sa globalité est trop complexe et me fait peur			
C'est trop cher.				
Je n'ai pas les moyens pour financer les travaux				
Préparation du projet	Je ne sais pas par où commencer			
	Je ne sais pas quel type de professionnel, expert ou service public je dois solliciter pour commencer mon chantier			
	Je ne sais pas quelles rénovations sont nécessaires, lesquelles faire en priorité.			
	Quels travaux pour quelles réductions de consommation			
	Je ne sais pas gérer une équipe de projet complète avec PU (architecte, PEB, ingé stabilité ..)			
	Mon niveau de français et/ou éducation ne me permet pas de comprendre le système			
	Les démarches sont trop longues.			
	Toute la préparation de planning, contact corps de métiers, décision sur travaux à effectuer pour une certaine diminution de consommations me semble impossible			
	Je n'ai pas l'espace mental pour préparer le projet et faire le suivi			
Ma maison est trop complexe à rénover				
Financement	Je ne connais pas les options de subsides ou ne m'y retrouve pas parmi celles-ci.			
	Je ne sais pas quoi / quand soumettre les demandes de subsides.			
	Je ne sais pas à quels subsides et instruments financiers j'ai droit.			
	Je ne m'y retrouve pas dans les calculs			

	Freins identifiées	NIV1	NIV2	NIV3
	<p>Je ne veux recevoir de soutien financier pour « les pauvres » (e.g. perception des aides Mébar passant par le CPAS).</p> <p>Je n'ai pas assez de réserve financière et/ou ne peux pas assumer la mensualité</p> <p>Je n'arrive pas à obtenir un prêt (e.g. pas assez de fonds propres, pas assez de revenu, trop âgé, CDD/ indépendant)</p>			
Mise en œuvre	<p>Je ne sais pas à quelles entreprises ou quels professionnels faire appel.</p> <p>Je ne sais pas comment / si négocier.</p> <p>Je ne sais pas comment juger si le travail est bien fait.</p> <p>Je ne fais pas confiance aux entreprises de construction.</p> <p>Je ne sais pas gérer un chantier et la communication avec un entrepreneur général ou des corps de métiers</p>			
Suivi	<p>Je ne sais pas comment utiliser mon nouvel équipement. (Il fait toujours trop chaud / top froid. Il y a de l'humidité...)</p> <p>Mes consommations ne diminuent pas</p> <p>Je ne sais pas quand renouveler / entretenir les installations</p> <p>Je n'ai pas une vue des remboursements à venir.</p> <p>Je ne sais pas quoi déduire de mes impôts.</p> <p>Je ne sais pas quels documents conserver.</p>			

8.3.5. ANALYSE AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES TROIS NIVEAUX D'ACCOMPAGNEMENT

Tableau 35 : Niveau 1 : Analyse des avantages et inconvénients pour le ménage et le SIARE

Avantages pour le ménage	Inconvénients pour le ménage
<ul style="list-style-type: none"> • Service gratuit car financé sur fonds publics • Guichet physique ou en ligne • Intéressant pour une première information / orientation ou pour les personnes qui font la rénovation eux-mêmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Réception d'une longue liste de fournisseurs (limitation des informations reçues, peu de garanties du service) • Le ménage doit rencontrer en personne les différents intervenants (banques, entrepreneurs, etc.) • Le ménage doit signer et gérer les contrats avec les différents intervenants • Le ménage doit s'occuper des démarches administratives, notamment pour le financement • Le ménage doit coordonner les travaux de rénovation • Le ménage doit gérer le suivi en cas de travaux défectueux
Avantages pour le SIARE	Inconvénients pour le SIARE
<ul style="list-style-type: none"> • Facile à mettre en place et peu coûteux pour les pouvoirs publics • Conscientise les ménages et acteurs sur les questions énergétiques et climatiques, les bénéfices de la rénovation, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficile d'atteindre des objectifs ambitieux juste avec ce niveau-ci. • N'intègre pas une offre de financement pour les bas revenus

Tableau 36 : Niveau 2 : Analyse des avantages et inconvénients pour le ménage et le SIARE

Avantages pour le ménage	Inconvénients pour le ménage
<ul style="list-style-type: none"> • Guichet physique ou en ligne où les ménages peuvent avoir accès à l'information et aux différents services • Intéressant pour les ménages qui recherchent un coaching technique, administratif et financier limité pour leur projet • Garantie de la qualité des services et de son objectivité • Assistance dans la coordination des travaux • Si elle est fournie dans le service : accès à une offre de financement attractive (via le SIARE comme intermédiaire de crédit ou via le produit financier du SIARE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le ménage doit signer et gérer les contrats avec les différents intervenants • Le ménage doit s'occuper des démarches administratives du financement s'il n'est pas fourni dans le service • Le ménage a la responsabilité de gérer le suivi en cas de travaux défectueux ou ne correspondant pas aux performances énergétiques définies lors du devis. Un support dans ces démarches peut faire partie de l'offre d'accompagnement.
Avantages pour le SIARE	Inconvénients pour le SIARE
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'établir des contacts avec les professionnels et de leur offrir de nouvelles opportunités de projets • Plus flexible et moins risqué que le modèle all-in (surtout s'il est porté par le secteur public) 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre de services très hétérogène et difficulté à réunir tous les acteurs • Coordination chronophage pour les intervenants

Rapport de Recommandations

<ul style="list-style-type: none"> • Si ce service est mis en place par un acteur public qui travaille en collaboration avec des acteurs locaux, il est habituellement reconnu comme neutre et digne de confiance 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour la mise en place, des ambitions politiques fortes sont nécessaires (libération de fonds publics pour le portage financier d'un tel service) • Difficulté d'atteindre les ménages à (très) bas revenus si l'accès au financement n'est pas prévu dans le SIARE
---	--

Tableau 37 : Niveau 3 : Analyse des avantages et inconvénients pour le ménage et le SIARE

Avantages pour le ménage	Inconvénients pour le ménage
<ul style="list-style-type: none"> • Un seul point de contact qui porte toute la responsabilité de la rénovation • Intéressant pour les ménages qui recherchent un gestionnaire de rénovation pour l'entièreté du projet • Les ménages signent un unique contrat avec le SIARE (parfois, avec des fournisseurs également) • Le financement est a priori fourni en interne (pour tout type de public, de manière adaptée) • Le SIARE interagit directement avec les fournisseurs/entrepreneurs • Le SIARE assure le suivi des travaux défectueux et l'analyse des performances énergétiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est payant • Si l'accès au financement n'est pas prévu dans le SIARE, le ménage doit trouver ses propres sources de financement. • D'un côté, il y a un risque que les banques classiques refusent un emprunt à certains ménages. De l'autre, les économies d'énergie garanties qui seront réalisées à l'avenir les rassureront.
Avantages pour le SIARE	Inconvénients pour le SIARE
<ul style="list-style-type: none"> • Mission unique et claire : faire tout le trajet de rénovation • Contrôle de tout le processus • Effet levier sur les acteurs : économies d'échelle, accès à des emprunts avantageux grâce aux volumes rénovés • Possibilité de développer son propre produit financier, peut faciliter l'accès au financement pour des ménages à (très) bas revenus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût financier et en ressources humaines élevé • Conception chronophage • Difficulté à la mise en place d'une nouvelle structure légale (publique, publique-privée ou privée) • Difficulté à la mise en place d'un système de financement interne au SIARE (agrément bancaire). Un changement de législation peut s'avérer nécessaire. • Ce service all-in est en concurrence directe avec d'autres acteurs du marché et doit donc être payant (régulations européennes).

8.3.6. LISTE DE VÉRIFICATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE GUICHET UNIQUE DÉCRIT DANS LE PROJET « INNOVATE »¹⁷⁰

Liste de vérification des services offerts par votre guichet unique	Modèle 1	Modèle 2	Modèle 3	Vous
Marketing & communication				
Sensibilisation aux avantages résultant des rénovations énergétiques	●	●	●	
Promouvoir les services existants offerts par d'autres parties prenantes (autorités locales, fournisseurs, etc.)	●	●		
Générer proactivement une demande par des mesures de marketing et de communication destinées à des groupes cibles spécifiques (ex. : les personnes à faibles revenus, les quartiers de certaines villes, les jeunes familles, les personnes âgées, etc.) sur la base d'une segmentation du marché préalable		●	●	
Promouvoir des services du guichet unique dans un établissement physique, un site de démonstration, une plateforme virtuelle	●	●	●	
Communiquer par le biais d'un réseau de guichets uniques partenaires et d'acteurs locaux qui sont présents aux « moments-clés » de la vie des propriétaires : agents immobiliers et banques (lors de l'acquisition d'une nouvelle maison), compagnies d'assurance et institutions publiques s'occupant de jeunes familles/personnes âgées (lors de l'éventuelle extension/adaptation de leur maison), autorité délivrant les permis de bâtir, etc.		●	●	
Élaboration de produits adaptés aux préoccupations des consommateurs				
Fournir des solutions de rénovation résidentielle personnalisées, y compris l'extension de la maison ou l'adaptation à une situation de vie spécifique (ex. : adaptation de l'appartement pour les personnes âgées ou handicapées, nouvelle cuisine, besoins d'entretien, etc.)		●	●	
Fournir des produits standardisés prêts à l'emploi pour un type spécifique de parc de logements (ex. : même type de maisons en termes d'âge et de techniques de construction dans le même quartier)			●	
Assistance technique indépendante				
Recommander des mesures d'économie d'énergie, des technologies et des matériaux pertinents et fournir la liste des fournisseurs existants	●			
Effectuer une analyse préliminaire du bâtiment/un audit énergétique		●	●	
Élaborer une « feuille de route pour la rénovation énergétique » visant une rénovation en profondeur (norme NZEB)		●	●	

¹⁷⁰ Captures d'écran de : Cicmanova et al., *The accelerator for Renovation One-Stop-Shops*, Innovate project, 2020.

Rapport de Recommandations

Sélectionner les fournisseurs : Fournir la liste des fournisseurs certifiés par le guichet unique en tant que « fournisseurs de qualité », élaborer des modèles et des exigences standard pour les devis et les contrats des fournisseurs, vérifier les devis et aider à la sélection des fournisseurs. Les guichets uniques « Tout compris » peuvent travailler avec leur propre réseau de fournisseurs et se chargeront de sélectionner le fournisseur auprès du client		●	●	
Proposer un contrat préliminaire		●	●	
Des conseils financiers sur mesure				
Fournir des conseils généraux sur les possibilités de financement existantes auxquelles le propriétaire peut prétendre (subventions, crédits d'impôt, certificats d'efficacité énergétique, etc.)	●			
Aider les propriétaires à élaborer un plan de financement sur mesure et à préparer tous les documents nécessaires à l'accès aux instruments financiers auxquels ils peuvent prétendre		●	●	
Préparer un plan de financement sur mesure et tous les documents nécessaires pour accéder au financement au nom du propriétaire			●	
Coordination des travaux de rénovation				
Aider le propriétaire à coordonner les fournisseurs et les travaux de rénovation		●		
Coordonner les fournisseurs et les travaux de rénovation pour le compte du propriétaire			●	
Un financement abordable à long terme				
Fournir des produits négociés avec des fournisseurs de technologies et des prestataires de services partenaires (par exemple, prix plus bas ou prêts à taux d'intérêt zéro)		●	●	
Mettre en place des mécanismes incitatifs locaux si le guichet unique est soutenu par les autorités locales et régionales : par exemple, un fonds de garantie pour couvrir les éventuels défauts de paiement des propriétaires, un fonds renouvelable local ou un « fonds de paiement anticipé » pour les propriétaires qui ne peuvent pas faire face à des coûts d'investissement initiaux élevés, des subventions, des incitations fiscales, etc.		●	●	
Fournir un produit financier propre au guichet unique (prêts) pour les propriétaires qui ont des difficultés à obtenir un prêt bancaire et pour rendre la rénovation énergétique accessible à tous les propriétaires. Ces prêts peuvent être remboursés par des versements mensuels, des frais de service ou des d'impôts qui, dans l'idéal, tiennent compte des économies d'énergie réalisées		●	●	
Garantie de résultats et suivi post-rénovation				
Élaborer un système de certification pour les fournisseurs « de qualité » : création d'un label/d'une charte/d'une procédure de sélection local pour ne sélectionner que les fournisseurs qui satisfont au niveau de qualité attendu		●	●	
Former des fournisseurs locaux et les aider à coordonner collectivement les travaux de rénovation		●	●	
Assumer la responsabilité de la qualité des travaux et de la réalisation des économies d'énergie estimées			●	
Effectuer un suivi post-rénovation		●	●	

8.3.7. ANALYSE SWOT PERTINENCE POUR LA RÉGION WALLONNE

Modèle	Proposition de valeur	SWOT pour la Région Wallonne		Pertinence RW
Niveau 1: Facilitation	Mettre à disposition les informations permettant d'initier un projet	<p><u>Strengths</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Demander des informations est une barrière facilement surmontable - Ménage reste très libre - Propriétaires peuvent obtenir des informations et un accès direct à tous les services <p><u>Opportunities</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - moment de premier contact avec ménage, grande opportunité de prise en main - sensibilisation aux questions énergétiques et climatiques du ménage à aller plus loin dans leur rénovation - mise en relation du ménage 	<p><u>Weaknesses</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - un soutien technique et financier limité : informations et des conseils uniquement - le ménage doit faire toutes les démarches seul et auprès de différents acteurs (banques, fournisseurs, etc.) à drop out élevé - difficile d'atteindre des objectifs énergie-climat ambitieux : ce type de service existe déjà au niveau local, régional ou national, mais l'expérience a montré qu'il n'a pas conduit à une rénovation énergétique massive et ambitieuse des bâtiments résidentiels privés. <p><u>Threats</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - devient un service orienté rénovation superficielle où sont oubliés les aspects énergétiques (guichets de l'énergie) - risque d'avoir des travaux de mauvaise qualité (« bricolage ») ou mauvaise gestion de chantier car le ménage n'est pas capable de faire la coordination - pas de garantie sur les économies d'énergie 	<p>Faible</p> <p>vu le nombre de rénovation à enclencher, la quantité de logements F et G et 30% de ménages vulnérables, ce suivi uniquement n'est pas à la hauteur du défi</p>
Niveau 2: Coordination	Coordonner le projet de rénovation du ménage, notamment en l'assistant dans sa relation avec les fournisseurs pour sécuriser la qualité des travaux	<p><u>Strengths</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - les propriétaires peuvent obtenir des informations et un accès direct à tous les services - soutien tout au long du parcours-rénovateur, ce qui lève certains freins transversaux - laisse les ménages encore libres d'être maîtres de leur travaux - la qualité et la profondeur des travaux peut être contrôlée de manière structurelle 	<p><u>Weaknesses</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - le propriétaire doit signer des contrats avec plusieurs entreprises qui sont aussi individuellement responsables pour les travaux - le ménage reste le responsable final du suivi des travaux, économies d'énergie, choix finaux, etc. - ménages à (très) faibles revenus ne sont pas aidés car processus encore trop complexe et pas de solution de suivi complet (jusqu'au financement) 	<p>Forte</p> <p>Cet accompagnement a plus de chances d'augmenter fortement le taux de rénovation. Par contre, pour une partie des ménages les plus vulnérables, ce suivi ne suffira pas (maison passoire complexe et financement des travaux manquants)</p>

Modèle	Proposition de valeur	SWOT pour la Région Wallonne		Pertinence RW
		<p><u>Opportunities</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilité d'établir des relations et d'offrir de nouvelles opportunités de marché aux acteurs existants - possibilité d'avoir un impact plus grand sur les décisions des ménages tout au long du processus pour les sensibiliser aux choix liés à des réductions d'énergie - grand apprentissage en masse pour le guichet, car monitoring possible tout au long du process 	<p><u>Threats</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les propriétaires n'ont pas forcément de garantie de qualité et d'économie d'énergie - Offre hétérogène et plusieurs acteurs difficiles à mettre sous un même toit - La coordination des parties prenantes prend beaucoup de temps, risque que certaines tâches restent chez le ménage 	
Niveau 3: Tout-compris	Offrir une solution complète en matière de rénovation et assumer la responsabilité de la qualité des travaux et de l'ensemble du parcours client (<i>Rôle d'entrepreneur général</i>)	<p><u>Strengths</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - une interface unique et l'organe responsable vis-à-vis du propriétaire, les propriétaires signent un contrat avec une seule personne morale - service qui offre gestionnaire de projet (coordinateur) pour l'ensemble du projet de rénovation. - Le guichet unique s'occupe des fournisseurs et des entrepreneurs. - Le guichet unique assure le contrôle et le suivi au cas où les fournisseurs n'exécuteraient pas les travaux correctement. 	<p><u>Weaknesses</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pas possible pour le ménage de personnaliser fortement leur travaux - sans solution de financement, les ménages vulnérables ne seront pas capables de réaliser leur travaux 	<p><u>Très forte</u></p> <p>une grande partie des ménages et/ou parc wallon a besoin d'une solution complète. Sans ceci, peu de ménages seront prêts à commencer le processus complexe qu'est une rénovation énergétique</p>

Modèle	Proposition de valeur	SWOT pour la Région Wallonne		Pertinence RW
		<p><u>Opportunities</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le guichet unique garantit la qualité des travaux de rénovation et, à terme, les économies d'énergie. - possibilité de structurer le secteur de la construction <ul style="list-style-type: none"> - contrôle complet du processus - Effet de levier sur les acteurs, économies d'échelle, accès à des prêts attractifs grâce à des volumes d'investissement plus importants et à la mise en commun des projets - massifier la demande - opportunité de développer son propre produit financier et peut donc faciliter l'accès au financement pour les ménages vulnérables - ce type de guichet a une valeur forte pour les entreprises de la construction et peuvent donc demander un fee aux entrepreneurs 	<p><u>Threats</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - le suivi fort et complet peut aussi déplaire à certains ménages qui vont se désintéresser du processus - suivi cher (trop cher pour certains ménages non vulnérables, ou impossible de suivre la demande pour le service public pour les ménages vulnérables qui ont le service gratuit) - mise en place cher (RH, etc.) - le guichet se mets en concurrence avec d'autres entrepreneurs généraux, le règlement de l'Union européenne sur les aides d'État s'applique. Le guichet unique doit facturer des frais pour ses services, ceux-ci ne peuvent être offerts gratuitement. Une solution juridique doit être mise en place pour les ménages vulnérables 	

8.3.8. STANDARDISATION DES SERVICES

Selon l'étude de G. Pardalis et al., *Comparing public- and private-driven one-stop-shops for energy renovations of residential buildings in Europe, 2022.*, "Les résultats montrent que la majorité des guichets uniques examinés ont réussi à atteindre un certain niveau de standardisation dans la manière dont ils fournissent leur service."

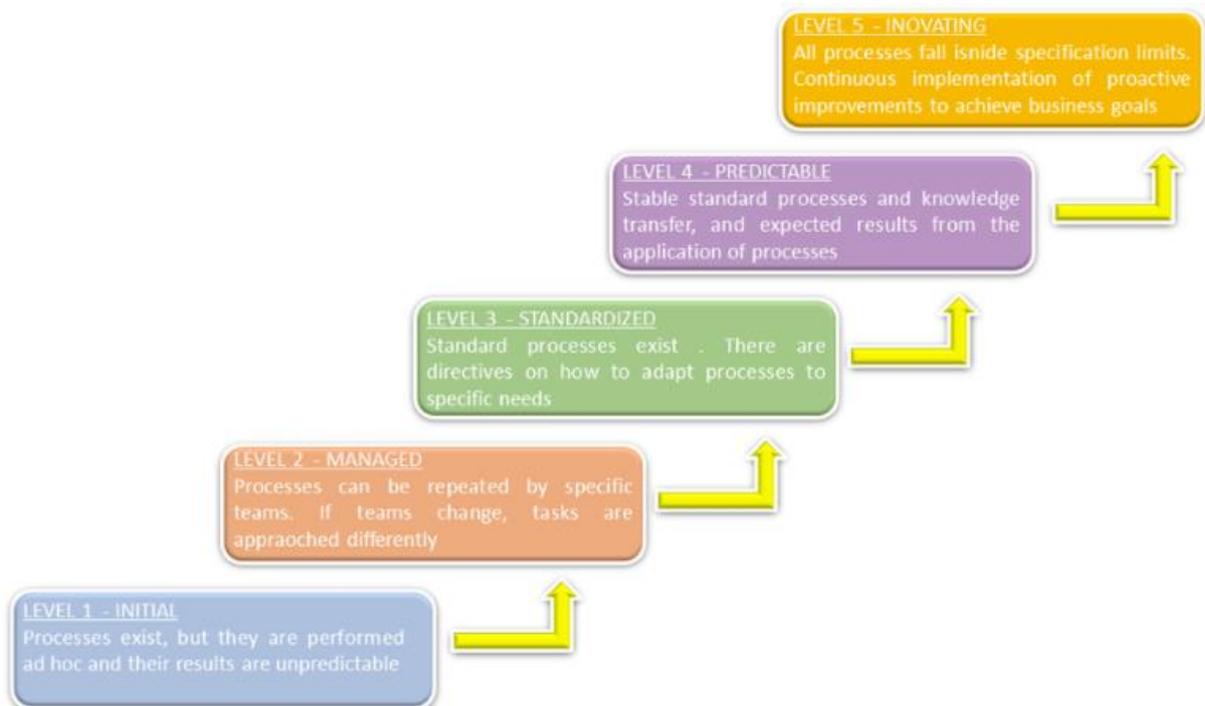


Fig. 3. The five level of a Business Process Maturity Model for one-stop-shops (adapted from Lee et al., 2007).

Figure 53 : Schématisation de la standardisation des services

8.4. ANALYSE DES BESOINS DES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION ET LES SERVICES NÉCESSAIRES POUR Y RÉPONDRE

8.4.1. RAISONS D'ABANDON DES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION

Tout comme ce rapport décrit le trajet du rénovateur, cette annexe va suivre le même raisonnement pour le secteur de la construction de manière plus succincte.

Ci-dessous les freins majeurs individuels liés à la rénovation énergétique pour le secteur de la construction.

Le SIARE a comme utilisateur-cible les ménages wallons. Mais sans professionnels comme partenaires primaires, il n'y aura pas de rénovation. Il est donc important que le SIARE puisse améliorer le trajet des professionnels de la construction.

Tableau 38 - Freins à la rénovation énergétique pour les professionnelles de la construction

Étapes du processus de l'entrepreneur	Freins à la rénovation énergétique	Services identifiés pour répondre à ces freins
1) Prospection	<ul style="list-style-type: none"> • Pas besoin de faire de la prospection pour son 'business as usual', pourquoi changer? • Il n'est pas proactif quant à la rénovation énergétique • Il est peu sensibilisé à l'environnement et le défi climatique • Ceci représente plus de risques vis-à-vis de coûts imprévus • La rénovation énergétique est un domaine avec beaucoup d'innovations, technologies et tendances, c'est difficile de rester au courant 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation du professionnel • Sensibilisation du ménage • Formations
2) Visite sur place	<ul style="list-style-type: none"> • Ça lui prend du temps • Il se limite à ce que le client veut, pour ne pas perdre du temps supplémentaire • Il évite d'aller sur des compétences qu'il ne maîtrise pas • Fluctuation de la demande (par exemple, en hiver, c'est plus facile de faire passer le message qu'une rénovation énergétique est nécessaire) 	<ul style="list-style-type: none"> • Audits fait par le SIARE • Flux continu de ménages avec certains travaux standardisés
3) Devis	<ul style="list-style-type: none"> • Ça lui prend du temps • Ce n'est pas ce qu'il aime faire • C'est compliqué d'avoir des garanties sur prix fixé (évolution du prix des matériaux, etc.) • C'est compliqué de trouver des sous-traitants • C'est difficile de choisir les bons matériaux, manque de formation • Un chantier qui traite aussi des questions d'efficacité énergétique est plus cher, risque que le client aille voir ailleurs • L'entrepreneur n'est pas sûr que le client puisse se permettre les travaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à l'élaboration de devis avec documents types déjà prérempli par le SIARE pour le ménage • Fixer les prix via de l'achat de grosses quantités • Formation sur les matériaux d'isolation • Mettre les entrepreneurs en réseau avec corps de métiers et sous-traitants

Étapes du processus de l'entrepreneur	du de	Freins à la rénovation énergétique	Services identifiés pour répondre à ces freins
4) Préparation du projet (achat matériaux, location du matériel, sous-traitance, etc.)	du des du sous-	<ul style="list-style-type: none"> C'est compliqué de se coordonner avec les sous-traitants si le projet est important Plus il y a de sous-traitants et détails complexes à gérer, plus la gestion d'équipe et le chantier sont complexes Plus grand risque de retard car projet plus complexe Choisir les bons matériaux en fonction des primes et un ménage qui ne sait pas comment le calculer PEB, RRU, etc. : beaucoup de détails à vérifier avec la réglementation en vigueur, donc plus de risque d'erreur Plus de risque de coûts imprévus car rénover énergétiquement est plus complexe 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonner les entrepreneurs via des grappes Fiches types de comparaison de matériaux ou systèmes pour faciliter le ménage à faire son choix sans l'intervention de l'entrepreneur Plannings types et adaptables mis à jour par le SIARE pour limiter des retards Suivi juridique par le SIARE
5) Réalisation des travaux	des	<ul style="list-style-type: none"> Risque d'erreurs s'il n'est pas suffisamment formé à la rénovation énergétique Gestion des équipes et chantier plus complexes Plus haut risque d'erreur Chantier plus long Plus grande diversité de matériaux et corps de métiers à coordonner 	<ul style="list-style-type: none"> Formation à la rénovation énergétique Aide à la coordination et gestion des sous-traitants, matériaux et détails techniques sur chantier
6) Réception et suivi	et	<ul style="list-style-type: none"> Si chantier important, définir qui porte la responsabilité des éventuelles malfaçons Dossier de DIU avec explications pour le ménage plus complexe Le ménage a trop de questions sur comment utiliser correctement ses systèmes 	<ul style="list-style-type: none"> S'occuper du suivi Via la coordination, définir et trancher les responsabilités SIARE aide le ménage à la bonne utilisation de sa maison et fait le suivi des réductions de consommations

De nouveau, le trajet donne des aspect « micro » individuels liés au trajet du professionnel de la construction, mais il fait face aussi a des aspects plus « macro » :

- Relation avec le ménage :
 - Le ménage est un interlocuteur non-professionnel qui rend le processus fort chronophage
 - Haute valeur émotionnelle de la maison familiale
- Administratif compliqué :
 - Méconnaissance des règles liées au permis d'urbanisme
 - Demandes administratives complexes lié au chantier (voirie, électricité, etc.)
- Complexité technique :
 - Peur des nouvelles technologies qui nécessite des formations
 - Méconnaissance des innovations
 - 'On a toujours fait comme ça'

Quelques exemples concrets de conséquences positives qu'un SIARE peut avoir sur le secteur de la construction.

- Des outils d'estimations de devis simples et via un SIARE, le professionnel de la construction ne se retrouve pas seul face au ménage.
- Le SIARE peut préparer les ménages pour les étapes clefs d'un processus de rénovation : libérer le grenier, voirie accessible, câbles aériens, etc.

8.4.2. FREINS LEVÉ PAR NIVEAU DE SUIVI POUR ENTREPRISES

Taches d'un professionnel de la construction		NIV2	NIV3
P rospection	<p>Entretenir les relations avec les clients avec communications régulières sur travaux, explications, type de rénovation, budget, etc. : recueillir leurs commentaires et leurs besoins.</p> <p>Sensibilisation du ménage sur quels types de travaux minimaux, lesquels sont liés à la rénovation énergétique</p>		
V isite sur place et devis	<p>Évaluer les besoins en rénovation : examiner les logements pour identifier les travaux nécessaires et évaluer l'étendue des rénovations à réaliser.</p> <p>Aider le ménage à mieux connaître sa maison ; volumes, surfaces, type de murs, mètre, ...</p> <p>Assurer la conformité aux réglementations : S'assurer que les projets de rénovation respectent les normes de construction, les codes de l'urbanisme et les réglementations environnementales.</p> <p>Planifier les projets de rénovation : Établir un plan détaillé des travaux à effectuer, des délais et des coûts associés.</p> <p>Mise en place d'une efficacité opérationnelle dès la sensibilisation via une certaine standardisation du processus de travail</p> <p>Mise en place des pratiques et des normes de qualité via une expérience de masse pour minimiser les coûts liés aux corrections et aux réparations et maximiser les réductions de consommation pour le même effort en main d'œuvre et donc satisfaire plus facilement le ménage</p> <p>Création du dossier d'exécution (avec ou sans architecte) : volume de matériaux, détails techniques, planning, valeurs cibles, logistique de chantier, sous-traitants, etc.</p> <p>Trouver des fournisseurs et des matériaux : Rechercher et sélectionner des fournisseurs fiables pour les matériaux et les équipements nécessaires à la rénovation</p> <p>Gérer les finances et le budget : Suivre les dépenses et les revenus, et veiller à la rentabilité des projets de rénovation.</p>		
M ise en œuvre	<p>Entretenir les relations avec les clients : Communiquer régulièrement avec les clients pour les tenir informés de l'avancement des projets et recueillir leurs commentaires et leurs besoins.</p> <p>Gérer les imprévus et résoudre les problèmes : Anticiper et gérer les problèmes qui pourraient survenir au cours des projets de rénovation, tels que des retards, des coûts supplémentaires ou des problèmes techniques.</p> <p>Minimisation des imprévus : Améliorer la capacité à anticiper et à gérer les problèmes et les défis qui pourraient survenir au cours des projets de rénovation, réduisant ainsi les coûts et les délais associés.</p> <p>Réduire les couts des matériaux car plus de flux et de standardisation</p> <p>Coordonner les travaux : Assurer une bonne communication entre les équipes et les parties prenantes, et veiller à ce que les travaux soient réalisés dans les délais et les coûts impartis.</p> <p>Planifier et coordonner efficacement les projets pour éviter les retards et respecter les délais convenus avec les clients.</p>		

Suivi	<p>Assurer la satisfaction des clients : Veiller à ce que les projets de rénovation répondent aux attentes des clients en termes de qualité, de coûts et de délais, et recueillir leurs évaluations et leurs commentaires pour améliorer les services.</p> <p>Via la mise en commun d'un suivi d'un plus grand nombre de ménages : Innovation et développement de nouveaux services : Identifier et exploiter de nouvelles opportunités et/ou risques en proposant des solutions innovantes et adaptées aux besoins des clients.</p>
--------------	--

8.4.3. BUSINESS MODEL CANEVAS POUR ENTREPRISES

Business model canevras : service vers les professionnels de la construction, SIARE niveau 2 (AMO)



Business model canevas : service vers les professionnelles de la construction, SIARE niveau 3 (EG) Différent de niv2 (AMO)



8.5. DIFFÉRENTES APPROCHES SONT POSSIBLES POUR LA GESTION DES DISPOSITIFS LOCAUX ET RÉGIONAUX POUR L'ACCOMPAGNEMENT À LA RÉNOVATION

8.5.1. PRÉSENTATION DES MODES DE GESTIONS POSSIBLES

Nous reprenons ci-après la structuration des options possibles telles que proposée par le CIRIEC¹⁷¹.

Si l'on s'attache aux seuls modes de gestion, et que l'on considère que la structure de contrôle est normalement publique, on a quatre configurations possibles – qui correspondent à des situations existant dans les différents pays de l'UE – avec un opérateur de service collectif qui peut être public ou privé.

La gestion publique par une personne morale de droit public (Etat, région, collectivité territoriale, commune ou un organisme de droit public placé sous le contrôle direct d'une autorité publique) recouvre elle-même deux cas:

¹⁷¹ [Working Paper CIRIEC N° 2016/12, Services publics et missions de service public en Belgique – Etat des lieux](#)

- **Gestion directe** : l'opérateur est public et ne se distingue pas de l'autorité publique en charge de la détermination des règles d'organisation du service.
- **Gestion par un organisme de droit public** : l'opérateur est public, de statut de droit public, mais distinct de l'autorité publique responsable de l'organisation du service. Il s'agit par exemple d'une intercommunale au niveau local, ou d'une société de droit public.

La gestion privée à capital public : systèmes dans lesquels l'opérateur est soumis à un régime de droit privé mais dont le capital est contrôlé en partie ou en totalité par une autorité publique.

La gestion privée sous direction publique : une collectivité publique confie par contrat le rôle à une entreprise privée d'assurer, pour son compte et sous son contrôle, l'exécution d'un service public. Pour ce faire, l'opérateur privé (le concessionnaire) perçoit une rémunération qui est en principe à charge des usagers. « Dans ce mode de gestion des services publics, l'Etat, les Communautés, les Régions ou le pouvoir public compétent ne créent plus un organisme public, mais se limitent à ériger en service public une activité économique ou sociale qu'ils réglementent étroitement et dont ils confient la gestion à une personne privée, généralement par la technique de la concession, de l'autorisation préalable ou de l'agrément. La concession, l'autorisation ou l'agrément doivent comprendre des prestations positives, imposées par les pouvoirs publics et qu'ils peuvent à tout moment, étendre ou restreindre dans l'intérêt général.

La gestion privée : l'opérateur est de statut privé et ne dispose d'aucun privilège particulier. L'entreprise intervient pour fournir les services collectifs en respectant les règles définies par le pouvoir organisateur sans être pour autant le délégataire de ce dernier. C'est alors un mécanisme d'habilitation qui autorise les opérateurs à intervenir sur le marché. Si la gestion privée se conçoit normalement dans un système concurrentiel, il s'agit d'une concurrence organisée, ce qui justifie le plus souvent l'existence d'un pouvoir régulateur.

8.5.2. RETOURS D'EXPÉRIENCES SUR LES MODES DE GESTION (PUBLIC/PRIVÉ) DES SIARE

Le trajet pour l'implémentation du service d'accompagnement all-inclusive dépendra bien sûr du choix de modèle et du type d'acteur pour le pilotage de ce service. L'analyse des initiatives européennes indique que si les services de niveau 1 (conseil) et de niveau 2 (soutien) sont généralement publics, les services de niveau 3 (all inclusive) sont généralement portés par une collaboration public-privé, voire uniquement par du privé¹⁷².

Le choix d'un pilotage public, privé (en favorisant les conditions pour faire émerger ces services par les acteurs privés et soutenir ces acteurs), ou en collaboration public-privé sera une orientation politique majeure à déterminer. Différents types d'acteurs peuvent ensuite être considérés en fonction de ce choix (ou influencer ce choix). Les paragraphes suivants discutent les possibles implications des options sur la base des expériences européennes¹⁷³.

¹⁷² Cicmanova et al., *The accelerator for Renovation One-Stop-Shops*, Innovate project, 2020.

¹⁷³ G. Pardalis, K. Mahapatra, B Mainali. (2022). *Comparing public- and private-driven one-stop-shops for energy renovations of residential buildings in Europe*. [\[lien\]](#)

Pilotage public du service

Les initiatives publiques semblent être le choix de préférence sur les marchés où la rénovation est émergente (marchés peu matures¹⁷⁴). 40% des guichets uniques en Europe sont pilotés par un acteur public¹⁷⁵ (avec le restant privé ou public/privé). Ils sont pilotés par des organisations qui **bénéficient de la confiance** des acteurs (ménages et professionnels), et ils ont développé des réseaux de partenaires compétents. En outre, leurs services incluent des éléments cruciaux pour la réponse aux besoins des ménages :

- La sensibilisation aux avantages de l'efficacité énergétique en communiquant et en fournissant des informations compréhensibles correspondant aux besoins réels de leurs groupes cibles.
- Les audits préalables à la rénovation, le contrôle qualité et le suivi postérieurs à la rénovation.
- Accès à différents types de financement, un facteur important dans les décisions de rénovation.
- Des ressources financières, sous forme de fonds, pour le fonctionnement de leur modèle, ce qui leur permet d'être plus flexibles dans l'expansion de leur service et la standardisation de leurs processus.
- Étant donné que les GU à vocation publique sont des organisations à but non lucratif et que leurs clients ont accès à des fonds pour la rénovation, leur exposition aux risques liés au non-paiement de leur service est presque inexistante.

Dans une orientation publique de services, deux options sont possibles : Intégrer le service d'accompagnement dans un département existant d'une administration¹⁷⁶ (*in-house one-stop shop*) ou créer une entité publique dédiée à ce service¹⁷⁷.

Tableau 39 : Table exemple pilotage public d'un GU ; (adapté par climact depuis Cicmanova et al. 2020)

Statut juridique	Exemples sur le terrain	(Dés)avantages pour les collectivités locales
<p>Guichet unique 'in house'</p> <p>Intégré à l'administration municipale</p>	<p>Les modèles de coordination créés par les municipalités de Frederikshavn, Litoměřice, Mantoue, Aradippou, la ville et métropole de Lille en France, etc.</p> <p>En Wallonie, les Conseillers énergie sont intégrés au personnel de l'administration communale.</p>	<p>+ Soutien politique de la municipalité et décision politique visible</p> <p>+ Contrôle direct</p> <p>+ Prêts bancaires plus intéressants pour la création du guichet unique (pour couvrir les coûts de fonctionnement du SIARE)</p> <p>+ Le citoyen est habitué à se tourner vers le niveau local pour les questions de rénovation</p>

¹⁷⁴ Les auteurs considèrent comme mature un marché où les citoyens sont massivement prêt à rénover leur Logement et où les acteurs du marché privé sont présentes en suffisance pour répondre à la demande et prêtes à fournir des services intégrés de rénovation

¹⁷⁵ JRC, 2021. One-stop shops for residential building energy renovation in the EU [\[lien\]](#)

¹⁷⁶ Exemples : villes de Frederikshavn, Litoměřice, Mantova, Aradippou, Lille, etc.

¹⁷⁷ Exemples : Service Public d'Efficacité Énergétique de la Région Haut de France (Picardie Pass Rénovation), Agence Locale de l'énergie de Lyon, Agence Régionale de l'énergie d'Extremadura (AGENEX), Heerlen one-stop-shop

Statut juridique	Exemples sur le terrain	(Dés)avantages pour les collectivités locales
		<ul style="list-style-type: none"> - Organisation moins agile - Difficulté à affecter du personnel uniquement aux activités du guichet unique (autres missions en parallèle) - Dépendance vis-à-vis des négociations autour du budget municipal annuel - Compétences clés absentes (marketing, ventes, expertise technique, finances, etc.) et nécessité de recruter du nouveau personnel - Moins visible pour le public que la création d'une nouvelle organisation (entreprise municipale, entreprise publique-privée)
<p>Entreprise municipale, agence locale ou régionale (de l'énergie) ou une autre structure publique constituée par des collectivités locales et leurs groupements</p>	<p>« Entreprises du service public pour l'efficacité énergétique » créées par la région Hauts-de-France (Pass Picardie Rénovation⁴), agence locale de l'énergie et du climat (ALEC) du grand Lyon⁵, agence de l'énergie d'Estrémadure (AGENEX), guichet unique de Heerlen aux Pays-Bas</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Structure plus agile (indépendante de l'administration municipale) + Lancement plus rapide (pas nécessaire de parvenir à un accord avec différents actionnaires comme dans le cas d'une entreprise publique-privée) + Budget indépendant + Décision politique visible <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Pas de contrôle direct

Pilotage privé du service

Les initiatives privées doivent relever des défis plus importants dans leurs efforts pour construire et consolider leur présence sur le marché de la rénovation.

- Leur réseau de partenaires leur offre l'avantage d'offrir des services de qualité et, dans une certaine mesure, ils ont réussi à développer des processus répliquable ou standardisés.
- Ils sont **très actifs pour attirer de nouveaux clients et investissent dans l'établissement d'une relation de confiance avec eux grâce à leur engagement dans les différents « moments critiques » du processus de rénovation.**
- Néanmoins, leur **incapacité à fournir à leurs clients un accès au financement** reste un problème majeur qui limite la base de clients pour leur service.

- **Ils essaient de ne pas facturer à leurs clients les frais généraux et de prêter attention à des activités spécifiques** (comme l'estimation économique des différentes options de rénovation), afin d'ajouter plus de valeur à leur service qui pourrait attirer de nouveaux clients.
- Le fait qu'ils soient dépendants, en raison de leur rentabilité, des paiements qu'ils reçoivent de leurs clients, ceci ne laisse pas beaucoup de place à la flexibilité dans les transactions financières liées à la rémunération de leurs services. Effectivement, un GU privé ne peut pas se permettre d'opérer sans être payé pour ses services ou de recevoir des paiements tardifs.
- **La recherche de profit les mènent à encourager des économies d'échelle** (tant dans l'accompagnement que dans les solutions techniques de rénovation).
- Il y a peut-être un potentiel de collaboration entre les GU privés et les banques commerciales qui pourraient offrir des prêts à faible taux d'intérêt. Une condition nécessaire à une telle collaboration est de garantir aux côtés du GU un certain nombre (encore à clarifier) de clients éligibles à un prêt à faible taux d'intérêt.

Dans une orientation privée du service all-inclusive, différents acteurs peuvent assurer le pilotage :

- Le GU peut être fourni par une **équipe multidisciplinaire de manière coopérative**, où plusieurs acteurs du marché avec des compétences complémentaires se réunissent pour planifier et exécuter le projet de rénovation avec le propriétaire dans une approche holistique. Ce modèle est très similaire à celui fourni par la coopération en grappes d'entreprises sous-traitantes, où généralement les petites et moyennes entreprises agissent comme une seule et grande entreprise avec une structure très informelle. Les deux modèles assurent le contrôle des coûts et la garantie de performance, étant donné que chaque acteur se spécialise sur un aspect spécifique du projet, et réduit également la vulnérabilité par rapport à des acteurs isolés. Dans ces modèles, **toute la chaîne de valeur des acteurs du secteur de la rénovation est impliquée de manière collaborative** - des architectes et des concepteurs aux fournisseurs de matériaux et d'équipements, des fournisseurs de capitaux aux ingénieurs et aux développeurs.
- Le GU peut être fourni par une entreprise, par exemple des fournisseurs d'énergie ou industriels, en tant qu'activité complémentaire. L'entreprise décide d'inclure également la rénovation dans le champ de ses services. Compte tenu de la pluralité des entreprises qu'il exploite, le fournisseur d'énergie est en mesure d'offrir aux propriétaires des conseils qualifiés en matière d'audit énergétique, des produits à des prix compétitifs et son propre soutien financier par le biais de prêts. L'entreprise est très susceptible d'attirer des clients parce qu'ils sont des clients de leur activité principale, donc en tirant parti de leur portefeuille de client actuel.
- Le GU peut être fourni par une *joint venture* de vendeur de produits et matériaux de rénovation avec des acteurs industriels et des entrepreneurs. Le détaillant est responsable de la vente de tous les produits nécessaires à la rénovation ainsi que de la plupart des services demandés. Le propriétaire paie pour les produits et les services achetés, plus des frais de commission pour le détaillant. Le client bénéficie d'un accès aisé aux services de rénovation par un acteur du marché unique.

Si l'orientation privée était retenue, un soutien public pour les amorcer reste nécessaire. En effet, un guichet unique qui décide d'offrir un tel programme de rénovation a besoin d'**au moins 5 à 8 ans**¹⁷⁸ pour combler les lacunes existantes du marché et rendre son modèle d'entreprise financièrement viable et autosuffisant. De plus, **des efforts significatifs de sensibilisation resteront nécessaires**, considérant l'efficacité énergétique comme un service public car la phase préparatoire de sensibilisation est longue et aux résultats incertains, donc coûteuse et peu voire pas rentable pour les entreprises privées. Cela est particulièrement nécessaire sur un marché immature. Les programmes nationaux dotés d'une communication forte assorties d'exigences et réglementations cohérentes renforceront les initiatives locales et serviront de point d'entrée pour les propriétaires.

Tableau 40 : Table exemple pilotage privé d'un GU ; (adapté et complété par Climact depuis Cicmanova et al. 2020)

Statut juridique	Exemples sur le terrain	(Dés)avantages pour les collectivités locales
<p>Entreprise privée (ou ses consortiums), éventuellement sélectionnée par les collectivités locales/régionales dans le cadre d'un appel d'offres ou d'un appel à manifestation d'intérêt ou se voyant déléguer un service public en vertu d'un contrat de concession</p>	<p>Parity Projects au Royaume-Uni, KAW aux Pays-Bas et Klimatfastigheter Småland en Suède</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Ressources humaines et financières privées + Moindre risque pour la collectivité locale dans la mesure où les ressources sont partagées avec le secteur privé + Organisation plus agile <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Absence de contrôle direct - « Pari sur un seul cheval » éventuellement risqué - Moins de stabilité au fil du temps, effet discontinu imposé par la collectivité locale - focus sur les 'quick wins' versus rénovation approfondies et plus complexes

Il sera judicieux d'explorer les opportunités d'initiatives de projets de rénovation à l'échelle des quartiers et des districts afin d'intensifier la rénovation énergétique, ce qui pourrait non seulement fournir aux GU privés un volume substantiel d'opérations, mais aussi attirer de nouveaux acteurs sur le marché de la rénovation énergétique. De telles interventions pourraient donner aux GU privés de meilleures perspectives de viabilité pour l'avenir.

¹⁷⁸ Selon le projet européen «Innovate » ([Guide final, 2020](#))

Pilotage public-privé

Alternativement, le service peut être le fruit d'une collaboration public-privée, avec deux variantes possibles :

- **Partenariats public-privés (PPP)** : une autorité du secteur public, le(s) propriétaire(s) et un entrepreneur privé chargé de la gestion et du développement du projet de rénovation travaillent ensemble.
- **Entités semi-publiques** : les autorités publiques (locales ou régionales) s'associent à des entreprises privées afin de fournir des structures de GU. Ce modèle implique une approche holistique et centrée sur le propriétaire, où le client est soutenu à chaque étape du projet et la coordination est facilitée par les plates-formes de rénovation, qui peuvent même devenir l'entrepreneur général si le propriétaire le demande.

Ces modèles comprennent la participation d'architectes, de concepteurs, de banques et d'entrepreneurs, qui sont contactés par la société privée et l'autorité publique qui fournissent l'OSS.

Tableau 41 : Table exemple pilotage public / privé d'un GU ; (adapté par climact depuis Cicmanova et al. 2020)

Statut juridique	Exemples sur le terrain	(Dés)avantages pour les collectivités locales
Entreprise publique-privée	« Sociétés d'économie mixte » (SEM) créées par les régions Grand Est (Oktave ⁶), Île-de-France (Île-de-France Énergies ⁷) ou Nouvelle-Aquitaine (Artée ⁸) en France	<ul style="list-style-type: none"> + Ressources humaines et financières privées/budget indépendant + Moindre risque pour la collectivité locale dans la mesure où les ressources sont partagées avec le secteur privé + Décision politique visible
		<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place coûteuse en temps et en ressources - Gouvernance plus complexe - Équilibre financier impératif

8.6. HYPOTHÈSES DE CHIFFRAGE

8.6.1. ANNÉE DE CRÉATION DU SIARE

Pour modéliser le chiffrage du SIARE, il est considéré que l'année de création est 2024. Les plateformes et guichets d'énergie existants en 2023 sont considérés dans le modèle du chiffrage. En effet, le volume de rénovation annuel dépend en partie du personnel existant dans ces services, dédié à l'accompagnement de niveau 1 et niveau 2 (voir Annexe 8.1.2).

8.6.2. VOLUME DE RÉNOVATIONS APRÈS 6 ANS (2030)

Un tel service d'accompagnement à la rénovation énergétique semble devoir toucher en premier lieu les ménages (1) qui vivent dans les logements de faible label et (2) qui auraient le plus besoin d'accompagnement. La SRLT préconise que plus aucun bâtiment F et G ne doit faire partie du parc immobilier de la Région wallonne pour 2030. Les exemples de services d'accompagnement à la rénovation énergétique existant dans le paysage wallon permettent d'affirmer que les ménages qui ont le plus besoin d'un service d'accompagnement pour rénover leur logement sont les ménages vulnérables.

Logements	1.735.201	
Ménages (logements habités)	1.601.764	100%
Ménages vulnérables	461.308	29%
Ménages vulnérables en monopropriété - propriétaires occupants (46% des ménages vulnérables)	213.770	13%
Ménages non vulnérables	1.140.456	71%
Ménages non vulnérables en monopropriété - propriétaires occupants (53% des ménages vulnérables)	603.260	38%

Figure 54 : Volumes de ménages en Wallonie (vulnérables, non vulnérables, monopropriété propriétaires-occupants)

Par conséquent, les premiers objectifs proposés pour un SIARE en Région wallonne sont de déclencher les rénovations des logements F et G des ménages vulnérables et non vulnérables, en monopropriété et propriétaire occupant (Voir Section 2.1).

Les logements ayant un label F ou G représentent respectivement 15% et 30% du parc des logements wallons, soit 711.200 logements. Les ménages en monopropriété, propriétaires occupants étant le premier public cible, les chiffres qui suivent se concentrent sur ces derniers parmi les logements F et G totaux.

Il est estimé que 80% des ménages vulnérables habitent dans des logements F et G, ce qui représente environ 23% des ménages wallons. Par souci de simplicité et par manque de données tangibles, la part des propriétaires occupants en monopropriété au sein des ménages vulnérables habitant dans des logements au label F et G a été considérée proportionnelle à celle au sein des ménages vulnérables totaux (46%). Ainsi, le volume de ménages vulnérables, propriétaires occupants de propriété au label F ou G atteint le nombre de plus de 170.000 ménages.

Le nombre de ménages non vulnérables habitant dans des logements au label F ou G est estimé en soustrayant le volume des ménages vulnérables (F et G) au volume total des logements en F et G. Le volume de ménages non vulnérables, propriétaires occupants de propriété au label et F est estimé à plus de 180.000 ménages (voir le Tableau 42).

Tableau 42 : Volume de rénovation F et G, chez les ménages propriétaires occupants en monopropriété

Volumes de rénovation		
SRLT : volume à rénover total (F et G)	711.183	44,4%
Volume à rénover (F et G) ménages vulnérables (80% des vulnérables dans des F et G)	369.046	23,04%
> dont monopropriété propriétaire occupant	171.016	10,68%
Volume à rénover (F et G) ménages non vulnérables	342.137	21,36%
> dont monopropriété propriétaire occupant	180.978	11,30%

A l'intérieur de ce public cible, tous les ménages ne nécessitent pas d'un accompagnement par une structure telle que le SIARE. À la suite des interviews des services existants, il est estimé que l'entièreté des ménages vulnérables et 80% des ménages non vulnérables du public cible pourraient avoir besoin d'un accompagnement pour tenter de déclencher une rénovation. Ainsi, le public cible du SIARE pour 2030 pour lequel il faut déclencher une rénovation représente le volume suivant : environ 170.000 ménages vulnérables et 145.000 ménages non vulnérables, ce qui signifie **316.000 ménages**.

Tableau 43 : Volume de rénovations à accompagner en Wallonie

Total à rénover sur public cible	351.994	
Volume sans besoin d'accompagnement		
> 20 % des ménages non vulnérables monopropriétaire occupant (nPMO)	36.196	2,26%
Volume avec besoin d'accompagnement		
> 100 % des ménages vulnérables monopropriétaire occupant (nPMO)	171.016	10,7%
> 80 % des ménages non vulnérables monopropriétaire occupant (nPMO)	144.782	6,4%
Total rénovations avec accompagnement public cible	315.798	

8.6.3. PROFONDEUR DE RÉNOVATION

La profondeur des rénovations est un paramètre à fixer au préalable dans le modèle de chiffrage de cette étude. Il a été estimé à 25%, pour rester dans les objectifs de la SRLT¹⁷⁹. Cela signifie un volume de rénovations profondes pour 2030 d'environ 79.000 logements. Ce paramètre influence les résultats, c'est pourquoi il est discuté dans l'Annexe 8.7.2.

8.6.4. TAUX DE RÉNOVATION ANNUEL

Ayant un volume de rénovation cible à atteindre pour 2030 et considérant 2024 comme l'année de création, le taux de rénovation annuel est à définir pour chiffrer le volume de rénovation par an, jusqu'en 2030.

En 2023, 50 ETP environ sont dédiés au service d'accompagnement, de niveau 1 et 2, dans les structures existantes, dont 40 pourraient former les ressources humaines de départ du SIARE. Le double de ces ETP est estimé pour les niveaux 1 et 2 en 2024, au vu des incitations qui seront mises en place, sans toutefois proposer de service de niveau 3 car une telle expertise demanderait plus de temps pour se mettre en place. En 2025, le double des ETP pour les niveaux 1 et 2 de 2024 est considéré, en ajoutant une première ouverture vers le service d'accompagnement de niveau 3, estimée à 100 ETP (voir Tableau 44 et Tableau 45).

A partir de 2026, une courbe suivant une demi-normale est considérée.

¹⁷⁹ SPW, (2020). *Stratégie Wallonne de rénovation énergétique à long terme du bâtiment (SRLT)*

Tableau 44 : Nombre d'ETP 2024

Nombre d'ETP (accompagnement) 2024 (y0)						
	Niveau 1		Niveau 2		Niveau 3	
	MV	MNV	MV	MNV	MV	MNV
Total	20	20	20	20	0	0
Total niveau	40		40		0	
Total	80					

Tableau 45 : Nombre d'ETP 2025

Nombre d'ETP (accompagnement) 2025 (y1)						
	Niveau 1		Niveau 2		Niveau 3	
	MV	MNV	MV	MNV	MV	MNV
Total	40	40	40	40	50	50
Total niveau	80		80		100	
Total	260					

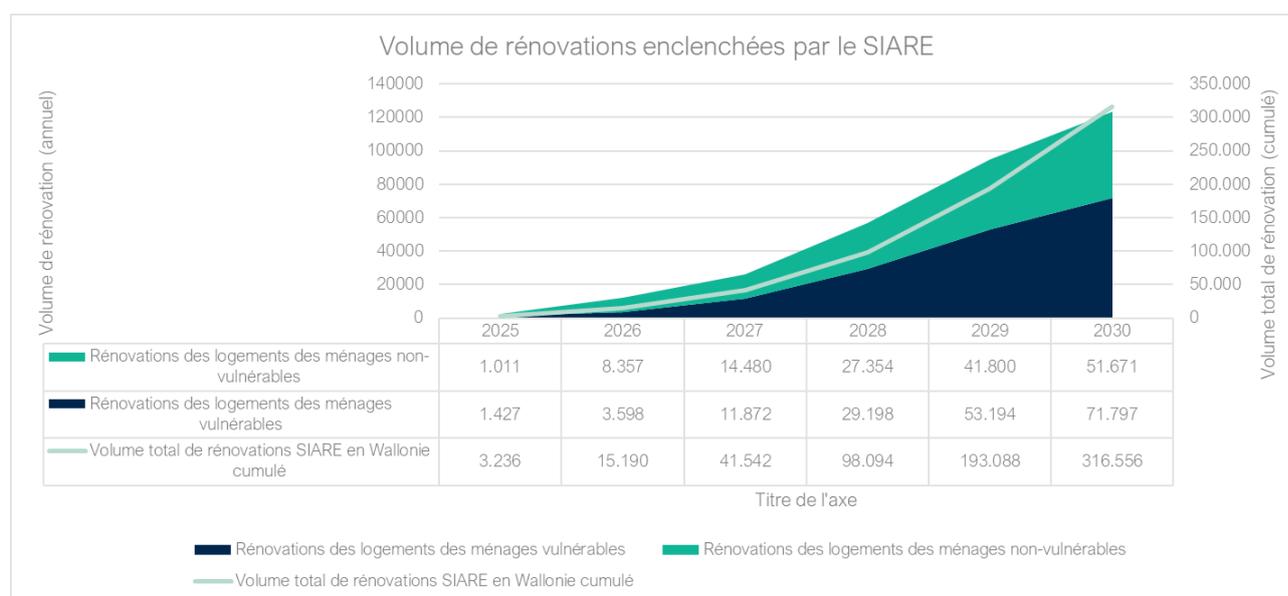
Loi demi-normale comme trajectoire du taux de rénovation dans le public ciblé

Pour chaque type de ménage, le taux de rénovation annuel doit être fixé en fonction des objectifs de rénovation. Pour intégrer les réalités du terrain actuelles, ce taux de rénovation est obtenu en suivant une loi demi-normale. Ce choix permet d'accorder un temps d'adaptation lors des premières années, avec une augmentation faible du taux de rénovations. De même, l'augmentation du taux de rénovations diminue pour les deux dernières années afin de créer un plateau, sur lequel pourra se baser le taux de rénovation à suivre après les 10 ans analysés.

Les différents paramètres pour obtenir la courbe de rénovation sont fixés de la manière suivante :

Rapport de Recommandations

- L'aire sous la courbe : taux de rénovation correspondant au nombre de rénovations totales sur 10 ans fixé par les objectifs de chaque scénario (2024-2034) ;
- L'écart-type : calculé pour avoir un taux de rénovation en 2024 fixé par les estimations d'ETP existants ;
- L'espérance est fixée à 5 ans.

Tableau 46 : Volume de rénovations enclenchées par le SIARE

Atteindre ce volume cible de rénovation pour 2030 permet d'obtenir un taux de rénovation de 3% en moyenne lors de ces 5 ans.

Tableau 47 : Volume d'ETP et de rénovations par an

	2024		2025		2026		2030	
	MV	MNV	MV	MNV	MV	MNV	MV	MNV
Nombre ETP par type de ménage	40	40	130	130	274	292	4.331	1.888
Nombre ETP total	80		260		566		6.219	
Nombre rénovations par type de ménage	434	364	1.427	1.011	3.598	8.357	71.797	51.671
Nombre rénovations totales (de l'année)	798				2.438			
Taux rénovation de	0,25%	0,25%	0,83%	0,70%	2,10%	5,77%	41,98%	35,69%

	2024		2025		2026		2030	
	MV	MNV	MV	MNV	MV	MNV	MV	MNV
(sur objectif MV et NV)								
Taux de rénovation restant	99,75%	99,75%	98,91%	99,05%				

8.6.5. TAUX D'ENGAGEMENT DES MÉNAGES

Le taux d'engagement entre chaque étape par laquelle passent les ménages est estimé, en fonction du type de ménage et du type de service. La Figure 55 et la Figure 56 donnent les différents taux d'engagement, avec leur justification sur le

Tableau 48, Tableau 49 et

Tableau 50.

Ce paramètre influence fortement les résultats du chiffrage et est discuté en Annexe **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**8.7.3.

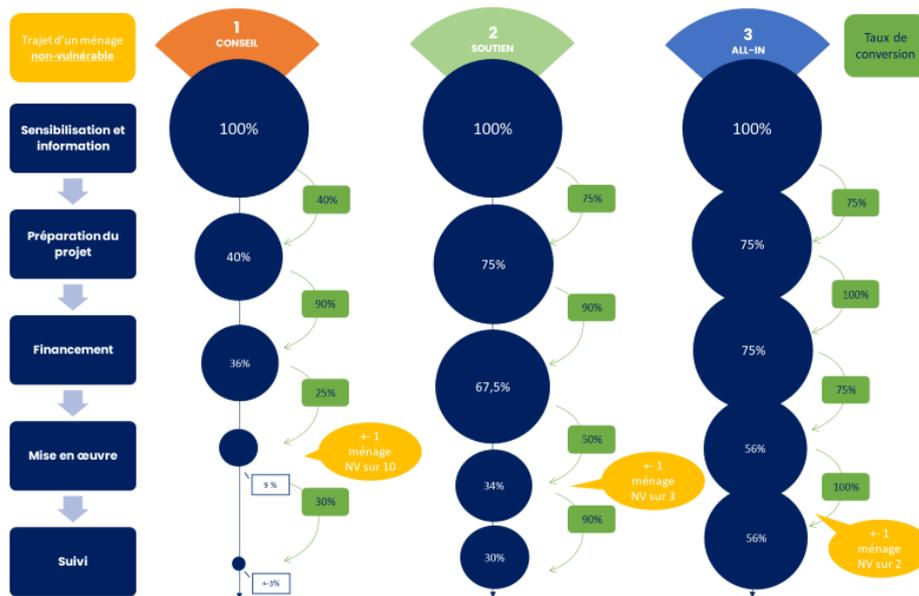


Figure 55 : Taux d'engagement des ménages non vulnérables par étape selon les services

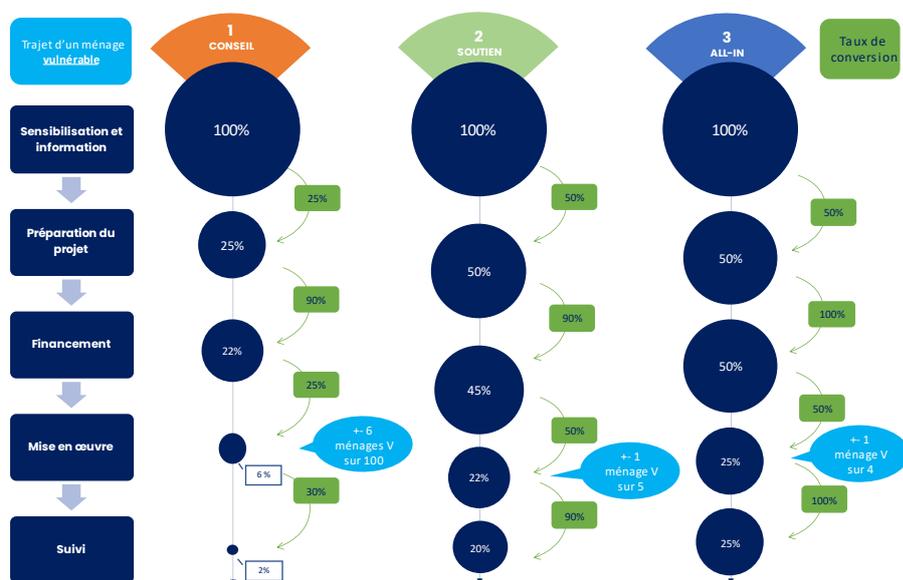


Figure 56 : Taux d'engagement des ménages vulnérables par étape selon les services

Explication pourcentages taux de conversion par étape, ménage et niveau de suivi

Tableau 48: Justification taux de conversion ménages non vulnérables niveau 1

		Sur 100 personnes
Ménages vulnérables	non	Niveau 1
Etape 1: sensibilisation		40 personnes commencent le suivi niveau 1
Conversion A	40%	Taux repris d'Adequate home : conversion après initial contact et quick scan de 25%. Vu la possibilité d'avoir un suivi plus poussé via niveau 2 et 3, on augmente le taux vers 40%.
Etape 2 : prep projet		16 personnes restant dans le processus de suivi niveau 1
Conversion B	90%	Taux repris d'Adequate home, après décision sensibilisation une peut abandon pour préparer un projet potentiel
Etape 3 : financement		14,4 personnes restant dans le processus de suivi niveau 1

<i>Conversion C</i>	25%	Le passage par le financement a un grand potentiel d'abandon surtout en niveau 1. Que 1 ménage sur 4 va passer le cap de signature de devis et lancement de travaux (on divise par deux le passage aux travaux vis à vis de Adequate home de 50% avec un niveau de suivi 2)
Etape 4 : mise en œuvre	3,6 personnes restant dans le processus de suivi niveau 1	
<i>Conversion D</i>	30%	Sans suivi fort, la confiance ne sera pas assez forte pour accepter un monitoring post travaux chez les ménages. Surtout un support en cas de problèmes sous forme de 'service après-vente'
Etape 5 : suivi	1,08 personnes restant dans le processus de suivi niveau 1	
Total engagement	2,70%	
Total engagement rénovation	9%	

Tableau 49: Justification taux de conversion ménages non vulnérables niveau 2

		Sur 100 personnes
Ménages vulnérables	non	Niveau 2
Etape 1: sensibilisation	40 personnes commencent le suivi niveau 2	
<i>Conversion A</i>	75%	Le ménage est déjà sensibilisé via le niveau 1 ou tout le monde passe pour un premier contact. Taux de conversion haut de $\frac{3}{4}$ ménages.
Etape 2 : prep projet	30 personnes restant dans le processus de suivi niveau 2	
<i>Conversion B</i>	90%	Selon data Reimarkt et Innovate, une fois l'étape préparation de projet passé en niveau 2, la grande majorité des ménages suivi passent à l'étape financement
Etape 3 : financement	27 personnes restant dans le processus de suivi niveau 2	
<i>Conversion C</i>	50%	Avec un niveau de suivi plus haut, on augmente avec 50% le passage aux travaux vis à vis de Adéquate home
Etape 4 : mise en œuvre	13,5 personnes restant dans le processus de suivi niveau 2	
<i>Conversion D</i>	90%	Selon data Reimarkt et Innovate : une fois l'étape mise en œuvre passé en niveau 2, la grande majorité des ménages sont prêt à accepter un monitoring de leurs performances post travaux
Etape 5 : suivi	12,15 personnes restant dans le processus de suivi niveau 2	
Total engagement	30,38%	

Total rénovation	engagement	34%
-------------------------	-------------------	------------

Tableau 50: Justification taux de conversion ménages non vulnérables niveau 3

		Sur 100 personnes
Ménages vulnérables	non	Niveau 3
<i>Etape 1: sensibilisation</i>		20 personnes commencent le suivi niveau 3
<i>Conversion A</i>	75%	Le ménage est déjà sensibilisé via le niveau 1 ou tout le monde passe pour un premier contact. Taux de conversion haut de ¾ ménages.
<i>Etape 2 : prep projet</i>		15 personnes restant dans le processus de suivi niveau 3
<i>Conversion B</i>	100%	Selon data Reimarkt et Innovate, une fois l'étape préparation de projet passé en niveau 2, la grande majorité des ménages suivi passent à l'étape financement, vu qu'on est a un suivi plus haut que Reimarkt, on augmente le taux vers 100%
<i>Etape 3 : financement</i>		15 personnes restant dans le processus de suivi niveau 3
<i>Conversion C</i>	75%	Avec un niveau de suivi plus haut, on augmente avec 50% le passage aux travaux vis à vis de adequate home
<i>Etape 4 : mise en œuvre</i>		11,25 personnes restant dans le processus de suivi niveau 3
<i>Conversion D</i>	100%	Le suivi augmente, le taux de conversion doit augmenter aussi
<i>Etape 5 : suivi</i>		11,25 personnes restant dans le processus de suivi niveau 3
Total engagement		56,25%
Total rénovation	engagement	56%

Tableau 51: Justification taux de conversion ménages vulnérables niveau 1

		Sur 100 personnes
Ménages vulnérables		Niveau 1
<i>Etape 1: sensibilisation</i>		20 personnes commencent le suivi niveau 1
<i>Conversion A</i>	25%	Un ménage vulnérable sera plus difficile à convaincre vu qu'il fait face à plus de barrières. De plus, le service se fait de manière proactive pour ces

Rapport de Recommandations

		ménages, le SIARE fera face à plus de gens totalement insensible au problème (alors que les NV viennent de manière volontaires). La gratuité du service d'accompagnement sera une solution pour certains ménages, mais pas pour tous. Par rapport aux ménages non vulnérable une difficulté à la sensibilisation de +-30% est rajouté
Etape 2 : prep projet	5 personnes	restant dans le processus de suivi niveau 1
Conversion B	90%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables
Etape 3 : financement	4,5	
Conversion C	25%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables
Etape 4 : mise en œuvre	1,125	
Conversion D	30%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables
Etape 5 : suivi	0,3375	
Total engagement	1,69%	
Total engagement rénovation	6%	

Tableau 52: justification taux de conversion ménages vulnérables niveau 2

	Sur 100 personnes	
Ménages vulnérables	Niveau 2	
Etape 1: sensibilisation	40	
Conversion A	50%	Un ménage vulnérable sera plus difficile à convaincre vu qu'il fait face à plus de barrières. De plus, le service se fait de manière proactive pour ces ménages, le SIARE fera face à plus de gens totalement insensible au problème (alors que les NV viennent de manière volontaires). La gratuité du service d'accompagnement sera une solution pour certains ménages, mais pas pour tous. Par rapport aux ménages non vulnérable une difficulté à la sensibilisation de +-30% est rajouté
Etape 2 : prep projet	20	
Conversion B	90%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables
Etape 3 : financement	18	
Conversion C	50%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables
Etape 4 : mise en œuvre	9	
Conversion D	90%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables

Etape 5 : suivi	8,1
Total engagement	20,25%
Total engagement rénovation	23%

Tableau 53: Justification taux de conversion ménages vulnérables niveau 3

	Sur 100 personnes	
Ménages vulnérables	Niveau 3	
Etape 1: sensibilisation	40	
Conversion A	50%	Un ménage vulnérable sera plus difficile à convaincre vu qu'il fait face à plus de barrières. De plus, le service se fait de manière proactive pour ces ménages, le SIARE fera face à plus de gens totalement insensible au problème (alors que les NV viennent de manière volontaires). La gratuité du service d'accompagnement sera une solution pour certains ménages, mais pas pour tous. Par rapport aux ménages non vulnérable une difficulté à la sensibilisation de +-30% est rajouté
Etape 2 : prep projet	20	
Conversion B	100%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables
Etape 3 : financement	20	
Conversion C	50%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables
Etape 4 : mise en œuvre	10	
Conversion D	100%	Après sensibilisation, même taux que les ménages non vulnérables
Etape 5 : suivi	10	
Total engagement	25,00%	5 personnes restant dans le processus de suivi niveau 1
Total engagement rénovation	25%	

8.6.6. CHOIX DU SERVICE PAR LES MÉNAGES

Les ménages arrivant au sein du SIARE ont le choix entre les trois niveaux de service d'accompagnement proposés par le SIARE. Les pourcentages de ménages vulnérables et celui des ménages non vulnérables qui se dirigent vers l'un ou l'autre niveau sont repris dans le Tableau 54.

Tableau 54 : Choix du service par les ménages

Non vulnérables			Vulnérables		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
40%	40%	20%	20%	40%	40%
Volume d'accompagnement 2 et 3			Volume d'accompagnement 2 et 3		
60%			80%		

Les ménages non vulnérables auront a priori plus tendance à se diriger vers le niveau 1 et le niveau 2, tandis que les ménages non vulnérables, recherchant un accompagnement plus complet, opteront plus pour le niveau 2 ou le niveau 3. La sensibilité à ce paramètre est discutée dans l'Annexe 8.7.4.8.7.4

8.6.7. COÛT EN JOURS-HOMMES PAR ÉTAPE DE RÉNOVATION

Le coût en jours-hommes est estimé pour les ménages vulnérables et les ménages non vulnérables qui ont besoin d'un accompagnement. Les 5 étapes d'accompagnement sont évaluées, pour chaque type d'accompagnement (voir le **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

Pour les profils vulnérables, un taux de +30% est appliqué, sur base de retours du terrain¹⁸⁰.

¹⁸⁰ Suivi des données de temps par type d'accompagnement durant le projet pilote « Dampoort knapt op ! », où l'accompagnement social représentait +30% en temps par rapport aux ménages non-vulnérables.

Tableau 55 - Répartition du coût en jours hommes par niveau d'accompagnement pour les ménages non vulnérables¹⁸¹

Ménages non vulnérables : Jours-hommes par étape et par niveau						
	Rénovation légère			Rénovation profonde		
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Total	1	4,5	8,5	2,5	9,5	17,5
Étape 1 Sensibilisation	0,25	0,5	0,5	1	1,5	1,5
Étape 2 Préparation du projet	0,5	1	2	1	2	4
Étape 3 Financement	0,5	1	2	0,5	2	4
Étape 4 Mise en œuvre	0	1,5	3	0	3	6
Étape 5 Suivi	0	0,5	1	0	1	2

Les coûts d'un accompagnement sont calculés sur base d'un salaire moyen annuel brut hypothétique de 68.190€ (coût patronal inclus, ce qui correspond à 310€ par jour-homme) et des coûts en jours-hommes par niveau. Ces montants sont ceux liés au temps passé par projet.

¹⁸¹ Ces chiffres proviennent d'un croisement entre différents projets européens : Adequate Home, PACT Isère, Savecom, Renoseec, BE REEL!

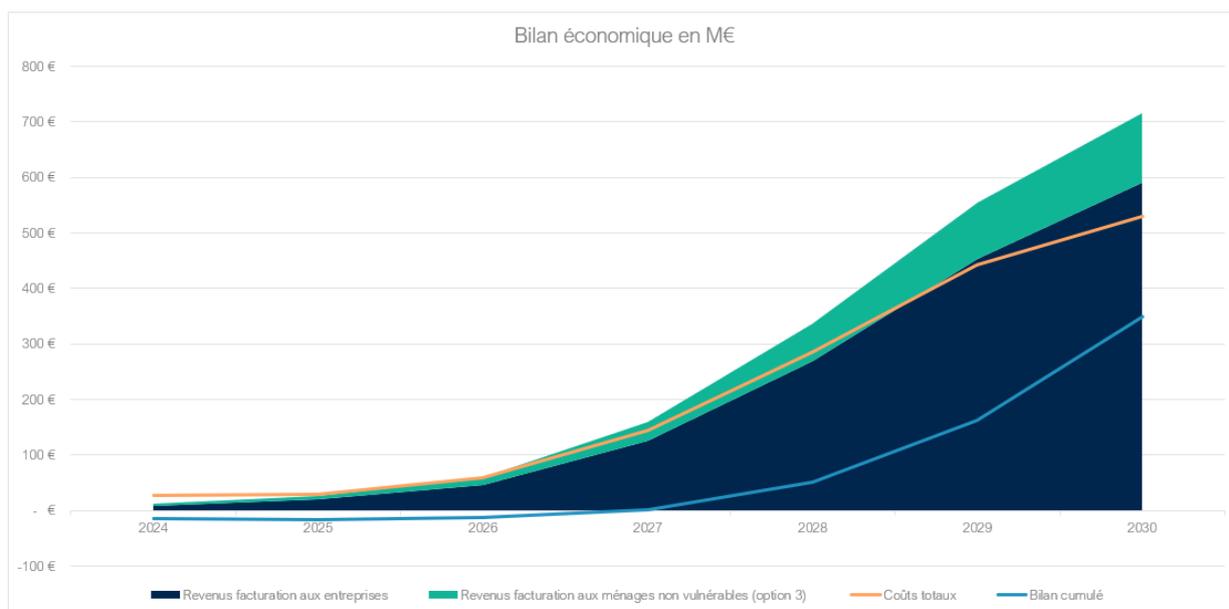


Figure 57 : Évolution du bilan économique en M€

8.6.8. COÛT DES RESSOURCES HUMAINES

Coût en jours-hommes du service d'accompagnement

Pour chaque niveau de service, et pour chaque étape de rénovation (sensibilisation, préparation, financement, mise en œuvre et suivi), le coût en jours-hommes est estimé (voir le

Tableau 56 et le Tableau 57).

Le coût en jours-hommes estimé pour les ménages non vulnérables est multiplié par un facteur 1,3 pour estimer celui des ménages vulnérables.

Tableau 56 : Coût en jours-hommes et coût du personnel par étape de chaque niveau de service pour les ménages non vulnérables

Ménages non vulnérables : Jours-hommes et coût de personnel par étape et par niveau							
	Rénovation légère			Rénovation profonde			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	
Total (jours-hommes et coûts de personnel)	1	4,5	8,5	2,5	9,5	17,5	
	387€	1395€	2.635€	775€	2.945€	5.424€	
Proportion coût de l'accompagnement VS coût d'investissement	1%	4.6%	8.8%	0.6%	2.5%	4.5%	
Étape 1							
Sensibilisation	0,25	0,5	0,5	1	1,5	1,5	
	77€	155€	155€	310€	465€	465€	
Étape 2							
Préparation du projet	0,5	1	2	1	2	4	
	155€	310€	620€	310€	620€	1240€	
Étape 3							
Financement	0,5	1	2	0,5	2	4	
	155€	310€	620€	155€	620€	1240€	
Étape 4							
Mise en œuvre	0	1,5	3	0	3	6	
	0€	465€	930€	0€	930€	1860€	
Étape 5							
Suivi	0	0,5	1	0	1	2	
	0€	155€	310€	0€	310€	620€	
Coût total (avec autres coûts)							
2025 (50%)	774€	2.790€	5.269 €	1.550€	5.889 €	10.849 €	
2030 (10%)	430€	1.550€	2.927€	861€	3.272€	6.027 €	

Tableau 57 : Coût en jours-hommes et coût du personnel par étape de chaque niveau de service pour les ménages vulnérables

Ménages vulnérables : Jours-hommes et coût de personnel par étape et par niveau							
	Rénovation légère			Rénovation profonde			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	
Total (jours-hommes et coûts de personnel)	1,6	5,85	11,05	3,25	12,35	22,75	
	504€	1.831€	3.425€	1.007€	3.828€	7.052€	
Proportion coût de l'accompagnement VS coût d'investissement	1,7%	6,0%	11,4%	0,8%	3,2%	5,9%	
Étape 1							
Sensibilisation	0,3	0,65	0,65	1,3	1,95	1,95	
	93€	201€	201€	403€	604€	604€	
Étape 2							
Préparation du projet	0,65	1,3	2,6	1,3	2,6	5,2	
	201€	403€	806€	403€	806€	1.612€	
Étape 3							
Financement	0,65	1,3	2,6	0,65	2,6	5,3	
	201€	403€	806€	201€	806€	1.612€	
Étape 4							
Mise en œuvre	0	1,95	3,9	0	3,9	7,8	
	0€	604€	1.209€	0€	1.209€	2.418€	
Étape 5							
Suivi	0	0,95	1,3	0	1,3	2,6	
	0€	201€	403€	0€	403€	806€	
Coût total							
(avec autres coûts)	2025 (50%)	1008€	2.790€	5.269 €	1.550€	5.889 €	10.849 €
	2030 (10%)	560€	1.550€	2.927€	861€	3.272€	6.027 €

ETP opérationnels

Le nombre de jours par an de travail d'un ETP est estimé à 220. Ce chiffre est obtenu en soustrayant au 260 jours ouvrables par an, 20 jours de congés légaux, 10 jours de congés extra-légaux et une estimation de 10 jours de congé maladie.

Connaissant le nombre de rénovations annuelles prévues, le type de service choisi par les ménages, le taux d'engagement par étape définis plus haut et le coût en jours-hommes par étape, le volume d'ETP opérationnel (soit les ETP s'occupant de l'accompagnement) est calculé.

	Nombre d'ETP (accompagnement) 2026 (y2)					
	Niveau 1		Niveau 2		Niveau 3	
	MV	MNV	MV	MNV	MV	MNV
Etape 1	8	21	29	37	29	46
Etape 2	3	12	24	46	48	46
Etape 3	2	9	22	41	48	59
Etape 4	0	0	16	31	36	31
Etape 5	0	0	5	9	12	12
Total	14	42	96	164	173	194
Total niveau	56		259		367	
Total	682					

Figure 58 : Volume d'ETP opérationnels 2026

	Nombre d'ETP (accompagnement) 2030 (y2)					
	Niveau 1		Niveau 2		Niveau 3	
	MV	MNV	MV	MNV	MV	MNV
Etape 1	140	110	481	189	481	236
Etape 2	50	63	401	236	801	236
Etape 3	36	45	360	213	801	307
Etape 4	-	-	270	159	601	159
Etape 5	-	-	81	48	200	62
Total	226	218	1.593	845	2.884	1.001
Total niveau	445		2.438		3.884	
Total	6.767					

Figure 59 : Volume d'ETP opérationnels 2030

ETP de gestion

Le personnel destiné à la gestion du SIARE en tant que tel est estimé à 5% du personnel destiné à l'accompagnement des ménages.

8.6.9. HYPOTHÈSES SUR LES COÛTS

Le coût total comprend les coûts salariaux (opérationnels et de gestion) et les autres coûts. Ces autres coûts correspondent aux coûts de la structure, de fonctionnement, de transport et des équipements des salariés, etc.

Aucun coût n'est actualisé, tout comme pour les revenus.

Coûts de fonctionnement

Le salaire annuel brut moyen par employé est estimé à 68.200 €/an. Ainsi, le coût d'un jour-homme est de 310€.

Autres coûts

Les autres coûts ont été évalués ici à 50% des coûts totaux lors de la première année du SIARE, cette proportion diminuant dans le temps pour atteindre 10% en 2030. En 2024, l'année de création du SIARE, les coûts sont estimés à 70% des coûts totaux de la première année¹⁸².

Coûts d'investissement des travaux de rénovation

Le coût d'une rénovation légère est estimé à 30.000€ tandis que celui d'une rénovation lourde à 120.000€. Les coûts d'investissement considérés dans la littérature ne dépassent pas 80.000 € mais ne considèrent que les améliorations purement énergétiques (isolation, installation de pompe à chaleur, etc.), alors qu'une rénovation profonde nécessitera des finitions (non-énergétiques), des frais liés au stockage et au logement lors des travaux, etc. Ce paramètre influence les résultats sur les revenus, et est discuté dans l'Annexe 8.7.7.8.

8.6.10. HYPOTHÈSES SUR LA TRAJECTOIRE GES

Tableau 58 : Comparaison de données entre rénovation profonde et légère

	Rénovation profonde ¹⁸³	Rénovation légère
Consommation évitée	50%	15%
Consommation énergétique d'une maison avant rénovation (F et G)	22 00 kWh/an	
Emissions GES par TWh	0,201 MtCO _{2e} /TWh	
Emissions annuelles maisons F et G	4,5tCO _{2e} /an	
Taille d'une maison F et G	157 m ²	
Emissions embarquées dues à la rénovation (F et G)	132 kgCO ₂ /m ²	57 kgCO ₂ /m ² ¹⁸⁴

¹⁸² Ces estimations se basent sur : [INNOVATE_guide_web.pdf \(energy-cities.eu\)](#)

¹⁸³ Stratégie wallonne de rénovation

¹⁸⁴ Rock2020 et Climact

8.7. ANALYSE DE SENSIBILITÉ DU MODÈLE ÉCONOMIQUE

8.7.1. SCÉNARIOS

Plusieurs paramètres estimés dans l'Annexe 8.6 influencent significativement le bilan économique du SIARE. Aux vues des estimations entreprises et du peu de sources sur certains d'entre eux, plusieurs scénarios sont évalués, chacun présentant une modification de l'un des paramètres.

Les paramètres discutés sont les suivants :

- La profondeur de rénovation ;
- Les taux d'engagement entre chaque étape ;
- Le choix du service par les ménages ;
- L'effet d'apprentissage ;
- La dépense d'investissement pour les travaux de rénovation ;
- Le volume total de rénovations ciblé ;
- Le volume de ménages non vulnérables ;
- La facturation aux entreprises ;
- Un surcoût dû à l'inertie d'une telle organisation .

Pour chaque scénario, une nouvelle valeur du paramètre analysé est choisie, de façon que le scénario envisagé soit plausible. Les écarts entre les valeurs initiales et les valeurs modifiées sont donc différents, ce qui rend la comparaison entre les bilans économiques résultants peu intéressantes dans l'analyse de sensibilité de l'impact. La sensibilité peut être perçue grâce à **l'impact de chaque paramètre**, soit l'écart (en pourcentage) avec le scénario de base (dit « baseline ») pour chaque pourcentage de différence du paramètre analysé.

Tableau 59 : Comparaison de l'impact du paramètre profondeur de rénovation et volume totale des ménages sur bilan

	Résultats en M€ cumulés (2030)			
	Baseline	Profondeur	Coût des travaux	Volume total des ménages cibles
Valeur paramètre initial	-	25%	120.000 €	100%
Valeur paramètre modifié	-	10%	80.000 €	33%
Ecart % àv baseline	-	-60%	-33%	-67%
Coûts totaux	-	1.406 €	1.616 €	599 €

	Résultats en M€ cumulés (2030)			
Réduction des coûts totaux	1.616 €	13%	0%	63%
Revenus totaux	1.750 €	1.364 €	1.464 €	583 €
Différence baseline	-	-22%	-16%	-67%
Bilan	135 €	-42 €	-152 €	-15 €
Différence baseline	- €	-177 €	-287 €	-150 €
Ecart bilan % vav baseline	-	-131%	-213%	-111%
Impact paramètre	-	219%	638%	167%
Break even	2030	pas d'équilibre	pas d'équilibre	pas d'équilibre
Nombre d'ETP max	6.767	5.856	6.767	2.434
Différence ETP	-	-13%	0%	-64%
		Volume ménages non vulnérables cibles	Fee entreprises	: Surcoût inertie (sur l'apprentissage)
Valeur paramètre initial		100%	10%	3%
Valeur paramètre modifié		59%	5%	1,5%
Ecart % vav baseline		-41%	-50%	-50%
Coûts totaux		1.396 €	1.616 €	1.816 €
Réduction des coûts totaux		14%	0%	-12%
Revenus totaux		1.379 €	1.372 €	1.750 €
Différence baseline		-21%	-22%	0%
Bilan		-16 €	-244 €	-66 €
Différence baseline		-151 €	-379 €	-200 €
Ecart bilan % vav baseline		-112%	-281%	-149%
Impact paramètre		273%	562%	297%

	Résultats en M€ cumulés (2030)			
Break even		pas d'équilibre	pas d'équilibre	pas d'équilibre
Nombre d'ETP max		5.922	6.767	7.835
Différence ETP		-12%	0%	16%

8.7.2. TAUX DE RÉNOVATION PROFONDE

Le taux de rénovation profonde est modifié de 25% dans le scénario de base à 10%. 90% des rénovations effectuées sont donc des rénovations légères. Au plus ce taux diminue, au plus les risques de ne pas atteindre les objectifs (plus de logements F et G) augmentent, car plusieurs rénovations légères peuvent concerner un seul logement.

Résultats

- Modification du taux de rénovations profondes à 10% (au lieu de 25%) ;
- Bilan en négatif et plus élevé en valeur absolue que le scénario baseline (40 M€ à couvrir) ;
- Différence de bilan économique de 180 M€ ;
- Les coûts totaux sont moins importants (car moins de rénovations profondes impliquent moins de besoin en personnel) ;
- Mais les revenus sont bien moins importants car les entreprises payent moins par rénovation légère (10% du coût des travaux et coût des travaux bien moins important) ;
- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE à la variable « taux de rénovation profonde » s'élève à **220%**.

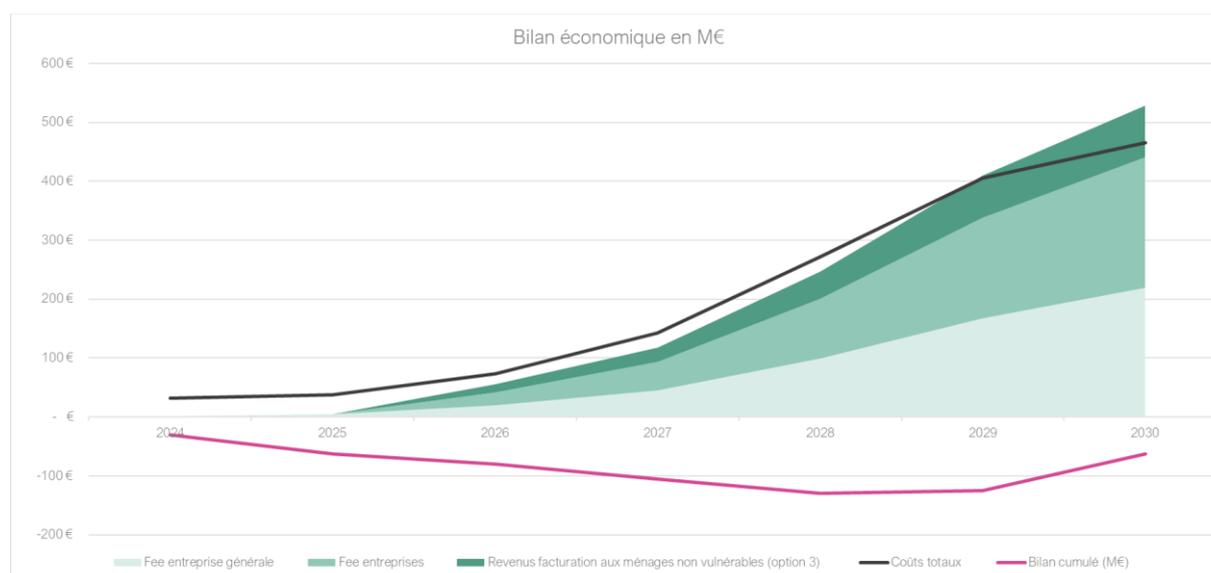


Figure 60 : Bilan économique du scénario "profondeur" (10%)

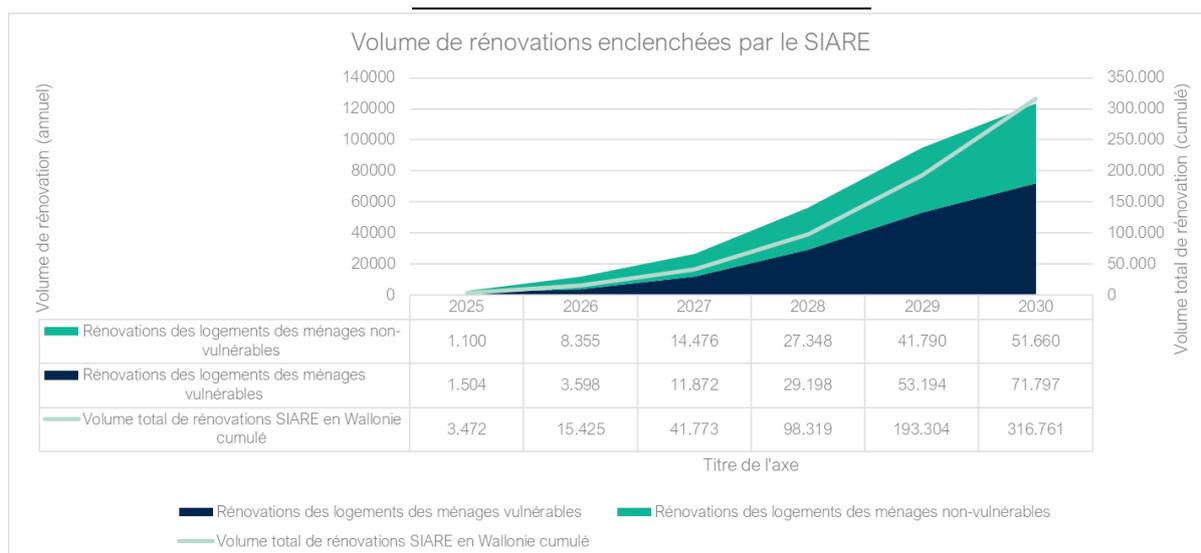


Figure 61 : Volume de rénovations déclenchées par le SIARE pour le scénario « profondeur » (10%)

Tableau 60 : Résultats économique du scénario "profondeur" (10%)

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Profondeur
Valeur paramètre initial	-	25%
Valeur paramètre modifié	-	10%
Ecart % v.à.v. baseline	-	-60%
Coûts totaux	-	1.406 €
Réduction des coûts totaux	1.616 €	13%
Revenus totaux	1.750 €	1.364 €
Différence baseline	-	-22%
Bilan	135 €	-42 €
Différence baseline	- €	-177 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	-131%
Impact paramètre	-	219%
Break even	2030	Pas d'équilibre
Nombre d'ETP max	6.767	5.856

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Profondeur
Différence ETP	-	-13%

8.7.3. TAUX D'ENGAGEMENT DES MÉNAGES

Les taux d'engagement définis pour le scénario de base sont estimés après analyse des pratiques actuelles. Cependant, l'engagement des ménages pourrait être plus important, d'autant plus si de véritables mesures de sensibilisation et des obligations efficaces sont mises en place. Dans ce cas, l'augmentation du taux d'engagement ne se ferait pas du jour au lendemain. Ainsi, une trajectoire linéaire est utilisée pour modéliser cette augmentation.

Les taux d'engagement entre chaque étape sont tous élevés à 80% pour 2030 (exceptés ceux qui étaient déjà plus importants, voir Figure 55 et Figure 56). Les taux d'engagement total des ménages vulnérables et non vulnérables atteignent 60%.

Pour rappel, les taux d'engagement total initiaux sont de 20% pour les ménages vulnérables et de 28% pour les ménages non vulnérables. Ainsi, une augmentation de 6% du taux d'engagement global est considérée chaque année.

Tableau 61 : Récapitulatif des taux de conventions par étape de trajet du rénovateur, pour ménages vulnérables

Ménages vulnérables (sur 100 personnes)			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Etape 1: sensibilisation	20	40	40
Conversion A	80%	80%	80%
Etape 2 : préparation projet	16	32	32
Conversion B	90%	90%	100%
Etape 3 : financement	14,4	28,8	32
Conversion C	80%	80%	80%
Etape 4 : mise en œuvre	11,52	23,04	25,6
Conversion D	80%	90%	100%
Etape 5 : suivi	9,216	20,736	25,6
Total engagement / niveau	58%	58%	64%
Total engagement	59%		

Tableau 62 : Récapitulatif des taux de conventions par étape de trajet du rénovateur, pour non ménages vulnérables

Ménages non vulnérables (sur 100 personnes)			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Etape 1: sensibilisation	40	40	20
Conversion A	80%	80%	80%
Etape 2 : préparation projet	32	32	16
Conversion B	90%	90%	100%
Etape 3 : financement	28,8	28,8	16
Conversion C	80%	80%	80%
Etape 4 : mise en œuvre	23,04	23,04	12,8
Conversion D	80%	90%	100%
Etape 5 : suivi	18,432	20,736	12,8
Total engagement / niveau	58%	58%	64%
Total engagement	59%		

Résultats

- Les hypothèses sur le taux d'engagement (taux de conversion) des ménages d'une étape à l'autre dans la rénovation sont très impactantes sur le bilan économique.
- La différence entre le bilan économique du scénario de base et de ce scénario s'élève à 250 M€ (cumulés 2030)
- Bilan économique positif (390 M€) et élevé
- Les coûts sont bien moindres (moins d'ETP pour le même volume de rénovation cible) et les revenus diminuent également
- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE au taux d'engagement des ménages s'élève à **130%**

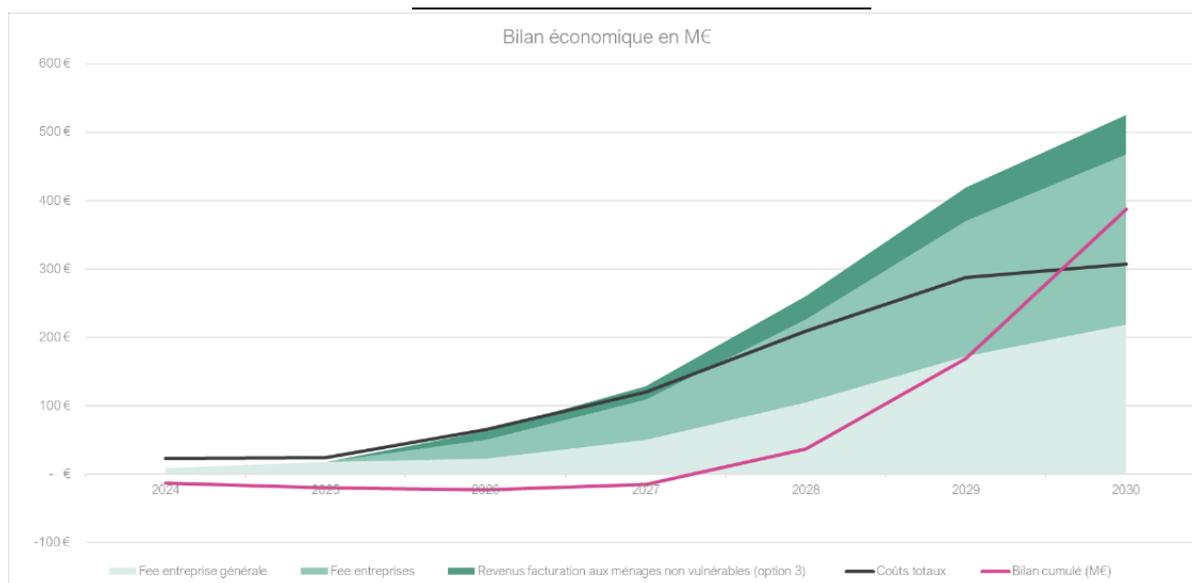


Figure 62 : Bilan économique du scénario "taux d'engagement" (60%)

Tableau 63 : Comparaison de l'impact du paramètre taux d'engagement avec baseline

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Taux d'engagement
Valeur paramètre initial	-	24%
Valeur paramètre modifié	-	60%
Ecart % v.à.v. baseline	-	149%
Coûts totaux	1.616 €	1.036 €
Réduction des coûts totaux	-	36%
Revenus totaux	1.750 €	1.424 €
Différence baseline	-	-19%
Bilan	135 €	388 €
Différence baseline	- €	253 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	188%
Impact paramètre	-	126%
Break even	2030	2027
Nombre d'ETP max	6.767	3.860

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Taux d'engagement
Différence ETP	-	-43%

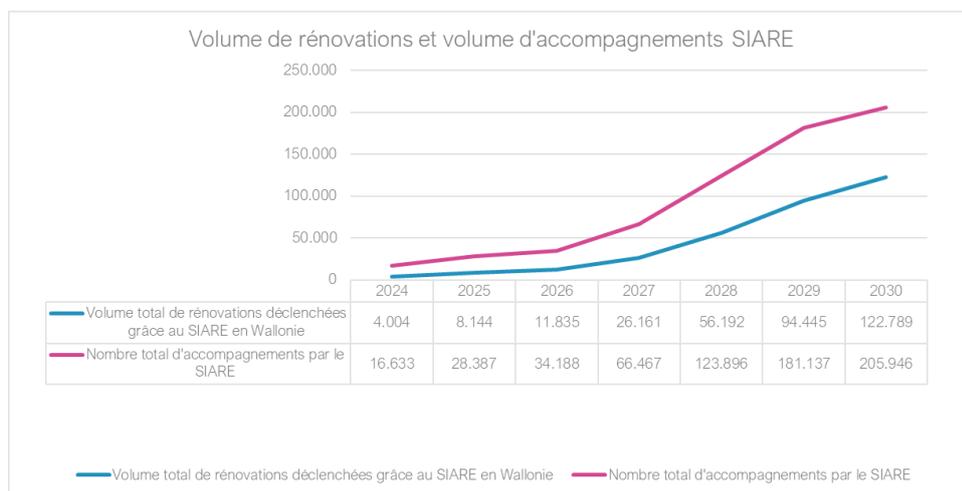


Figure 63 : Volume de rénovation et volume d'accompagnements SIARE

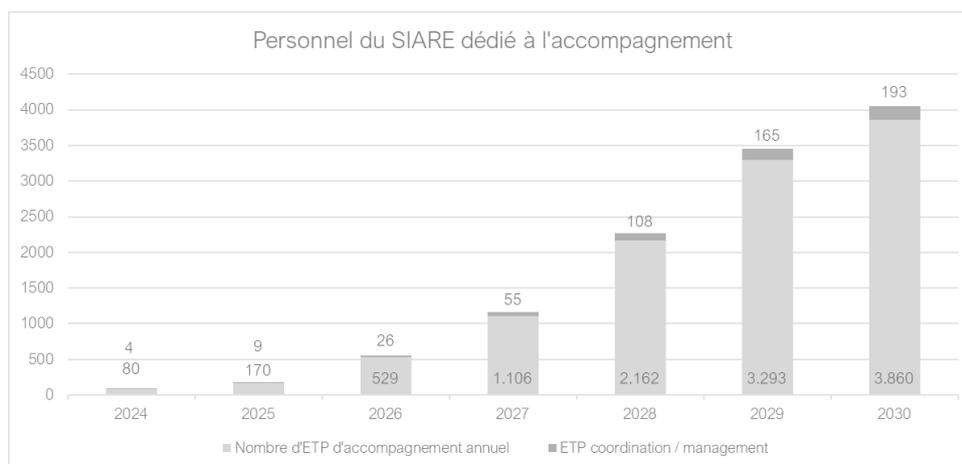


Figure 64 : Personnel du SIARE dédié à l'accompagnement

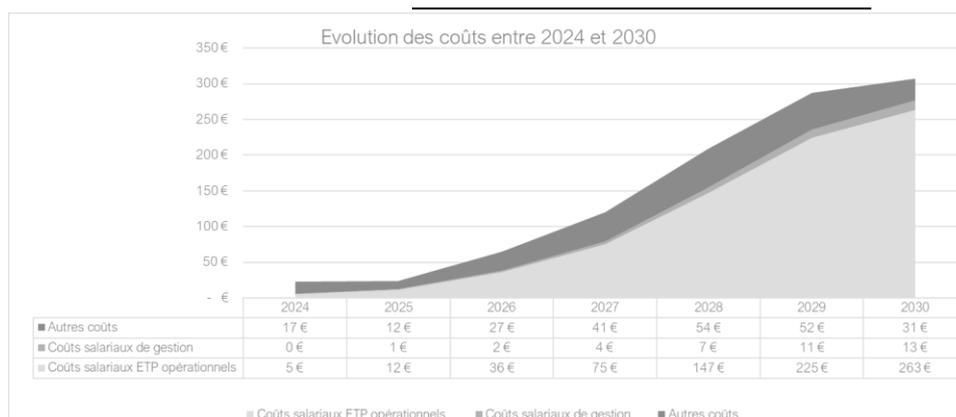


Figure 65 : Évolution des coûts entre 2024 et 2030

8.7.4. CHOIX DU SERVICE

La part de ménages entrant dans le SIARE choisissant l'un des trois services définis pour le scénario de base sont estimés après analyse des pratiques actuelles. Cependant, la part des ménages choisissant les services de niveau 2 et 3 pourrait être plus importante, d'autant plus si de véritables mesures de sensibilisation et des obligations efficaces sont mises en place (et donc une volonté des ménages à terminer leur parcours et à se faire aider pour, plus importante).

Dans ce cas, comme pour l'augmentation du taux d'engagement, ce changement ne se ferait pas du jour au lendemain. Ainsi, une trajectoire linéaire est utilisée pour modéliser cette augmentation.

Les parts de ménages choisissant les services de niveau 2 et 3 sont élevées à 90% pour 2030 (à parts égales entre les deux services).

Pour rappel, le choix du service défini pour le scénario de base se partage entre 40%-40%-20% pour les ménages vulnérables et 20%-40%-40% pour les ménages non vulnérables.

Tableau 64 : Choix des services des ménages pour le scénario "choix du service"

Non vulnérables			Vulnérables		
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
10%	45%	45%	10%	45%	45%
Volume d'accompagnement 2 et 3			Volume d'accompagnement 2 et 3		
90%			90%		

Résultats

- Augmentation des revenus car ceux-ci sont assurés lorsqu'il y a rénovation pour le niveau 2 et le niveau 3. De plus ;
- Diminution des coûts totaux (mais pas autant que lorsque le taux d'engagement des ménages est diminué) car plus d'engagement évalué pour les niveaux 2 et 3 et donc les coûts de l'accompagnement par rénovation sont diminués ;
- Bilan économique positif de 230M€ ;
- Différence de bilan économique de 95M€ ;
- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE au choix de service des ménages s'élève à **3%** .

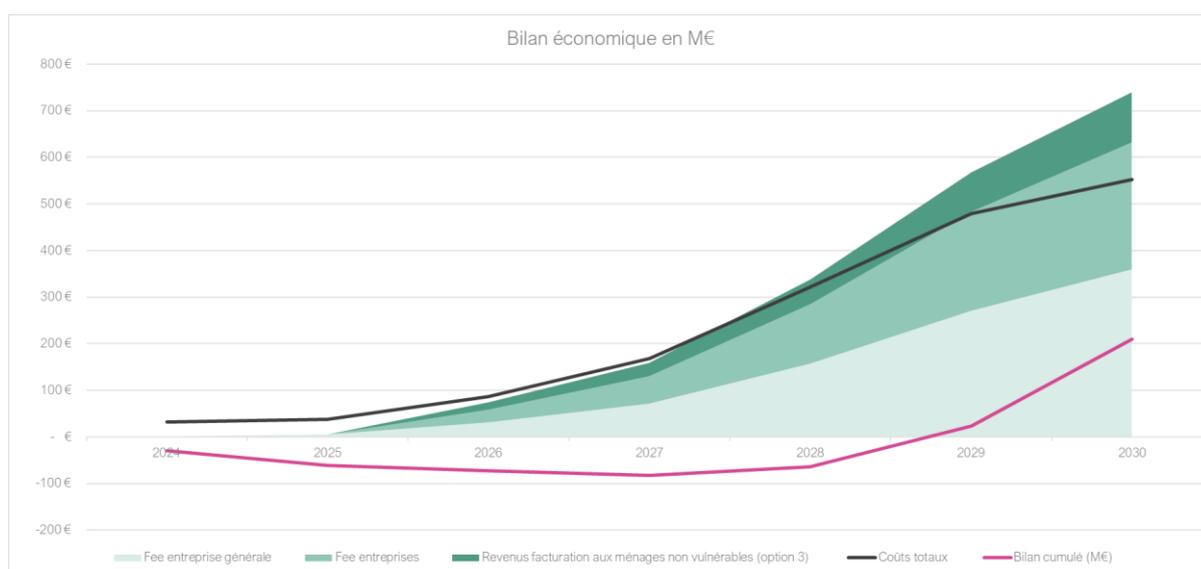


Figure 66 : Bilan économique du scénario "choix de service" (90%)

Tableau 65 : Impact du paramètre 'choix de service' sur le bilan

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Choix de service
Valeur paramètre initial	-	72%
Valeur paramètre modifié	-	90%
Ecart % v.à.v. baseline	-	24%
Coûts totaux	1.616 €	1.655 €
Réduction des coûts totaux	-	-2%
Revenus totaux	1.750 €	1.885 €
Différence baseline	-	8%
Bilan	135 €	230 €
Différence baseline	- €	95 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	71%
Impact paramètre	-	293%
Break even	2030	2028
Nombre d'ETP max	6.767	6.954
Différence ETP	-	3%

8.7.5. EFFET D'APPRENTISSAGE

L'effet d'apprentissage est évalué à 3% par doublement des rénovations déclenchées (à partir de 1000 rénovations) dans le scénario de base. Dans le cas où des mesures favorisant l'apprentissage (une bonne communication entre les différentes localités, une standardisation efficace, par exemple) sont implémentées de manière plus efficace encore, cet effet pourrait être sous-estimé. Pour analyser la sensibilité du modèle à ce paramètre, l'effet d'apprentissage par doublement des rénovations enclenchées est élevé à 5%.

Tableau 66 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Valeur paramètre initial	-	3%
Valeur paramètre modifié	-	5%
Ecart % v.à.v. baseline	-	67%
Coûts totaux	1.616 €	1.349 €
Réduction des coûts totaux	-	17%
Revenus totaux	1.750 €	1.750 €
Différence baseline	-	0%
Bilan	135 €	402 €
Différence baseline	- €	267 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	198%
Impact paramètre	-	297%
Break even	2030	2027
Nombre d'ETP max	6.767	5.342
Différence ETP	-	-21%

Résultats

- Les revenus ne sont pas impactés ;
- Les coûts totaux diminuent de manière conséquente car moins d'ETP sont nécessaires pour le même nombre de rénovations enclenchées ;
- Bilan économique positif de 400M€ ;
- Différence de bilan économique de 270M€ ;
- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE au choix de service des ménages s'élève à **300%** .

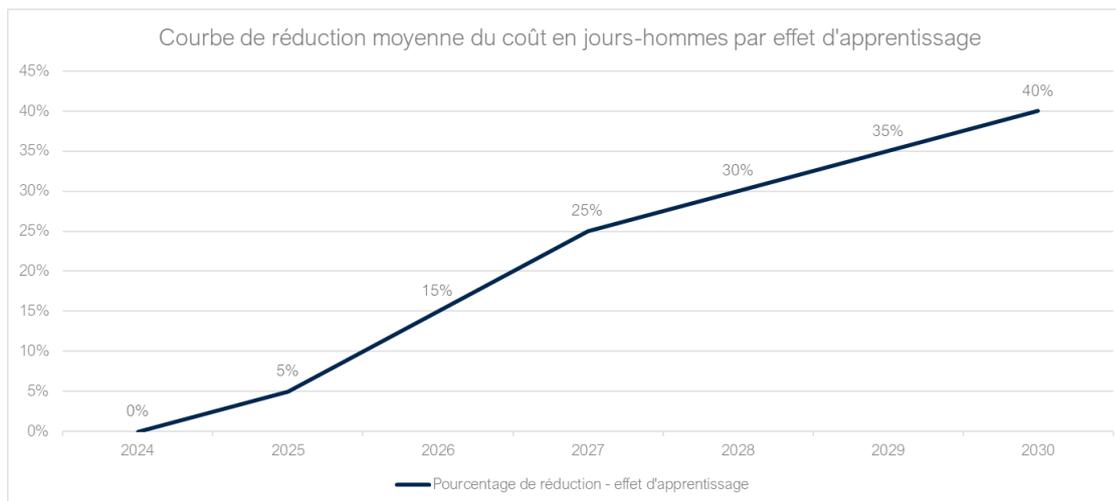


Figure 67 : Courbe de réduction moyenne du coût en jours-hommes par effet d'apprentissage

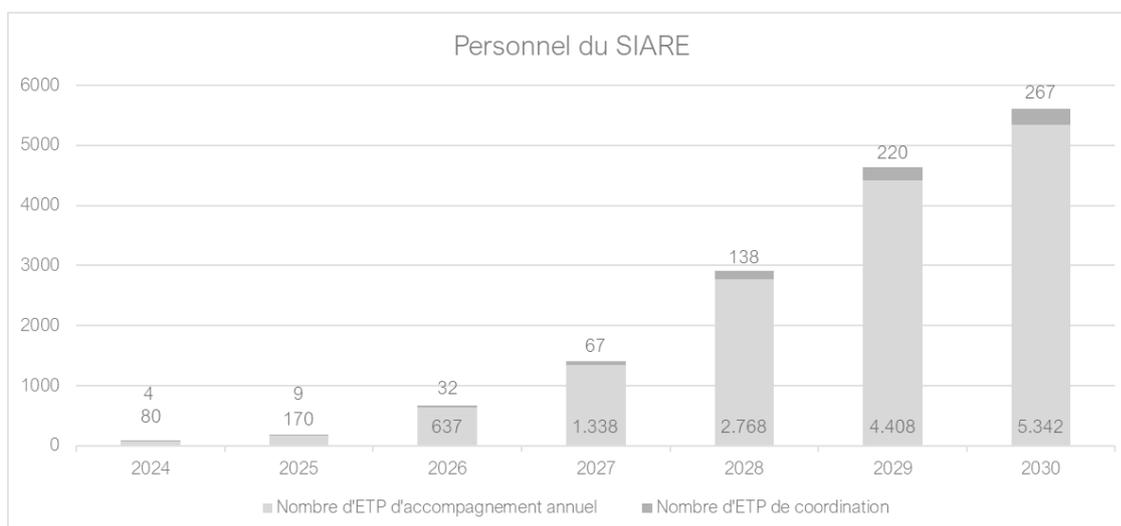


Figure 68 : Personnel SIARE

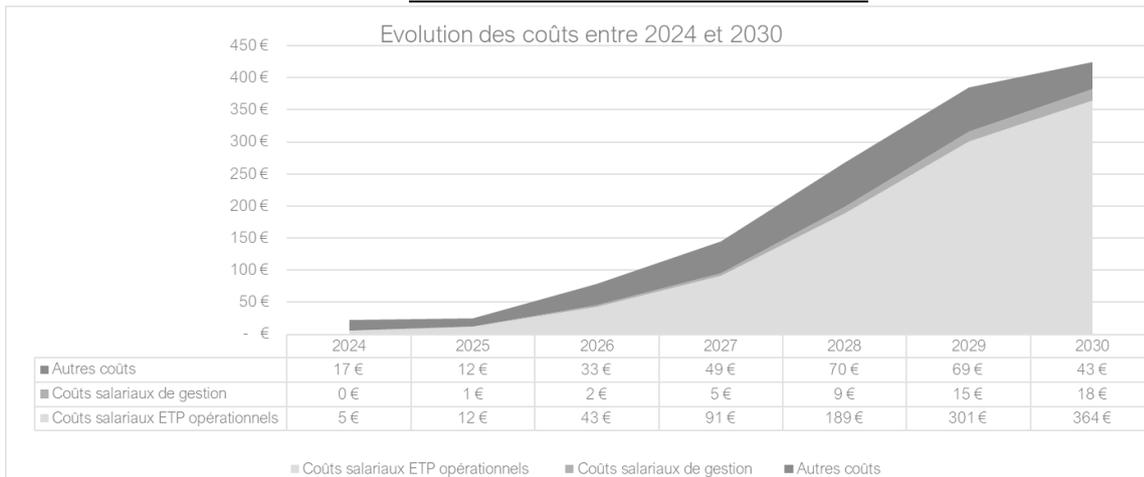


Figure 69 : Évolution des coûts entre 2024 et 2030

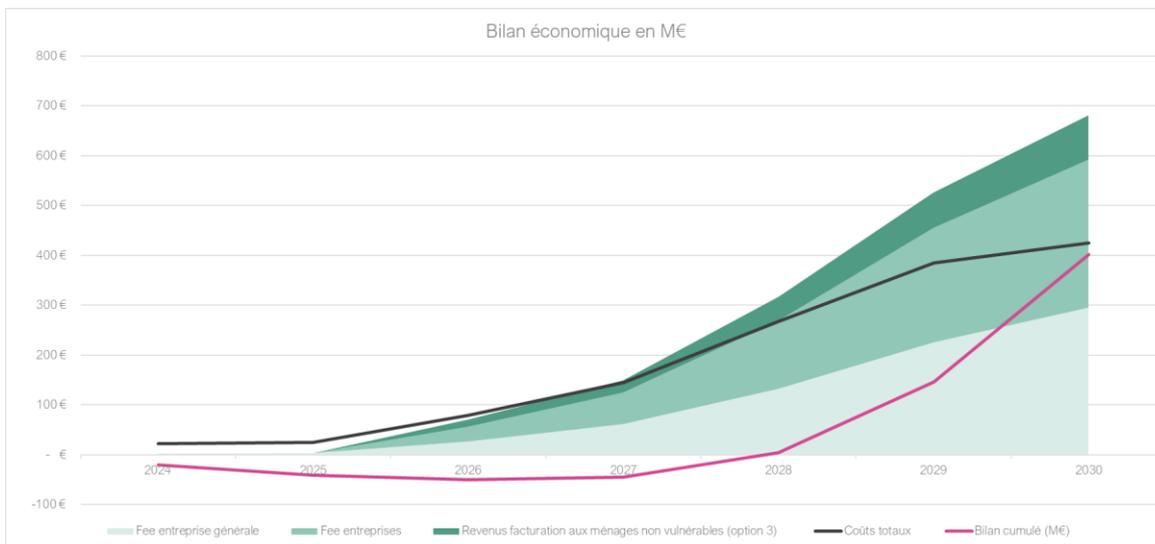


Figure 70 : Bilan économique en M€

8.7.6. FACTURATION AUX ENTREPRISES

La contribution des entreprises au financement du SIARE est évaluée à 10% du coût des travaux et n'est demandée que lorsqu'une rénovation est déclenchée après un service de niveau 2. Pour arriver à ce taux, le SIARE doit permettre aux entreprises de se faire une marge égale ou supérieur à ce taux par rénovation.

Si ce n'est pas le cas, les entreprises refuseraient de payer une telle somme au SIARE pour le service que ce dernier propose, et le taux doit être revu à la baisse. Le cas où les entreprises n'accepteraient qu'un taux de 5% sur le coût des travaux est analysé.

Résultats

- Les coûts ne sont pas impactés ;
- Les revenus sont fortement impactés, à la hauteur d'une réduction de 22% sur les revenus (équivalant à une perte de ~400 M€) ;
- Bilan économique négatif de 250M€. L'équilibre n'est pas atteint sur la période 2024-2030.
- Différence de bilan économique de 380M€ ;
- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE au choix de service des ménages s'élève à plus de **550%**

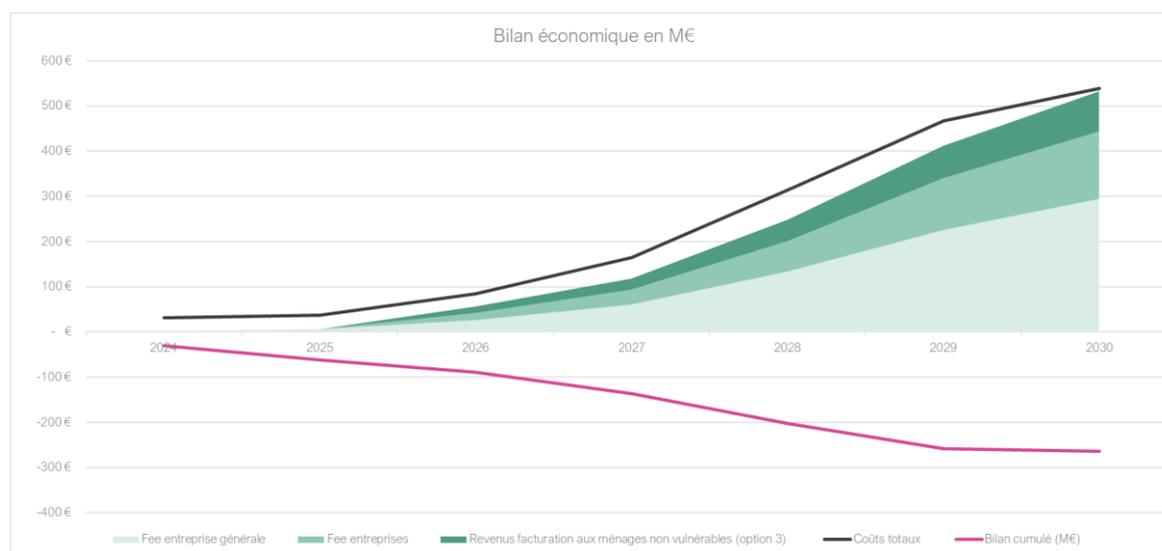


Figure 71 : Bilan économique du scénario "facturation aux entreprises" (5%)

Tableau 67 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Valeur paramètre initial	-	10%
Valeur paramètre modifié	-	5%
Ecart % v.à.v. baseline	-	-50%
Coûts totaux	1.616 €	1.616 €
Réduction des coûts totaux	-	0%
Revenus totaux	1.750 €	1.372 €
Différence baseline	-	-22%
Bilan	135 €	-244 €
Différence baseline	- €	-379 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	-281%
Impact paramètre	-	562%
Break even	2030	Pas d'équilibre
Nombre d'ETP max	6.767	6.767
Différence ETP	-	0%

8.7.7. COÛT D'INVESTISSEMENT

Le coût d'investissement d'une rénovation profonde varie en fonction du logement à rénover et des différentes mesures de rénovation. Une moyenne de 120 000 € est utilisée dans le scénario de base mais ce chiffre pourrait être surestimé. Le cas où les rénovations profondes ne coûteraient que 80 000 € est analysé.

Résultats

- Les coûts ne sont pas impactés ;
- Les revenus sont fortement impactés, à la hauteur d'une réduction de 16% (équivalant à une perte de ~300 M€) ;
- Bilan économique négatif de 150M€. L'équilibre n'est pas atteint sur la période 2024-2030
- Différence de bilan économique de 300M€ ;

- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE au choix de service des ménages s'élève à plus de **640%**. **Le coût d'investissement est l'impact le plus influent sur les résultats du modèle économique.**

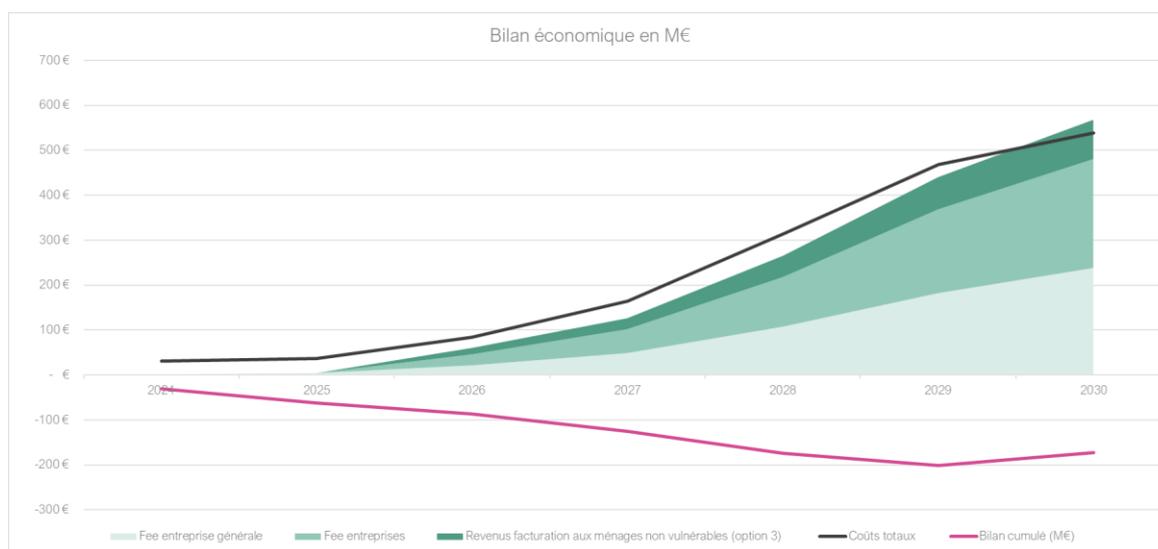


Figure 72 : Bilan économique du scénario "coût d'investissement d'une rénovation profonde" (80k€)

Tableau 68 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Valeur paramètre initial	-	120.000 €
Valeur paramètre modifié	-	80.000 €
Ecart % v.à.v. baseline	-	-33%
Coûts totaux	1.616 €	1.616 €
Réduction des coûts totaux	-	0%
Revenus totaux	1.750 €	1.464 €
Différence baseline	-	-16%
Bilan	135 €	-152 €
Différence baseline	- €	-287 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	-213%
Impact paramètre	-	638%

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Break even	2030	pas d'équilibre
Nombre d'ETP max	6.767	6.767
Différence ETP	-	0%

8.7.8. VOLUME TOTAL DES RÉNOVATIONS CIBLES

Le volume total ciblé par le SIARE pour 2030 représente 316.000 ménages, dont 54% sont des ménages vulnérables et 46% des ménages non vulnérables. Ne pas y parvenir (moins d'intérêt dans l'accompagnement qu'estimé du côté des ménages, moins de sensibilisation et de communication efficace, une gestion du SIARE mauvaise créant un effet de rejet des ménages envers la structure, etc.) serait échouer sur les objectifs de la stratégie de rénovation (et les objectifs climat 2030 et 2050).

Pour analyser l'impact sur le modèle économique du SIARE de ce paramètre, le volume total de rénovations enclenchées par le SIARE est réduit à 1/3 du volume cible initial, soit 105.300 logements. Les mêmes parts de ménages vulnérables et non vulnérables sont gardées, par souci de simplicité.

Résultats

- Les coûts totaux sont fortement réduits de presque 2/3 des volumes du scénario de base car moins d'ETP sont nécessaires à l'accompagnement du public ciblé ;
- Les revenus sont fortement impactés également, à la hauteur d'une réduction de 67% (équivalant à une perte de ~1.200 M€) ;
- Bilan économique négatif de 15M€. L'équilibre n'est pas atteint sur la période 2024-2030 ;
- Différence de bilan économique de 150M€ ;
- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE au choix de service des ménages s'élève à plus de **170%**.

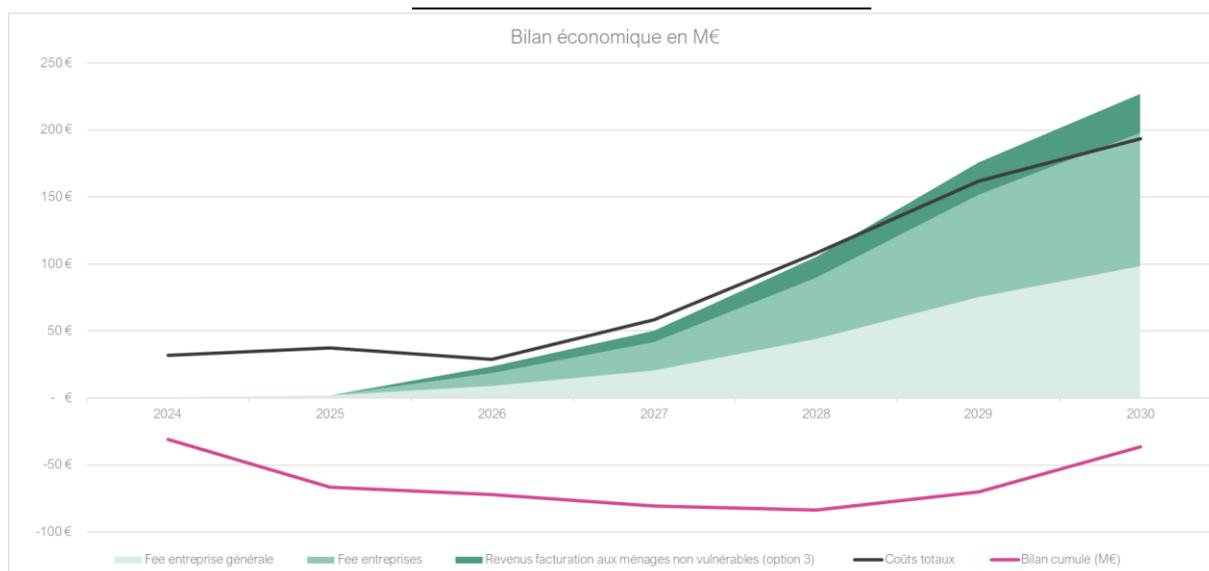


Figure 73 : Bilan économique du scénario "volume total de rénovations enclenchées" (33%)

Tableau 69 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Valeur paramètre initial	-	100%
Valeur paramètre modifié	-	33%
Ecart % v.à.v. baseline	-	-67%
Coûts totaux	1.616 €	599 €
Réduction des coûts totaux	-	63%
Revenus totaux	1.750 €	583 €
Différence baseline	-	-67%
Bilan	135 €	-15 €
Différence baseline	- €	-150 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	-111%
Impact paramètre	-	167%
Break even	2030	Pas d'équilibre
Nombre d'ETP max	6.767	2.434

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Différence ETP	-	-64%

8.7.9. VOLUME DES MÉNAGES NON VULNÉRABLES AU SIARE

Le volume de ménages non vulnérables ciblé par le SIARE pour 2030 représente 145.000 ménages (soit 46% du volume total ciblé). Le volume de ménages non vulnérables pourrait être différent en réalité, voire diminué (moins d'intérêt dans l'accompagnement qu'estimé du côté des ménages non vulnérables, moins de sensibilisation et de communication efficace envers ces ménages, des infrastructures autres que le SIARE prenant en charge ces ménages, etc.).

Pour analyser l'impact sur le modèle économique du SIARE de ce paramètre, le volume total de rénovations de ménages non vulnérables, enclenchées par le SIARE, est réduit pour ne représenter qu'un tiers du volume total (59% du volume de ménages non vulnérables initial, soit 85.000 ménages). Le même volume de ménages vulnérables est gardé, par souci de simplicité.

Résultats

- Les coûts totaux sont fortement réduits de presque 15% des coûts du scénario de base car moins d'ETP sont nécessaires à l'accompagnement du public ciblé ;
- Les revenus sont fortement impactés également, à la hauteur d'une réduction de ~20% (équivalant à une perte de ~400 M€) ;
- Bilan économique négatif de 15M€. L'équilibre n'est pas atteint sur la période 2024-2030 ;
- Différence de bilan économique de 150M€ ;
- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE au choix de service des ménages s'élève à plus de **270%**. **L'impact du volume de ménages non vulnérables déclenché est plus important que celui du volume de ménage total**, car une partie des revenus provient des rénovations des ménages non vulnérables uniquement.

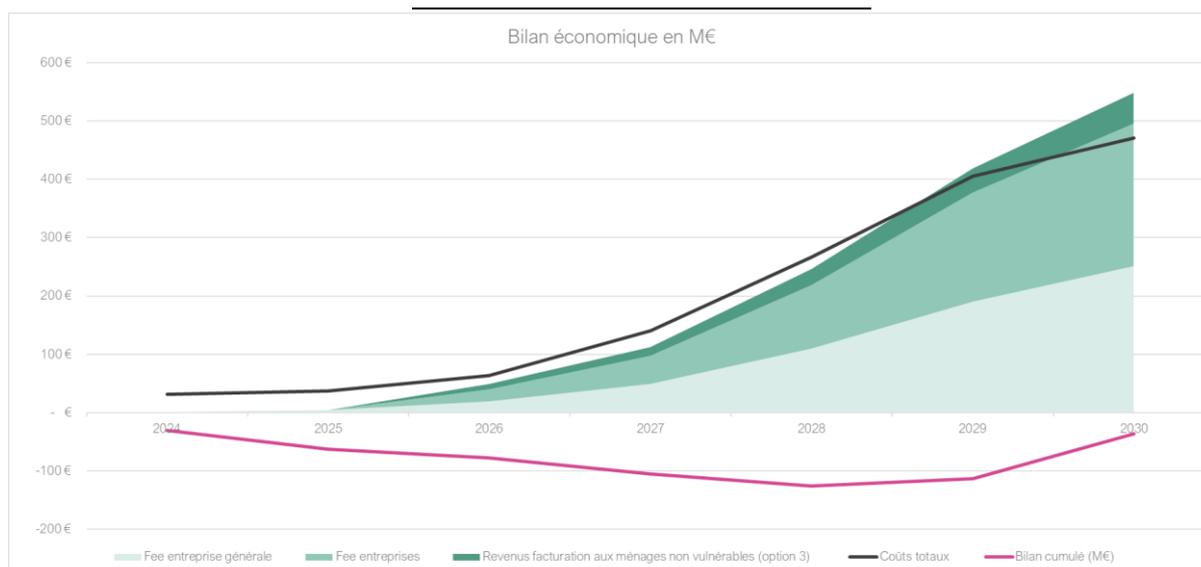


Figure 74 : Bilan économique du scénario "volume rénovations enclenchées chez les ménages non vulnérables" (60%)

Tableau 70 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Valeur paramètre initial	-	100%
Valeur paramètre modifié	-	59%
Ecart % v.à.v. baseline	-	-41%
Coûts totaux	1.616 €	1.396 €
Réduction des coûts totaux	-	14%
Revenus totaux	1.750 €	1.379 €
Différence baseline	-	-21%
Bilan	135 €	-16 €
Différence baseline	- €	-151 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	-112%
Impact paramètre	-	273%
Break even	2030	Pas d'équilibre

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Nombre d'ETP max	6.767	5.922
Différence ETP	-	-12%

8.7.10. SURCÔÛT DÛ À L'INERTIE DE LA STRUCTURE

La taille de la structure du SIARE, telle qu'elle est envisagée dans le scénario de base (pour déclencher 316.000 rénovations) est gigantesque comparée aux structures existantes d'accompagnement à la rénovation. L'effet d'apprentissage considéré (3% tous les doublages de rénovations enclenchées, à partir de 1000 rénovations) pourrait être ralenti dû à une certaine inertie vu les volumes considérés.

Pour analyser cet effet sur le modèle du SIARE, le paramètre d'effet d'apprentissage de 3% est réduit à 1,5%.

Résultats

- Les coûts totaux sont fortement augmentés de presque 12% des coûts du scénario de base car plus d'ETP sont nécessaires à l'accompagnement du public ciblé ;
- Les revenus ne sont pas impactés, car le même volume de rénovations est considéré ;
- Bilan économique négatif de 65M€. L'équilibre n'est pas atteint sur la période 2024-2030
- Différence de bilan économique de 200M€ ;
- La sensibilité du bilan économique du modèle du SIARE au surcoût d'inertie sur l'effet d'apprentissage s'élève à plus de **300%**. L'impact du paramètre (l'effet d'apprentissage) est le même. L'intérêt de cette analyse est d'évaluer le bilan économique d'une telle situation.

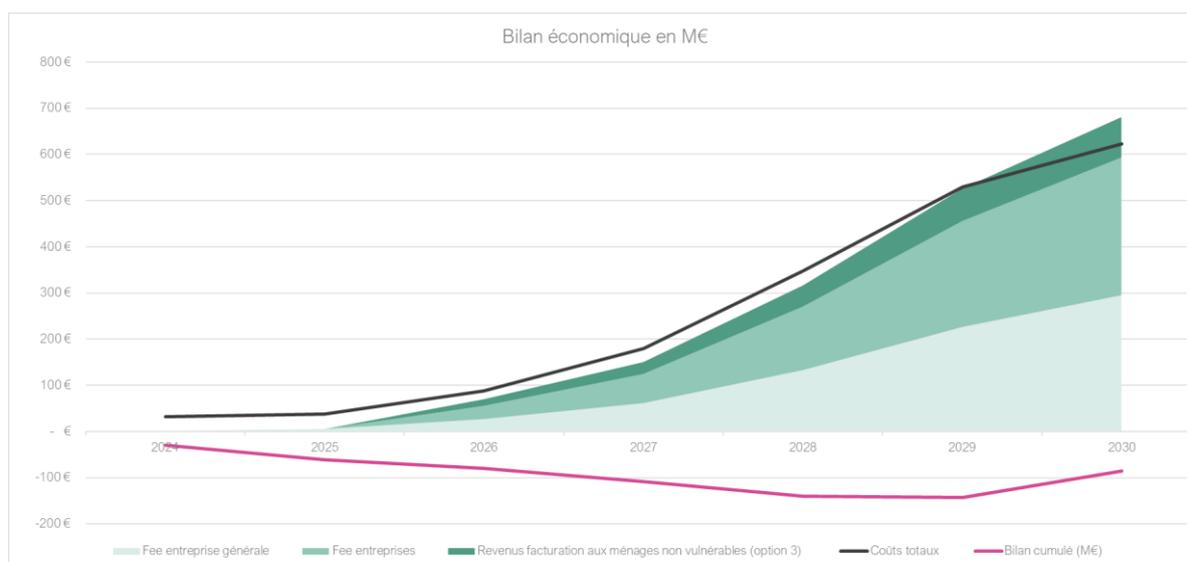


Figure 75 : Bilan économique du scénario "surcoût d'inertie sur l'effet d'apprentissage" (1,5%)

Tableau 71 : Impact du paramètre 'effet d'apprentissage' sur le bilan

Résultats en M€ cumulés (2030)		
Scénario	Baseline	Effet d'apprentissage
Valeur paramètre initial	-	3%
Valeur paramètre modifié	-	1,5%
Ecart % v.à.v. baseline	-	-50%
Coûts totaux	1.616 €	1.816 €
Réduction des coûts totaux	-	-12%
Revenus totaux	1.750 €	1.750 €
Différence baseline	-	0%
Bilan	135 €	-66 €
Différence baseline	- €	-200 €
Ecart bilan % v.à.v. baseline	-	-149%
Impact paramètre	-	297%
Break even	2030	pas d'équilibre
Nombre d'ETP max	6.767	7.835
Différence ETP	-	16%

8.7.11. RÉSUMÉ DE L'ANALYSE DE SENSIBILITÉ ET RECOMMANDATIONS

Résumés des impacts – par ordre d'importance

- Coût des travaux : 640% ;
- Facturation aux entreprises : 560% ;
- Effet d'apprentissage (surestimation due à l'inertie de la structure, sous-estimation due à de bonnes pratiques) : 300% ;
- Choix du service : 290% ;
- Volume de ménages non vulnérables : 270% ;
- Profondeur des rénovations : 220% ;
- Volume total de rénovations déclenchées : 170% ;
- Taux d'engagement : 130%.

L'impact de chaque paramètre doit être considéré dans les recommandations de l'implémentation du SIARE. Cependant, certaines mesures peuvent être considérées avant d'autres (même si l'impact du paramètre en question est moindre) car plus faciles à implémenter. De plus, des limites à la réduction ou à l'augmentation de certains paramètres sont à considérer : parfois physiques, parfois dépendantes de facteurs externes sur lesquels les autorités publiques n'ont que très peu d'influence.

Par exemple, les deux paramètres les plus influençant, le coût d'investissement des travaux ainsi que la contribution financière qu'accepteraient les entreprises, ne dépendent pas directement des autorités publiques.

En revanche, l'effet d'apprentissage est un paramètre à l'influence significative et qui ne concerne que l'organisation interne de la structure.

Le choix du service, le volume de ménages non vulnérables, la profondeur des rénovations, le volume total de rénovations enclenchées et le taux d'engagement des ménages peuvent être ajusté au moyen de mesures publiques externes au SIARE et à la communication de la structure elle-même.

Recommandations

- ⇒ Effet d'apprentissage à optimiser un maximum, bonne formation et bon suivi du personnel. Envisageable d'optimiser ce coût (mais pas jusqu'à l'infini) ;
- ⇒ Eviter le surcoût dû à l'inertie d'une telle structure ;
- ⇒ Pousser à choisir le niveau 2 ou niveau 3 (pour diminuer indirectement le drop out, et s'assurer un revenu avec les entreprises et les ménages non vulnérables après rénovation) ;
- ⇒ Pousser à la rénovation profonde ;
- ⇒ Pousser un maximum pour qu'il y ait le moins de drop out possible, une fois rentrés, les ménages doivent être poussés à rester au sein du SIARE et à arriver jusqu'à rénovation ;
- ⇒ Communiquer et sensibiliser pour obtenir les volumes cibles de ménages qui rentrent dans le SIARE .

8.8. ANALYSE DES INITIATIVES DE NIVEAU 3

8.8.1. FACIRENOV

8.8.1.1. EQUIPE ¹⁸⁵

En 2023, 19 collaborateurs :

- 3 directeurs (général, transition énergétique, commercial) ;
- 2 responsables d'activité de rénovation énergétique ;
- 1 analyste risque crédit et financement ;
- 1 technico-commercial rénovation énergétique ;
- 1 technico-commercial rénovation copropriété ;
- 6 chargés d'affaires en rénovation énergétique ;
- 1 chargé d'opérations rénovation énergétique ;
- 1 chargé d'opérations rénovation copropriété ;
- 1 gestionnaire technique et administratif ;
- 1 graphiste ;
- 1 chargé de marketing digital.

8.8.1.2. RÉALISATIONS¹⁸⁶

43 maisons unifamiliales, 20 copropriétés

¹⁸⁵ <https://www.facirenov.fr/equipe-facirenov/>

¹⁸⁶ <https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1qBYunFsLgr4E7I0ki1CLYfJ08As30Kc-&ll=44.87239238651495%2C-0.6104737692600726&z=10>



Figure 76 : Récapitulatif de l'année 2022 de Facirénov en quelques chiffres clés

« Chargé(e) d'opération rénovation énergétique copropriété » en CDI.

Passionné(e) par les énergies renouvelables, et attiré(e) par un secteur en plein essor, rejoignez notre équipe jeune, ambitieuse et à l'esprit « startup ».

Au sein du Pôle en charge de l'activité « Transition énergétique » vous contribuerez à accompagner la rénovation énergétique auprès des copropriétés et des bâtiments tertiaires.

Dans un premier temps vous serez en charge :

- D'Assister nos clients dans leur démarche de déclaration de consommations d'énergie sur la plateforme OPERAT (dans le respect du décret tertiaire) ;
- D'Effectuer des Diagnostics Techniques globaux (DTG) et audits énergétiques en assurant:
 - o La gestion des projets et l'établissement des questionnaires
 - o La réalisation des visites techniques et les calculs thermiques

- o L'estimation des coûts des travaux et la recherche d'aides mobilisables

- o La rédaction des rapports et la présentation en Assemblée Générale des copropriétés ou auprès de nos clients tertiaires

Dans un second temps et en fonction du profil vous pourrez :

- Assister la Maîtrise d'ouvrage (AMO) en réalisant :
 - o L'information, sensibilisation et mobilisation des syndics, conseils syndicaux et copropriétés ;
 - o L'assistance au choix des Maîtres d'œuvre, rédaction des appels d'offre et analyse ;
 - o Le suivi d'opération du DTG jusqu'à la réception des travaux ;
 - o La réalisation de l'ingénierie financière avec l'appui de notre experte ;
 - o Le dépôt des demandes d'aides et participation au suivi après dépôt ;
 - o L'organisation et l'animation des réunions de suivi de projet et de manière occasionnelle, participer aux assemblées générales en soirée.

Vous évoluerez au sein d'une équipe d'une dizaine de collaborateurs et vous serez au cœur du processus de développement de projets stratégiques sur la rénovation énergétique.

Profil recherché :

De formation Professionnelle (Bac +2 minimum) liée à la rénovation ou à la performance énergétique du bâtiment, vous possédez :

Une expérience significative (5 ans minimum) en bureau d'études, en installation ou exploitation génie climatique. Vous maîtrisez le pack Office et le logiciel de simulation thermique Pléiades serait un atout. Vous possédez une bonne aisance orale et écrite, de l'autonomie et de l'empathie.

8.8.2. HAUTS-DE-FRANCE PASS RÉNOVATION

8.8.2.1. L'OFFRE AUX MÉNAGES

Les images de cette section proviennent du [site web](#) de la Régie du SPEE des Hauts-de-France.



FORMULE 1. ACCOMPAGNEMENT **TECHNIQUE & FINANCIER**

- Réalisation d'un **audit énergétique complet** du logement
- Conception du **programme de travaux**
- **Recrutement des entreprises** locales
- Accompagnement au **suivi du chantier**
- Réception du chantier
- **Préfinancement** des travaux et des aides
- Paiement des entreprises
- **Suivi des consommations** pendant 3 ans

OU

FORMULE 2. ACCOMPAGNEMENT **TECHNIQUE**

- Réalisation d'un **audit énergétique complet** du logement
- Conception du **programme de travaux**
- **Assistance dans le recrutement** des entreprises
- **Assistance sur le suivi** du chantier
- **Suivi des consommations** pendant 3 ans



**VOUS SIGNEZ UN
CONTRAT
D'ABONNEMENT AU
SERVICE PUBLIC ⁽¹⁾.**

Vous optez pour la formule qui
vous convient :

FORMULE 1. ACCOMPAGNEMENT **TECHNIQUE & FINANCIER**
1860€ TTC

OU

FORMULE 2. ACCOMPAGNEMENT **TECHNIQUE**
1200€ TTC

Rapport de Recommandations

Le prêt* de tiers-financement du Service Public de l'Efficacité Énergétique



Une solution de financement souple et personnalisée pour financer vos travaux de rénovation énergétique¹.

Pour qui ? Propriétaires bailleurs ou occupants, SCI, copropriétés et pour les communes dans le cadre de la rénovation de leurs logements communaux.

Comment ? Hauts-de-France Pass Rénovation peut préfinancer vos travaux de rénovation énergétique. Le remboursement intervient à la fin des travaux.

Conditions : Au taux de 3%², le prêt peut être accordé sur une durée allant **jusqu'à 25 ans maximum**. L'abonné ne doit pas être surendetté ou «interdit bancaire». L'instruction et la validation de la demande de prêt sont réalisées par l'équipe du SPEE. **Sans limite d'âge**. Le **remboursement intervient à la fin des travaux** et s'effectue sous forme de mensualités, en tenant compte des économies d'énergie estimées. La modification de l'échéancier (remboursement anticipé, demande de modification suite à un changement de situation, etc.) n'entraîne pas de pénalités pour l'abonné. Le prêt n'est pas obligatoire, chaque abonné du SPEE a le choix d'y souscrire ou non. Cette **solution de financement est cumulable avec toutes les aides en vigueur** pour ce genre de projet de rénovation (aides de l'Anah, crédit d'impôt, éco-prêt à taux zéro, aides des collectivités territoriales)...

Le préfinancement des aides à la rénovation énergétique

Les aides publiques (de l'ANAH notamment) sont versées à la fin des travaux de rénovation, ce qui oblige les propriétaires à faire l'avance d'une partie des aides pour lancer les travaux et percevoir les aides ensuite. Cela peut être bloquant pour de nombreux propriétaires qui n'ont pas la possibilité de financer cette avance pour verser les acomptes aux entreprises et lancer le chantier.

Pour permettre de **lever cette difficulté et simplifier la gestion financières des projets**, le SPEE propose de réaliser l'**avance de la totalité des aides** pour les abonnés qui le souhaitent.

Pour qui ? Tout abonné du SPEE qui fait appel au financement du SPEE peut bénéficier du préfinancement des aides auxquelles il est éligible.

Conditions : Le SPEE avance 100% des aides, sans contre-partie financière pour les particuliers et copropriétaires. Le préfinancement se fait à taux zéro.

Figure 77 : L'offre aux ménages de Hauts-de-France PASS rénovation

8.8.2.2. L'OFFRE AUX PROFESSIONNELS

QUELS SONT LES AVANTAGES POUR LES ENTREPRISES ARTISANALES ?

Bénéficiaire d'une offre solvable : en finançant le montant global des travaux et en payant en direct les entreprises sur ses chantiers, Hauts-de-France Pass Rénovation fait effet levier pour développer et sécuriser l'activité des professionnels du bâtiment.

Accéder à des chantiers facilement : pour chaque chantier pris en charge pour le compte des particuliers, Hauts-de-France Pass Rénovation consulte les entreprises via une consultation simplifiée, bien adapté aux entreprises artisanales, en particulier aux TPE : dossier administratif unique à la première réponse, allotissement, avance de 30% au démarrage.

Voir aussi quelques citations sur la page :

<https://www.pass-renovation.hautsdefrance.fr/professionnels/>

9. ANNEXES APPRENTISSAGES ET BONNES PRATIQUES EN EUROPE

Il existe actuellement entre 60 et 70 guichets uniques en Europe.¹⁸⁷ Cette fluctuation est due au fait que les programmes se trouvent dans différentes phases de fonctionnement, certains étant en phase pilote et n'étant donc pas comptabilisés comme des programmes établis, tandis que d'autres peuvent en être à leur dernière année de fonctionnement. Les guichets uniques sont répartis dans 22 pays européens. La plupart des guichets uniques adoptent un format similaire, offrant des conseils et des services de rénovation, mais leurs services varient en termes de structure, de niveau de rénovation (profonde ou partielle), de niveau d'implication (gestion active du projet et engagement de l'entrepreneur ou conseils et mise en relation avec des services) et de ressources de financement.

9.1. APERÇU DES TRAVAUX ACCOMPLIS

Cette analyse complète la recherche documentaire initiale portant sur huit guichets uniques en Europe, dont la liste figure ci-dessous. Certaines informations n'ont pu être obtenues par la recherche documentaire en raison de la nature confidentielle des documents ou de l'absence de partage public de certains aspects des projets (c'est-à-dire les sources de financement, les enseignements tirés, les stratégies de communication, etc.) ; par conséquent, les guichets uniques ont été contactés pour répondre à des questions supplémentaires lors d'entretiens.

Les guichets uniques sélectionnés étaient particulièrement pertinents en raison de leur proximité géographique, ainsi que de leur expérience qui pourrait fournir des informations précieuses et les enseignements tirés. Par conséquent, certains guichets uniques qui faisaient partie de l'analyse documentaire (Operene et Energiesprong) n'ont pas été pris en compte dans cette analyse, car ils n'étaient pas suffisamment pertinents ou n'ont pas répondu, tandis que d'autres ont été ajoutés (BedreBolig). Les entretiens ont été menés avec des membres du personnel des guichets uniques suivants :

1. BedreBolig, DK¹⁸⁸
2. Electric Ireland SuperHomes, IE
3. Hauts-de-France, RenovationPass, FR
4. HEERO, FR
5. Oktave, FR

¹⁸⁷ Boza-Kiss, B., Bertoldi, P., Della Valle, N. et Economidou, M., One-stop shops for residential building energy renovation in the EU, EUR 30762 EN, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, 2021, ISBN 978-92-76-40100-1, doi:10.2760/245015, JRC125380. [\[lien\]](#)

¹⁸⁸ BedreBolig n'a pas été inclus dans la phase 2 de la recherche, mais a été ajouté plus tard à la liste d'entretiens de la phase 3 afin d'élargir la liste des entretiens.

6. ReFormANERR, ES
7. Reimarkt, NL
8. Retrofit Works, Royaume-Uni

À partir de ces entretiens et de la recherche documentaire, des messages clés ont été inclus ci-dessous, ainsi que la méthodologie, un résumé des principaux faits et chiffres, et des scénarios décrivant la structure de plusieurs programmes.

Méthodologie

La recherche documentaire initiale pour les guichets uniques est basée sur les exigences décrites dans les Termes de référence (Annexe I) et incluse dans le rapport de la phase 2. L'équipe de recherche a identifié des lacunes dans les connaissances actuelles sur les programmes de guichet unique et des domaines d'intérêt supplémentaires à explorer sur la base des commentaires de l'équipe du projet. Sur la base des lacunes identifiées, l'équipe a élaboré une série de questions pour les programmes de guichet unique étudiés (Annexe II). Ces questions ont été conçues pour couvrir des informations sur la création et le fonctionnement des programmes, ainsi que sur leur impact sur leurs communautés respectives.

Les entretiens ont été menés avec des membres du personnel des guichets uniques et ont duré entre 45 minutes et une heure et demie. Tous les entretiens ont été menés par téléphone ou par appel vidéo.

Faits et chiffres

La majorité des informations spécifiques concernant les chiffres et les finances sont basées sur les chiffres globaux conservés par les programmes de guichet unique eux-mêmes et ne reposent pas sur une évaluation externe (à l'exception des Hauts-de-France, qui ont fait l'objet d'une évaluation de l'ADEME, qui n'est pas accessible au public). En outre, tous les programmes n'ont pas pu ou voulu divulguer publiquement leur budget d'exploitation actuel.

Il est difficile de comparer les guichets uniques car les informations disponibles sont souvent limitées à des sources non officielles et non contrôlées, comme des entretiens. L'une des principales conclusions est que la plupart des programmes n'effectuent pas d'enquêtes ou ne recueillent pas de données sur l'impact de leurs projets sur une base annuelle. Il est difficile de calculer le montant en euros d'une rénovation ou au mètre² car chaque pays diffère en termes de coûts de main-d'œuvre et de matériaux (sans compter les changements fréquents dans les coûts de la chaîne d'approvisionnement).

Le tableau suivant donne un aperçu quantitatif des guichets uniques interrogés et évalués, sur la base des informations disponibles. En ce qui concerne le nombre de projets réalisés à ce jour, les guichets uniques ont différentes manières de collecter cette information (par exemple, les projets réalisés par an ou sur une base continue), et tous les guichets ne disposaient pas de cette information. Lorsque le tableau mentionne un objectif, c'est généralement parce qu'un financement national impose un certain nombre de rénovations qui doivent être réalisées par le guichet unique dans un délai spécifique (voir section 4). Parmi les guichets uniques interrogés, seul BedreBolig au Danemark est sur le point de mettre fin au programme.

Tableau 72: Aperçu quantitatif des chiffres clés des guichets uniques européens

	Année de démarrage	Nombre actuel d'employés	Budget initial	Budget d'exploitation actuel (y compris les frais de personnel)	Nombre de projets réalisés
BedreBolig	2015-2016	s/o	8 millions d'euros	Arrêt du financement	s/o
Electric Ireland SuperHomes	2021	40 ETP	1 million d'euros	Non disponible au public	Objectif : 35 000 foyers d'ici à 2030. (Webinaire) 10 % de toutes les rénovations en Irlande.
Hauts-de-France	2014	20 ETP	650 000 euros en 2014	2,5 millions d'euros	900 copropriétés/an et 200 maisons unifamiliales (2022) (Objectif : 500 logements individuels et 2000 logements en copropriété d'ici 2026)
HEERO	2021	20 - 30	s/o	s/o	1 million/an
Oktave	2018	40 ETP	3 millions d'euros	10 millions d'euros	200 maisons unifamiliales/an Objectif : 500 par an
ReFormANERR	Association : 2010, la composante des guichets uniques : 2019	4 (2 à temps plein, 2 à temps partiel)	1 million d'euros	Non disponible au public	50 au total (0,1 % du total des rénovations en Espagne) Objectif : 700 au cours des trois prochaines années
Reimarkt, NL	2015	s/o	s/o	s/o	Entre 3 000 et 8 000 logements
Retrofit Works	2012	40 ETP	700 000 GBP (800 000 euros) les deux premières années	Non disponible au public	s/o

Le tableau récapitulatif ci-dessous présente une vue d'ensemble qualitative des guichets uniques interrogés, indique s'ils ont démarré avec un financement H2020, si le programme comprend une évaluation formelle, si le programme rencontre des difficultés avec des ressources limitées et fait face à une forte demande, et s'il implique un objectif de rénovation. Presque tous les programmes disposent de ressources limitées et font l'objet d'une forte demande, ce qui suggère que les guichets uniques sont nécessaires, mais qu'ils nécessitent des ressources supplémentaires pour répondre à la forte demande. Seuls deux programmes ont démarré avec un financement H2020, et seuls quatre ont des

exigences formelles en matière d'évaluation. Un objectif de rénovation n'est requis que pour trois guichets uniques (y compris les deux financés par H2020).

Tableau 73 : Résumé quantitatif des chiffres clés des guichets uniques européens

	Démarrage avec H2020	Évaluation formelle	Ressources limitées	Forte demande	Objectif de rénovation
BedreBolig		√	√		
Electric Ireland SuperHomes	√	√	√	√	√
Hauts-de-France		√		√	
HEERO				√	√
Oktave				√	√
ReFormANERR	√		√	√	√
Reimarkt		√	√		
Retrofit Works			√	√	

9.2. MESSAGES CLÉS

Les messages clés présentés ci-dessous sont plus détaillés à la suite du tableau récapitulatif ci-dessus. Des informations supplémentaires concernant spécifiquement les réseaux, la confiance et la réglementation sont également abordées dans cette section, car ces aspects sont trop complexes pour être décrits dans un tableau. Les messages clés sont classés en sept catégories : la demande, les sources de financement, l'évaluation, l'impact des réglementations nationales, les réseaux et les relations des entrepreneurs, la confiance et les modèles d'entreprise.

Demande

Tous les programmes (à l'exception de BedreBolig) font l'objet d'une forte demande et manquent de ressources (humaines et financières) pour répondre aux demandes (voir les informations sur le personnel et le budget ci-dessous).

Les personnes interrogées ont expliqué que la demande est alimentée par différents groupes de clients. Si certains guichets uniques (Retrofitworks en particulier) ont indiqué que leur réseau d'entrepreneurs encourageait les rénovations énergétiques et informait les clients potentiels, d'autres ont mentionné que la demande était alimentée par les propriétaires capables de payer, parfois en conjonction avec les exigences nationales en matière de rénovation. Cependant, alors que la demande des propriétaires était élevée, en particulier en France et au Danemark, la personne interrogée par Retrofitworks en Angleterre a estimé que la rénovation énergétique n'était pas une priorité pour les propriétaires. Dans

ce cas, Retrofitworks a décidé d'exploiter d'autres travaux qu'un propriétaire pourrait vouloir réaliser (c'est-à-dire des points de déclenchement pour une rénovation énergétique) et s'est appuyé sur le réseau d'entrepreneurs pour convaincre les propriétaires d'intégrer des rénovations énergétiques dans des travaux planifiés, tels que des extensions, de nouvelles cuisines et de nouvelles salles de bains. Les entrepreneurs n'ont pas reçu de formation spécifique sur les moyens de promouvoir les programmes de rénovation énergétique et n'y ont pas participé. La motivation des entrepreneurs est double : une sensibilisation accrue au changement climatique et à l'augmentation des coûts de l'énergie, et la garantie d'un travail pour les entrepreneurs à l'avenir. Par conséquent, des exigences nationales encourageant les rénovations énergétiques, ou des guichets uniques offrant des services gratuits uniquement pour les rénovations énergétiques, sont nécessaires pour garantir la mise en œuvre de rénovations profondes.

La demande semble donc être liée à la connaissance, qui peut être encouragée de diverses manières. Dans le cas de la France et du Danemark, la réglementation nationale et, en particulier pour la France, de très bons programmes de financement pour les rénovations énergétiques sont promus par divers canaux, tels que des brochures, des sites web, le bouche-à-oreille. En Angleterre, la demande est alimentée par les entrepreneurs, qui proposent des rénovations énergétiques en même temps que d'autres types de rénovations, et donc par les réseaux locaux et la clientèle des entrepreneurs.

Manque de ressources

La plupart des programmes manquent de ressources telles que le personnel, l'équipement et le capital. Le manque de ressources est dû à la nécessité d'assurer un financement à long terme pour couvrir les coûts croissants découlant de la forte demande. De nombreux programmes bénéficient d'un soutien initial du gouvernement afin d'offrir des services gratuits, mais n'obtiennent pas de financement à long terme ou de fonds supplémentaires.

Le manque de ressources a une incidence considérable sur les activités de contrôle et de suivi. Les guichets uniques interrogés ont indiqué qu'ils ne disposaient ni du personnel ni des capitaux nécessaires pour acheter l'équipement requis pour effectuer le suivi de la consommation d'énergie et de la réduction des émissions de CO₂ dans les propriétés rénovées, ainsi que pour les rendez-vous de suivi.

Retrofitworks a mentionné la façon dont les capitaux privés des membres ont été utilisés pour maintenir l'entreprise en activité, tout en établissant un modèle d'entreprise viable (elle a maintenant atteint son seuil de rentabilité). Compte tenu de l'augmentation des prix de l'énergie et des denrées alimentaires, cette stratégie implique un risque personnel important, et aucun autre guichet unique interrogé n'a eu recours à des capitaux privés pour assurer le fonctionnement de l'organisation.

Encadré 1. Capital de départ

Retrofitworks estime que 700 000 livres sterling sont nécessaires au Royaume-Uni pour démarrer un guichet unique pendant les deux premières années. Au bout de 6 à 7 ans, le projet sera rentabilisé.

Évaluation

Dans cette section, deux types d'évaluation sont abordés. La première est l'évaluation de l'impact et permet de quantifier les résultats obtenus (économies, investissements, nombre et type d'équipements installés, mesures mises en œuvre). La seconde est l'évaluation des processus, qui permet de comprendre les mécanismes en jeu dans les programmes efficaces (par exemple, comment impliquer la population cible, les canaux de communication, le processus de demande, l'accès à l'information) afin de pouvoir les reproduire.

En ce qui concerne l'évaluation de l'impact, la plupart des programmes n'effectuent pas leur propre évaluation formelle et ne suivent pas les économies d'énergie globales réalisées grâce à leurs travaux. Par conséquent, les chiffres relatifs à l'impact au sein des programmes et entre les programmes ne sont pas cohérents. Par exemple, certains programmes disposent de chiffres sur le nombre total de projets réalisés tout au long de la durée de vie des programmes (Reimarkt), tandis que d'autres tiennent des registres annuels (Hauts-de-France, Oktave).

Encadré 2. Audits des programmes nationaux

Dans le cas d'Electric Ireland SuperHomes et du programme de rénovation des Hauts-de-France, les agences nationales de l'énergie (respectivement le SEAI et l'ADEME) réalisent des audits ou des évaluations indépendants des logements ou du programme global, mais les programmes eux-mêmes n'assurent pas le suivi des résultats. Ces chiffres ne sont pas disponibles au public.

Certains guichets ont mentionné que l'installation de dispositifs de contrôle de l'énergie dépendait de la volonté des résidents, qui est souvent faible (car la plupart d'entre eux doivent payer eux-mêmes ces dispositifs). Si aucun dispositif n'est installé pour suivre automatiquement l'évolution, il faudra alors envoyer quelqu'un visiter la propriété à intervalles réguliers. La plupart des guichets uniques ne disposent pas des ressources financières ou humaines nécessaires à ce type de suivi énergétique mobile et régulier.

En ce qui concerne l'évaluation du processus, quelques guichets uniques ont indiqué qu'ils souhaitaient évaluer la satisfaction et le confort des résidents après la rénovation énergétique. Cela se fait généralement sur une base ad hoc ou lorsque le guichet unique prépare une étude de cas. Les études de cas ont été mentionnées comme un outil de marketing efficace, et nombre d'entre elles sont accessibles au public sur leur site web.

D'autres processus, tels que les stratégies marketing ou l'accès à l'information, sont évalués en fonction de leur capacité à susciter l'intérêt pour le programme. Si une stratégie n'est pas couronnée de succès, une autre est testée. Par conséquent, en termes de processus, les guichets uniques fonctionnent selon des stratégies bien connues d'autres guichets mais aussi par tâtonnements. L'aspect principal d'une évaluation de processus est de connaître la population cible AVANT la mise en œuvre de toute stratégie. Chaque guichet unique disposait de stratégies différentes pour informer les clients ou faire passer le message, car celles-ci dépendent fortement de la région d'activité du guichet, du type d'aide (et d'exigences) gouvernementale existant pour les rénovations énergétiques et si cela a été

communiqué aux clients potentiels, de la capacité de paiement des clients, de la nature rurale ou urbaine (ou les deux) de la région, des types de propriétés existant dans la région et leur état, de l'intérêt des clients par des rénovations non énergétiques également (pour entraîner des rénovations énergétiques), et de la mesure dans laquelle les clients et les entrepreneurs sont informés sur les rénovations énergétiques.

L'impact de la réglementation nationale

La plupart des programmes ont mentionné que la réglementation et les exigences nationales devenant plus strictes (stratégies nationales de rénovation des bâtiments, etc.), on constate une plus forte demande pour des rénovations plus profondes, au-delà des installations "superficielles" précédemment demandées (uniquement une nouvelle chaudière, des rénovations esthétiques). En l'absence d'exigences strictes, de nouvelles mesures de conformité ou de subventions et prêts généreux, de nombreux clients optent pour des rénovations moins coûteuses, même si la plupart des guichets uniques travaillent à l'élaboration d'un plan de maison zéro énergie. Cela s'explique en grande partie par le fait que les propriétaires de maisons unifamiliales ne peuvent pas se permettre de prendre des mesures de rénovation plus profondes sans aides. Dans de nombreux logements multifamiliaux, les propriétaires et les locataires doivent d'abord se mettre d'accord sur les mesures à prendre ; le consensus et les coûts encourus sont donc une préoccupation majeure. En France, les exigences nationales en matière de rénovation énergétique (CPE B) vont de pair avec des subventions et des mécanismes de financement généreux.

Les guichets uniques interrogés ont mentionné les objectifs nationaux à atteindre en matière de rénovation énergétique, souvent comme base de travail et d'objectifs de rénovation, mais aussi comme explication de la connaissance ou de l'intérêt des clients pour les rénovations énergétiques. Au Danemark, par exemple, BedreBolig a constaté un manque d'intérêt de la part des propriétaires parce que les CPE disposent déjà d'informations sur les rénovations et que les propriétaires s'adressent à leurs propres architectes pour programmer et réaliser des rénovations énergétiques, plutôt qu'à un guichet unique. Le développement des CPE a été considéré comme concurrent d'un cadre national de guichets uniques (les CPE sont développés par l'autorité danoise de l'énergie, qui a également mis en place le programme BedreBolig). Les propriétaires paient déjà pour les CPE ; s'ils ont participé au programme BedreBolig, ils ont également dû payer pour l'audit énergétique prévu par ce programme. Cependant, comme les CPE donnaient déjà des conseils de rénovation aux propriétaires, l'incitation à dépenser plus d'argent était faible. L'Agence danoise de l'énergie réfléchit actuellement à une nouvelle approche des guichets uniques, principalement en termes de fourniture d'outils en ligne et d'harmonisation possible entre les audits énergétiques et les CPE.

Réseaux et relations des entrepreneurs

Tous les guichets uniques interrogés mentionnent l'importance d'un réseau comptant des entrepreneurs de qualité. Il s'agit d'un nouveau secteur d'activité pour de nombreuses personnes et il est essentiel de les former à la réalisation de travaux de rénovation énergétique de haute qualité. Les guichets uniques mettent en œuvre différentes stratégies pour garantir la qualité, telles que des programmes de formation, des contrôles réguliers sur chantier ou une norme que chacun doit accepter et signer (et donc être responsable si les choses tournent mal). De bonnes relations avec les

entrepreneurs, en particulier les entrepreneurs locaux, permettent également d'augmenter le nombre de rénovations effectuées, car le bouche-à-oreille fonctionne bien dans ce domaine.

Dans le cas de ReFormANERR, Electric Ireland SuperHomes et Hauts-de-France, ces programmes existaient déjà d'une certaine manière, en effectuant des interventions à domicile (installation de chaudières, rénovations "superficielles", etc.) et disposaient donc déjà d'un réseau d'entrepreneurs au moment de la transition vers des rénovations plus approfondies. Cependant, dans certains cas, cette transition a nécessité une formation supplémentaire pour préparer le réseau à effectuer des travaux de rénovation plus approfondis. Un budget et des ressources supplémentaires sont donc nécessaires pour assurer la formation.

Outre la formation de base, Oktave a noté que de nombreuses personnes sont entrées dans le secteur de la construction après la pandémie, sans avoir reçu la formation spécifique et les connaissances nécessaires pour réaliser des rénovations énergétiques de qualité. Au démarrage d'Oktave, les entrepreneurs avaient déjà travaillé sur des rénovations énergétiques dans la région Grand-Est, ce qui a permis de constituer un réseau d'entrepreneurs hautement qualifiés. Avec de nombreux nouveaux arrivants et des régions supplémentaires, le risque d'un travail de mauvaise qualité effectué par des entrepreneurs non qualifiés est trop élevé pour Oktave, qui serait en fin de compte responsable de tout défaut en vertu de la législation française. C'est la raison pour laquelle Oktave a décidé d'établir un cadre de partenariat. Si un entrepreneur fournit un travail de grande qualité, il est autorisé à rester dans le partenariat et Oktave le sollicitera pour des travaux futurs. Dans ce cadre, la personne interrogée à Oktave a suggéré d'imposer aux entrepreneurs une formation d'une semaine sur les rénovations énergétiques de haute qualité, afin d'amener tous les entrepreneurs au même niveau de connaissances et de compétences.

Encadré 5. Norme de l'entrepreneur

Dans le cas de Retrofitworks, les entrepreneurs doivent s'engager à respecter une norme. Cette norme est établie par Retrofitworks et tous les membres de la coopérative doivent y souscrire, assumant ainsi la responsabilité en cas de problème. Retrofitworks a créé cette norme en réponse à l'incapacité du gouvernement britannique à fixer des exigences en matière de rénovation énergétique et à garantir un travail de qualité constante pour les rénovations énergétiques. La norme engage contractuellement les entrepreneurs à fournir un travail de haute qualité, ce qui garantit que la responsabilité est clairement établie dès le début du processus de rénovation.

Electric Ireland Superhomes dispose d'une liste d'entrepreneurs agréés pour les projets du programme. Le guichet unique propose des formations et des services d'information à ses entrepreneurs afin de les maintenir à niveau. En outre, SEAI, l'agence irlandaise de l'énergie, a établi des critères que tous ses guichets uniques nationaux doivent respecter pour conserver leur statut de guichet unique.

Confiance

La confiance de la communauté et le recours au bouche-à-oreille sont essentiels à la réussite des guichets uniques. Bien que la plupart des guichets uniques disposent d'une forme de marketing (publicités télévisées, radio, médias sociaux, etc.), la plupart d'entre eux s'appuient sur les recommandations des autorités locales, des banques locales et/ou d'anciens clients. Le marketing dépend également des réseaux existants, principalement des entrepreneurs qui ont été mentionnés comme l'une des sources les plus fiables pour les propriétaires, ainsi que des groupes communautaires. En l'absence de tels réseaux, les guichets uniques ont tendance à s'en remettre au marketing "traditionnel" (annonces payantes, dépliants, prospectus). Parfois, les autorités locales font également la promotion des guichets uniques. Le marketing dépend en outre du groupe de clients. Les propriétaires sont plus facilement atteints par les entrepreneurs, les groupes communautaires et la publicité traditionnelle, alors que les copropriétés requièrent une approche très personnalisée, alors que les propriétaires (propriétaires et propriétaires francs) requièrent une approche spécifique. Le message diffusé dans le cadre du marketing n'a pas été abordé en détail, bien que certains aient déclaré que les effets positifs d'une rénovation énergétique devraient être mis en évidence.

Les personnes interrogées étaient différentes en termes de connaissances et d'intérêt des propriétaires/résidents pour la rénovation énergétique de leur logement. Certaines ont souligné la forte demande de rénovations énergétiques basée sur la connaissance, tandis que d'autres ont indiqué que les personnes manquaient de connaissances de base. L'un des principaux enseignements est que les habitants ont besoin de moyens simples et efficaces pour comprendre les informations sur les rénovations énergétiques provenant de sources auxquelles ils font confiance, ce qui varie d'un contexte à l'autre (autorités locales, entrepreneurs locaux, amis et famille). En outre, de nombreux entrepreneurs et guichets uniques ont constaté que le fait de lier une rénovation énergétique à un souhait déjà existant de modifier la propriété (extension, rénovation de la salle de bains ou de la cuisine, par exemple) augmente la probabilité que les propriétaires effectuent des rénovations énergétiques en même temps. Cela implique que les entrepreneurs sollicités pour des rénovations non énergétiques soient bien informés sur les rénovations énergétiques.

Encadré 6. La confiance au niveau local

Les personnes interrogées ont souligné le succès des réseaux locaux pour établir la confiance. Plus les parties concernées par les travaux de rénovation sont locales, plus il est probable qu'elles se fassent confiance. La confiance est particulièrement importante pour les résidents et les propriétaires de biens immobiliers - les travaux de rénovation peuvent entraîner un stress élevé, qui peut être atténué par une grande confiance dans les guichets uniques et les entrepreneurs.

Couverture territoriale

Les guichets uniques interrogés opèrent de différentes manières en fonction du territoire qu'ils couvrent. La couverture est liée à plusieurs facteurs : pour informer les habitants sur les services et attirer de nouveaux clients, comme point focal physique pendant les travaux en cours, et pour tout travail de suivi une fois les rénovations terminées.

Retrofitworks, par exemple, s'appuie fortement sur son réseau de membres, composé d'entrepreneurs et de groupes communautaires, pour attirer de nouveaux clients. Comme ces groupes sont déjà présents sur un territoire donné, Retrofitworks n'a pas eu besoin d'y établir des bureaux distincts. Les membres du personnel de Retrofitworks travaillent essentiellement à domicile et se déplacent dans différents endroits.

BedreBolig a décidé d'offrir la plupart de ses services en ligne, plutôt que de disposer de bureaux physiques. Reimarkt a estimé qu'il était fort risqué d'ouvrir trop de bureaux régionaux à la fois - mais une présence lors d'événements locaux tels que des marchés de producteurs ou des tentes pop-up s'est avérée très utile pour informer les habitants sur les services de ce guichet unique.

La couverture territoriale dépend donc des personnes résidant sur chacun des territoires qu'un guichet unique pourrait vouloir couvrir. De nombreux guichets uniques se sont efforcés de comprendre les spécificités des nouvelles régions, soit en menant leurs propres recherches, soit en collaborant étroitement avec les autorités locales, les groupes communautaires et les entrepreneurs. Le succès semble dépendre en grande partie des réseaux existants et de leur utilisation, plutôt que de l'établissement de bureaux autonomes pour établir l'image de marque du guichet. Selon la région, il peut s'agir de groupes communautaires, d'entrepreneurs, d'églises ou de mairies.

Oktave estime qu'il faut un employé à temps plein pour s'occuper de 14 à 16 maisons unifamiliales. Pour les logements multifamiliaux, ce chiffre est plus élevé. Si le guichet unique est rentable, il est possible d'employer des cadres moyens dans les bureaux régionaux. Autrement, le personnel chargé des audits énergétiques, de la vérification des travaux et de la signature des contrats une fois les travaux de rénovation terminés, travaille principalement depuis son propre domicile.

Répartition des responsabilités

Les responsabilités des différentes parties impliquées dans une rénovation énergétique - le propriétaire, le locataire, l'entrepreneur, le guichet unique - sont largement déterminées par la situation juridique au sein d'une région ou d'un pays. En France, par exemple, les guichets uniques sont responsables pendant 10 ans des travaux réalisés et doivent donc souscrire des garanties et une assurance responsabilité. Par conséquent, les guichets uniques français assument la majeure partie de la responsabilité des travaux de rénovation (pour les propriétaires individuels, c'est différent pour les copropriétés).

De nombreux guichets uniques ont indiqué que le cadre juridique est très difficile à comprendre et qu'ils assument la plupart des responsabilités d'un point de vue juridique, laissant au propriétaire la responsabilité de décider du montant qu'il peut dépenser pour les travaux de rénovation. Les contrats permettent d'établir les responsabilités entre les différentes parties et peuvent être utiles lorsque la situation juridique n'est pas claire (comme c'est le cas au Royaume-Uni).

Outre le cadre juridique qui détermine en grande partie la responsabilité des rénovations énergétiques, dans certains contextes, les souhaits et les besoins des clients déterminent également le niveau de responsabilité. Au Danemark, par exemple, BedreBolig a constaté que de nombreux propriétaires sont prêts à assumer la responsabilité de la gestion du projet, auquel cas le guichet unique se contente d'informer les propriétaires et d'élaborer un plan de rénovation sur la base de l'audit énergétique.

Des recherches antérieures sur les guichets uniques en Europe ont montré que l'absence de cadre juridique au niveau européen et au niveau national constituait un obstacle à la mise en place des guichets uniques. La forme juridique d'un guichet unique n'est toujours pas claire - s'il est similaire aux architectes, aux entreprises privées ou à un autre type de forme. Cela dépend également du type de guichet unique, par exemple une entreprise privée peut être une entité juridique différente d'un guichet unique géré par une autorité gouvernementale ou locale, ou par une coopérative.

Modèles d'entreprise

Les guichets uniques qui travaillent à la fois sur des immeubles en copropriété ou des logements multifamiliaux et sur des maisons unifamiliales requièrent des modèles et approches commerciaux différents. Alors que les maisons unifamiliales nécessitent un contact personnel avec un conseiller du guichet unique et le propriétaire pour s'assurer que leurs besoins, souhaits et préoccupations financières sont satisfaits, la situation juridique des copropriétés dans chaque contexte exige une approche détaillée et soigneusement conçue pour tous. Souvent, dans les programmes concernant les copropriétés, les fournisseurs de logements sociaux sont les propriétaires des copropriétés et, en fonction de la géographie, les résidents votent pour que les rénovations soient effectuées ou non. Certains guichets uniques se contentent d'aider à établir un plan de rénovation (Oktave), tandis que d'autres s'occupent également des entrepreneurs qui réalisent les travaux (Reimarkt), mais aucun n'est impliqué dans une démarche active d'approche/de persuasion auprès de l'ensemble des habitants du bâtiment. Alors que Reimarkt a choisi de se spécialiser dans la rénovation énergétique des logements sociaux, Oktave sépare les maisons unifamiliales et les copropriétés en deux flux de travail différents. Electric Ireland Superhomes développe un nouveau segment d'activité pour travailler sur les copropriétés ainsi que sur les projets groupés.

Les modèles d'entreprise diffèrent également en ce qui concerne les étapes prises en charge par le guichet unique, ainsi que les tarifs appliqués à ces différentes étapes. BedreBolig, qui est géré par l'autorité danoise de l'énergie, a vu la demande de ses services diminuer au cours des dernières années, comme indiqué à la section 4.5. D'autres guichets uniques au Danemark proposent des audits énergétiques gratuits et enregistrent une demande plus importante. Selon la personne interrogée, ces guichets uniques sont gérés ou subventionnés par des entités privées, qui accordent un financement jusqu'à ce qu'ils soient rentables (voir l'encadré 6 pour la planification de la rentabilité). De grandes banques sont également entrées sur le marché, soit en prévoyant d'offrir elles-mêmes un service de type guichet unique (comme au Danemark), soit en finançant des projets de guichet unique (comme en Angleterre). Les banques peuvent proposer des prêts directs aux clients (SFH et MFH) - la manière dont elles offriraient l'ensemble du service de guichet unique n'est pas claire, ni les implications réglementaires d'une institution financière proposant des travaux de rénovation.

Encadré 3. Planification à long terme

Au cours de la première année d'existence du guichet unique, il est probable que des pertes soient subies, ce dont la mise en place du guichet unique doit tenir compte.

Au cours des premières années, le guichet unique doit s'établir dans une nouvelle région. Les fonds initiaux doivent être consacrés au marketing et à la création d'un réseau d'entrepreneurs de confiance dans la région. Les rénovations prévues sont moins nombreuses.

L'année suivante, le rapport entre le personnel et les rénovations, c'est-à-dire les revenus, devrait s'équilibrer à nouveau. Toutefois, si le guichet unique doit s'étendre à d'autres régions, les pertes de la première année liées à l'établissement d'une base doivent être prises en compte dans le plan commercial.

9.3. SOURCES DE FINANCEMENT

La majorité des programmes sont soutenus par une combinaison de sources de financement, un soutien important provenant du programme Horizon2020 de la Commission européenne (encadré 1), de la Banque européenne d'investissement (en particulier le programme ELENA), ainsi que de partenariats avec plusieurs banques privées. Quelques guichets uniques (Retrofitworks et BedreBolig) ont mentionné que les grandes banques s'orientent vers le partenariat/le soutien aux guichets uniques. Dans le cas de Retrofitworks, les banques cherchent à s'associer à des programmes de guichet unique existants. Au Danemark, les grandes banques semblent vouloir établir leur propre guichet unique, en se concentrant fortement sur la fourniture de financement. Dans les deux pays, seuls les premiers pourparlers avec les banques ont eu lieu, et il est donc trop tôt pour juger si celles-ci vont pénétrer sur le marché, dans quelle capacité et sous quelle forme.

Encadré 4. Soutien par Horizon 2020

Horizon 2020 est un programme européen de recherche et d'innovation qui s'est déroulé de 2014 à 2020. Il s'agit du plus grand programme de recherche et d'innovation jamais lancé par l'Union européenne, avec un budget d'environ 80 milliards d'euros sur sept ans. Le programme a été remplacé par Horizon Europe, qui couvre la période 2021-2027, avec un budget de 95,5 milliards d'euros. Horizon Europe s'appuie sur les succès d'Horizon 2020 et vise à renforcer la compétitivité scientifique et technologique de l'UE, à relever les défis mondiaux et à soutenir les transitions verte et numérique.

Horizon Europe finance des projets de recherche et d'innovation dans toute une variété de domaines, notamment la santé, l'énergie, les transports, l'action climatique, etc. Il est ouvert aux universités, aux instituts de recherche, aux petites et moyennes entreprises (PME) et à d'autres organisations de toute l'Europe et d'ailleurs.

Plusieurs des programmes interrogés ont démarré avec le soutien de H2020 et sont maintenant en phase d'assurer leur propre financement (par exemple, Electric Ireland SuperHomes, ReFormANERR).

Les programmes bénéficiant d'un soutien financier continu peuvent souvent réaliser un nombre précis de projets, tandis que ceux qui ne bénéficient pas de subventions importantes (comme Retrofitworks et ReFormANERR) fonctionnent sur une base de "survie" (en réalisant autant de projets que possible sans s'en tenir à un nombre spécifique de propriétés qu'ils prévoient de rénover ou à un objectif d'économies d'énergie) une fois que les subventions initiales sont reçues.

Encadré 3. Clients capables de payer

Retrofitworks a établi un dossier commercial dont les programmes destinés aux clients capables de payer sont rentables. Pour ces projets, Retrofitworks facture aux entrepreneurs entre 5 et 10 % de la facture finale de la rénovation.

Sur la base de calculs internes concernant les frais de personnel et les dépenses liées au projet, Oktave estime que ses programmes d'habitations multifamiliales seront probablement rentables une fois que le financement national sera épuisé et qu'ils pourront s'autofinancer.

En Irlande, il existe trois scénarios possibles d'aide à la rénovation en fonction de la capacité à payer, partiellement ou entièrement financés par l'Agence irlandaise de l'énergie (SEA). Il existe des subventions d'amélioration couvrant les petites rénovations et les frais d'entrepreneur, puis des options de subventions partiellement financées par un guichet unique, et enfin des améliorations énergétiques entièrement financées pour les propriétaires remplissant les conditions requises (par exemple, les foyers à faible consommation d'énergie, les foyers en situation de handicap, etc.)

Sources de financement européennes

Il existe au niveau de l'UE toute une série de programmes de financement pour différents aspects de l'efficacité énergétique et des activités de rénovation¹⁸⁹. Ceux-ci sont présentés ci-dessous. Les trois plus pertinents pour les guichets uniques sont le programme Horizon Europe, le programme ELENA et le programme LIFE. L'Union européenne invite les États membres à créer leurs propres programmes de financement au niveau national. Le tableau ci-dessous présente les programmes disponibles (liste non exhaustive), les montants par programme et l'applicabilité de ces programmes aux services de guichet unique.

Tableau 74 : Comparaison entre les types de financement Européens

Programme de financement	de	Montant disponible	Pertinence pour les guichets uniques
Horizon Europe		95,5 milliards d'euros entre 2021 et 2027	Programmes de guichet unique financés entre 1,5 et 1,7 million d'euros
Prêts ELENA Subventions de la BEI		Subventions à partir de 1,5 million d'euros, prêts de 31 000 euros en moyenne	Plusieurs programmes de guichet unique ont bénéficié de subventions et de prêts
LIFE		100 millions d'euros disponibles pour les appels à propositions de 2022	Appel de fonds propre de Integrated Home Renovation Services, ainsi qu'interventions de formation et initiatives de financement novatrices
Fonds d'innovation		Entre 2,5 millions d'euros et plus de 7,5 millions d'euros	L'accent est mis sur les technologies hautement innovantes et les grands projets phares.
Initiative en faveur du logement abordable		Entre 2 et 5 millions d'euros par projet	Ne s'applique qu'aux projets de logements sociaux
Plan national de relance et de résilience		Dépend de chaque État membre	Potentiel pour le guichet unique si un plan NRPR inclut le financement du guichet unique

¹⁸⁹ Renovate Europe a créé un guide pour le financement de la rénovation énergétique au sein de l'UE : <https://www.renovate-europe.eu/funding-for-energy-renovation/>

9.3.1. INITIATIVES DE LA VAGUE DE RÉNOVATION ET SOURCES DE FINANCEMENT CINEA

La vague de rénovation dans le cadre du nouveau Pacte vert énumère une série de possibilités différentes pour financer les guichets uniques. Le plan d'action de la vague de rénovation énumère des instruments et des programmes, qui sont gérés par l'Agence exécutive européenne pour le climat, les infrastructures et l'environnement (CINEA), créée en 2021. Les trois plus importants sont Horizon Europe et le programme ELENA, ainsi que le programme LIFE pour le climat et l'environnement.

9.3.1.1. HORIZON EUROPE

Le programme Horizon Europe est le programme phare de financement de la recherche et de l'innovation de l'Union européenne (UE) pour la période 2021-2027. Il succède à l'ancien programme Horizon 2020 et vise à stimuler l'excellence scientifique, la compétitivité industrielle et les défis sociétaux dans toute l'Europe.

Horizon 2020 était le programme phare de financement de la recherche et de l'innovation de l'Union européenne pour la période 2014-2020. Il s'agissait du plus grand programme de financement de la recherche et de l'innovation au monde, avec un budget de près de 80 milliards d'euros. Le programme visait à soutenir le développement et la mise en œuvre de solutions innovantes aux défis sociétaux, à promouvoir la compétitivité de l'Europe sur la scène mondiale et à repousser les frontières de la connaissance scientifique.

Le programme Horizon Europe dispose d'un budget de 95,5 milliards d'euros, ce qui en fait le plus grand programme de financement de la recherche et de l'innovation au monde. Il soutiendra la recherche et l'innovation dans un large éventail de domaines, notamment la santé, le changement climatique, la transformation numérique et les défis sociaux.

Le programme s'articule autour de trois piliers :

1. **Science ouverte :** ce pilier vise à rendre les connaissances scientifiques plus ouvertes, transparentes et accessibles. Il comprend le financement d'infrastructures de recherche, de compétences numériques et d'outils pour soutenir les pratiques scientifiques ouvertes.
2. **Défis mondiaux et compétitivité industrielle :** ce pilier vise à relever certains des défis mondiaux les plus urgents, tels que le changement climatique, la santé et la transition énergétique, tout en soutenant la compétitivité industrielle. Il comprend le financement de la recherche et de l'innovation dans des domaines clés, tels que l'énergie propre, l'économie circulaire et les systèmes alimentaires.
3. **Europe innovante :** ce pilier vise à soutenir l'innovation et à renforcer la compétitivité des entreprises européennes. Il comprend le financement de la recherche et de l'innovation dans des domaines clés tels que les technologies numériques, l'intelligence artificielle et l'espace.

Le programme Horizon Europe est ouvert aux chercheurs, aux universités, aux organismes de recherche et aux entreprises de toute l'Europe et d'ailleurs. Des possibilités de financement sont offertes par le biais d'une série de programmes, notamment des projets de recherche en collaboration, des bourses de recherche individuelles et des activités d'innovation¹⁹⁰.

Quelques exemples européens de projets de guichets uniques financés dans le cadre du fonds Horizon 2020 :

- <https://cordis.europa.eu/project/id/894189> - Projet "ProRetro" : cinq guichets uniques dans différentes villes allemandes, financement de l'UE de plus de 1,7 million d'euros.
- <https://cordis.europa.eu/project/id/892749> - Projet "Save the Homes" : en Europe, développement du guichet unique Citizen Hub, augmentation du taux de rénovation à 5 %, plus de 1,5 million d'euros.

9.3.1.2. ELENA

Le programme européen ELENA (European Local Energy Assistance) est un mécanisme d'assistance technique mis en place par la Banque européenne d'investissement (BEI) en coopération avec la Commission européenne. Le programme vise à soutenir la mise en œuvre de projets d'énergie durable dans les États membres de l'Union européenne et les pays voisins.

ELENA fournit une assistance financière et technique aux autorités locales et régionales, aux organisations publiques et privées et aux partenariats public-privé qui développent des projets d'énergie durable. Le programme aide ces entités à identifier, préparer et mettre en œuvre des programmes d'investissement pour l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables et le transport urbain.

L'assistance technique fournie par ELENA comprend l'aide au développement de projets, la structuration et l'analyse financière, l'évaluation de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables, ainsi que des activités de renforcement des capacités. Le programme soutient également la préparation d'études de faisabilité, de plans commerciaux et de modèles financiers pour les projets d'énergie durable.

Le financement d'ELENA provient du programme Horizon 2020 de l'Union européenne, qui apporte un soutien financier aux projets de recherche et d'innovation. La BEI gère le programme ELENA pour le compte de la Commission européenne et le met en œuvre dans le cadre de partenariats avec les autorités nationales et régionales et d'autres parties prenantes.

Jusqu'à présent, le programme ELENA a financé un certain nombre de programmes de guichet unique différents, soit avec la BEI en tant que prêteur (SEM Iles de France Energies, Picardie Pass Renovation, SEM ARTEE, SEM Bordeaux Métropole Energies, Sustainable Loans for citizens au Limbourg, Pays-Bas), soit avec des subventions (Picardie Pass Renovation, Superhomes, Tipperary, Ireland, ARTEE, Nouvelle Aquitaine, France, Sustainable Loans for citizens au Limbourg, Pays-

¹⁹⁰ Le taux de réussite d'Horizon Europe est estimé à environ 15 % : <https://sciencebusiness.net/news/horizon-europe-grant-success-rates-are-compared-horizon-2020> Bas)¹⁹⁰. Comme le montre cette liste, un même guichet unique peut bénéficier à la fois de prêts et de subventions.

9.3.1.3. LIFE

LIFE est l'instrument de financement de l'UE pour l'environnement et l'action climatique. Comme pour Horizon Europe, LIFE prévoit différentes périodes de financement, la prochaine commençant en avril 2023. Les domaines couverts par ce programme sont les suivants :

- Nature et biodiversité ;
- Économie circulaire et qualité de vie ;
- Atténuation du changement climatique et adaptation ;
- Transition vers l'énergie propre.

Les appels précédents au titre du financement LIFE étaient spécifiquement axés sur les services de rénovation intégrés. L'initiative "Build Up Skills" relève également de LIFE.

Initiative "Build Up Skills"

L'initiative pour l'amélioration des compétences "Build Up Skills" est gérée par l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EASME) et vise à fournir aux travailleurs du secteur de la construction des compétences et des connaissances sur les exigences en matière d'efficacité énergétique pour les projets de construction et de rénovation.

Alors que l'initiative s'inscrivait dans le cadre du programme Horizon 2020 jusqu'en 2020, elle relève désormais, depuis 2021, du programme LIFE Clean Energy Transition.

9.3.1.4. FONDS D'INNOVATION

Le Fonds d'innovation est financé par le système d'échange de quotas d'émission, réinvesti dans des projets à grande et à petite échelle encourageant l'utilisation de technologies à faible émission de carbone. Les projets à petite échelle peuvent recevoir jusqu'à 7,5 millions d'euros, et les projets à grande échelle des sommes supérieures à 7,5 millions d'euros.

9.3.1.5. AGENDA EUROPÉEN DES COMPÉTENCES

"L'Agenda européen des compétences est un plan quinquennal visant à aider les individus et les entreprises à acquérir des compétences plus nombreuses et de meilleure qualité et à les mettre à profit, en veillant à :

- renforcer la **compétitivité durable**, comme le prévoit le [Pacte vert pour l'Europe](#)
- garantir l'**équité sociale**, en mettant en pratique le premier principe du [Pilier européen des droits sociaux](#) : l'accès à l'éducation, à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie pour tous, partout dans l'UE

- renforcer la **résilience** pour réagir aux crises, sur la base des enseignements tirés de la pandémie COVID-19¹⁹¹"

Tableau 75 : Investissement de l'UE en milliards d'euros

Investissement de l'UE dans les compétences	
Programme	Investissement (en milliards d'euros) *
Fonds social européen Plus (FSE+)	61,5
Erasmus	16,2
InvestEU	4,9
Fonds européen d'ajustement à la mondialisation	1,1
Corps européen de solidarité	0,8
Europe numérique	0,5

9.3.2. INITIATIVE "AFFORDABLE HOUSING"

L'initiative pour un logement abordable "Affordable Housing" fait partie de la vague de rénovation, comme décrit ci-dessous :

"La vague de rénovation soutiendra de nouveaux investissements sur une période durable, en commençant par les bâtiments publics et les bâtiments de moindre efficacité énergétique. Ces mesures stimuleront la numérisation et créeront des opportunités d'emploi et de croissance tout au long de la chaîne d'approvisionnement en matière de rénovation.

Dans le cadre de cette stratégie, l'initiative "Affordable Housing" veille à ce que les logements sociaux et abordables bénéficient également de la vague de rénovation. Elle garantira l'accès des projets locaux de logement social aux capacités techniques et d'innovation nécessaires ainsi qu'à l'aide aux projets, en permettant :

- Le pilotage de 100 districts de rénovation de phares avec une approche de quartier intelligent axée sur l'habitabilité et l'innovation, en fournissant également des modèles à reproduire.
- La mobilisation de partenariats de projets intersectoriels et leur mise en relation avec les acteurs locaux, tels que l'économie sociale, les PME, les autorités locales, les associations de logement et la société civile .
- La promotion d'un accès efficace et l'utilisation de processus innovants tels que la construction circulaire et modulaire, ainsi que l'innovation sociale et les modèles d'engagement pour responsabiliser les résidents dans le processus de rénovation¹⁹²".

¹⁹¹ [\[Lien\]](#)

¹⁹² [\[Lien\]](#)

9.3.3. PLAN NATIONAL DE RELANCE ET DE RÉSILIENCE

Le mécanisme national de relance et de résilience a été mis en place pour atténuer l'impact social et économique de la pandémie de coronavirus et rendre les économies européennes plus durables et plus résilientes.

La rénovation est l'un des domaines où une économie plus durable et plus résistante pourrait être mise en place. Le financement pour ce programme s'étend jusqu'en 2026.

9.3.4. GUIDE DE FINANCEMENT ÉTAPE PAR ÉTAPE

Le BPIE a élaboré un [guide de financement](#) pour les programmes d'efficacité énergétique, incluant les guichets uniques. Il présente également d'autres programmes de financement de l'UE qui ne figurent pas dans la liste ci-dessus.

9.4. SCÉNARIOS DE FONCTIONNEMENT DE GUICHETS UNIQUES EUROPÉENS

Cette section décrit visuellement trois scénarios de guichet unique européen. Ces scénarios ont été choisis parce qu'ils sont très différents les uns des autres et qu'ils peuvent donc servir de modèles utiles pour la structure possible d'un guichet unique. Chaque scénario a été créé en fonction du contexte spécifique, qui sera expliqué dans cette section.

9.4.1. ELECTRIC IRELAND SUPERHOMES

Electric Ireland SuperHomes est un guichet unique qui opère à travers tout le pays. Le programme a démarré avec le financement d'Horizon 2020 et passe maintenant à d'autres fonds (tels que des subventions gouvernementales et des partenariats avec des banques locales) en plus du soutien de l'organisation fondatrice Electric Ireland, la compagnie d'électricité associée. Le programme a été créé en juin 2021 dans le cadre d'un partenariat entre la Tipperary Energy Agency et Electric Ireland (la plus grande compagnie d'électricité d'Irlande, qui représente 50 % des parts de marché).

Le programme facture 475 euros pour la consultation initiale et le rapport énergétique du logement. Si les travaux sont ensuite convenus, les frais professionnels additionnels sont généralement compris entre 550 et 1 800 euros (en fonction de la taille et du type de projet). Les coûts globaux de rénovation vont de 25 000 euros pour une maison typique construite à partir de 2000 à 75 000 euros ou plus pour les maisons plus anciennes, plus grandes ou plus complexes. Il s'agit d'un investissement important, c'est pourquoi une subvention de la SEAI est disponible, et c'est Electric Ireland SuperHomes qui supervise et gère l'ensemble du processus de demande de subvention.

Le coût moyen d'une mise à niveau par Electric Ireland Superhomes s'élève à 56 000 euros bruts, mais il est ramené à environ 30 000 euros nets de subventions. Toutefois, compte tenu de l'augmentation des coûts au cours des deux ou trois dernières années, les coûts globaux augmentent pour atteindre près de 70 000 euros, alors que les montants des subventions restent inchangés.

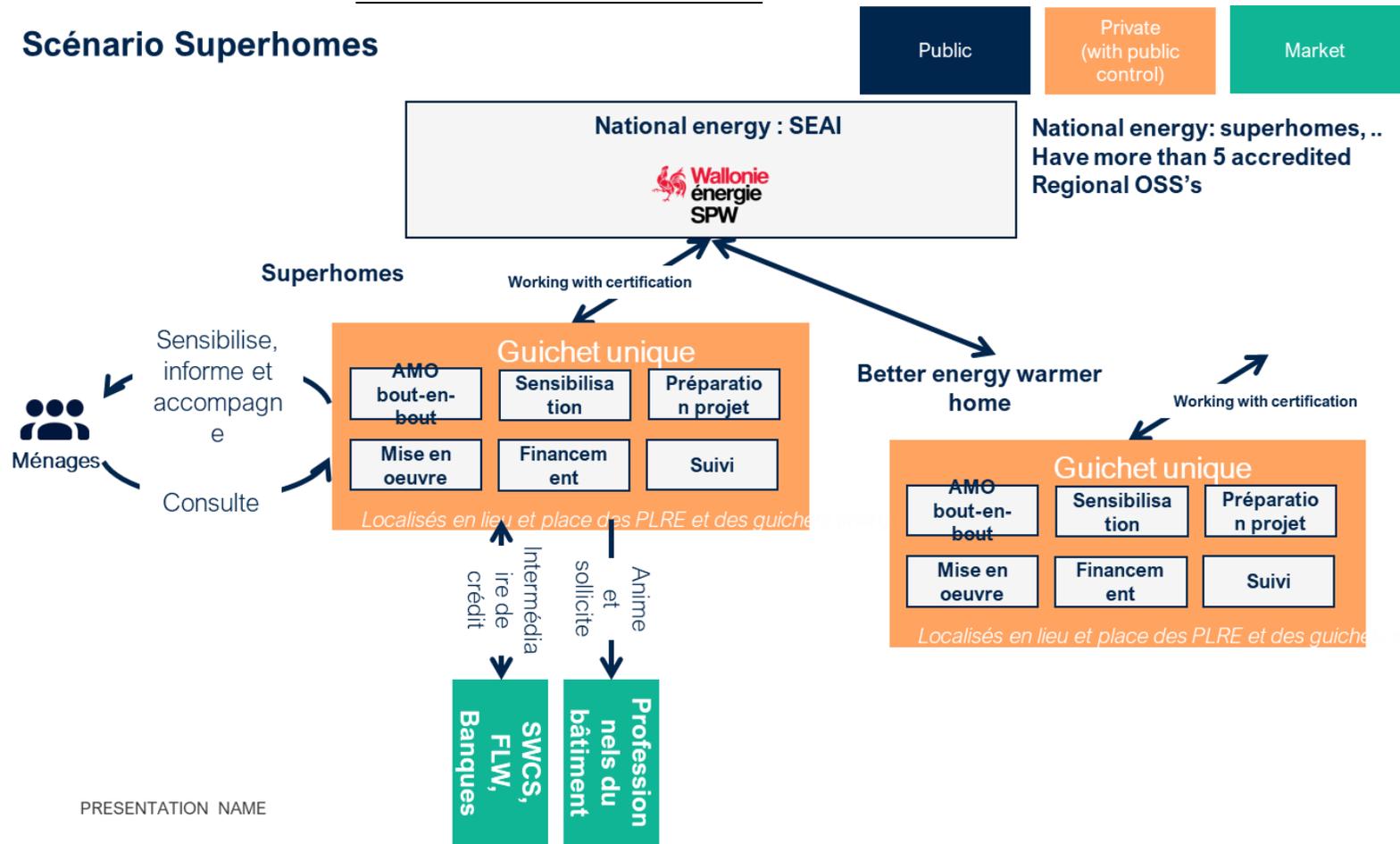
Electric Ireland SuperHomes est l'un des quelque 12 guichets uniques actuellement en activité en Irlande. Pour pouvoir fonctionner en tant que guichet unique, tous les programmes doivent respecter un processus d'approbation rigoureux et des normes supervisées par l'Autorité irlandaise de l'énergie durable (SEAI) - qui comprend les normes auxquelles les rénovations par les guichets uniques doivent répondre, ainsi que le processus de subvention et les exigences en matière d'évaluation de la consommation d'énergie.

Globalement, il existe trois options de services de rénovation et de financement associé supervisés par la SEAI : les subventions individuelles pour les améliorations énergétiques, les services de guichet unique et les améliorations énergétiques entièrement financées.

Tableau 76 : Récapitulatif des trois options de services de rénovation et de financement associé supervisés par la SEAI

Type de service	Sélection de l'entrepreneur/ supervision des travaux	Subvention SEAI disponible	Suivi de l'évaluation de la performance énergétique des bâtiments (PEB)	Éligibilité
Amélioration individuelle de l'efficacité énergétique	Supervision par le propriétaire	Partiellement couvert par des subventions (demande par le propriétaire)	Oui	Propriétaires et bailleurs privés qui souhaitent superviser leurs propres programmes et effectuer de petites améliorations)
Guichet unique	Supervision par le guichet unique sélectionné	Partiellement couvert par des subventions (demande par le guichet unique)	Oui	Propriétaires et bailleurs privés qui souhaitent procéder à des améliorations multiples, mise à niveau du PEB à B2 au minimum.
Amélioration de l'efficacité énergétique entièrement financée	Supervision par SEAI	Complètement couvert par des subventions (demande par SEAI)	OUI	Propriétaires remplissant les conditions requises et bénéficiant de certaines prestations sociales, notamment l'allocation de chauffage, les demandeurs d'emploi, les familles monoparentales et les personnes handicapées.

Scénario Superhomes



PRESENTATION NAME

Figure 78 : Fonctionnement Superhomes

9.4.2. RETROFITWORKS

Retrofitworks¹⁹³ est un guichet unique distinct, car il est le seul à être structuré en coopérative. Actuellement, Retrofitworks repose sur trois piliers principaux : le personnel rémunéré de Retrofitworks, les membres, qui sont des professionnels du bâtiment (entrepreneurs) et les membres qui sont des groupes communautaires. Chaque pilier représente un aspect différent des travaux de rénovation.

Le personnel rémunéré de Retrofitworks est chargé de la coordination générale du projet, de l'étude des stratégies de marketing les plus efficaces, de la communication avec les ménages et les autres membres de la coopérative, de la recherche d'options de financement pour les clients et de l'établissement de normes garantissant un travail de haute qualité. Le personnel réalise également l'audit énergétique initial de la propriété et élabore un plan pour l'ensemble de la maison, à partir duquel le propriétaire peut décider des éléments sur lesquels il souhaite travailler (en fonction de son budget, principalement). Le plan pour l'ensemble de la maison est conçu pour refléter une maison zéro énergie pour chaque propriété, mais sans obligation légale de rénovation jusqu'à un certain niveau (les propriétés résidentielles anglaises doivent avoir un CPE de niveau F ou supérieur) ; chaque propriétaire décide du niveau de rénovation énergétique qu'il peut effectuer.

Les professionnels du bâtiment, c'est-à-dire les entrepreneurs, réalisent les travaux de rénovation. Ils doivent adhérer à la norme établie par Retrofitworks et payer une cotisation. Souvent, ils s'engagent également dans l'aspect commercial en suggérant des rénovations énergétiques à leur clientèle établie.

Les groupes communautaires représentent le troisième pilier de la coopérative. Ces groupes diffèrent selon les régions et s'emploient principalement à sensibiliser les propriétaires de leur région aux rénovations énergétiques. Une grande partie du travail de Retrofitworks se fait par l'intermédiaire de ces groupes communautaires¹⁹⁴.

Les ménages font appel à Retrofitworks grâce à différentes stratégies de sensibilisation. Chaque stratégie diffère selon l'endroit et le réseau établi, notamment les groupes communautaires et les entrepreneurs. Comme mentionné dans la section 4.6, sans un réseau de confiance établi, Retrofitworks doit s'appuyer sur le marketing traditionnel pour percer dans une nouvelle région.

Retrofitworks a mis en place une structure contractuelle complexe afin de garantir la responsabilité et la qualité du travail. Une fois que les travaux initiaux ont été convenus entre Retrofitworks et le propriétaire, un contrat est signé entre les deux parties. Retrofitworks coordonne les travaux de rénovation et un autre contrat est signé entre Retrofitworks et les entrepreneurs pour chaque propriété individuelle. Enfin, le propriétaire et les entrepreneurs signent également un contrat. Les trois contrats sont basés sur la norme élaborée par Retrofitworks pour garantir un travail de haute qualité.¹⁹⁵

¹⁹³ Aux fins de cette analyse, seul le segment de marché des clients capables de payer est inclus dans ce scénario, car c'est le plus viable pour Retrofit works. Retrofit works ajoute une aide financière à ses services dès que possible. Par conséquent, le segment de marché des clients capables de payer, avec l'appui d'un financement national, pourrait se déplacer vers les propriétaires ou même les locataires de maisons unifamiliales, au lieu de se limiter à ceux qui peuvent payer les travaux de rénovation sans aide financière.

¹⁹⁴ Un aspect qui n'a pas été abordé dans l'entretien est la question de savoir si les groupes communautaires paient également des cotisations et quel est l'avantage pour les groupes communautaires de faire partie de la coopérative.

¹⁹⁵ Le Royaume-Uni n'exige pas que les constructeurs aient une licence, ce qui permet difficilement de juger de la qualification d'un constructeur. Retrofit works a donc établi sa propre norme.

Tout au long des travaux de rénovation, le coordinateur de Retrofitworks vérifie l'avancement du projet, qui diffère d'une propriété à l'autre. Dans le cas de propriétaires très impliqués, des photographies suffisent généralement, accompagnées de visites périodiques en personne. Dans le cas contraire, le coordinateur se rend sur place toutes les semaines ou toutes les deux semaines pour vérifier l'état d'avancement et la qualité des travaux. L'approbation finale des travaux n'est accordée que lorsque le coordinateur et le propriétaire sont tous deux satisfaits du travail effectué. C'est également à ce moment-là que le propriétaire doit payer les travaux, le paiement étant versé directement à l'entrepreneur. Si Retrofitworks craint que le propriétaire ne paie pas, des paiements anticipés sont demandés et conservés sur un compte bancaire spécifique jusqu'à ce que les travaux soient terminés.

Retrofitworks n'a pas la capacité d'assurer le suivi avec les propriétaires. Retrofitworks travaille parfois sur des études de cas dans certaines régions, où des enquêtes et des entretiens sont menés avec les propriétaires après la fin des travaux de rénovation. Cependant, aucun contrôle énergétique n'est effectué (en dehors d'un CPE, qui est exigé en Angleterre après des travaux sur un bien immobilier) pour s'assurer que des objectifs énergétiques spécifiques ont été atteints.

Scénario Retrofitworks



Figure 79 : Fonctionnement Retrofitworks

9.4.3. OKTAVE

Oktave est un guichet unique dont le financement initial provient de la région Grand-Est. Il continue à recevoir des financements pour ses projets de maisons individuelles. Oktave se compose de deux équipes distinctes. Une équipe travaille sur la rénovation énergétique des maisons individuelles, et l'autre équipe travaille sur la rénovation énergétique des copropriétés. Oktave a estimé que cette scission était nécessaire, car ces deux types de propriétés ont des structures juridiques différentes et nécessitent donc des approches différentes.

Le guichet unique ressemble à un guichet unique à service complet pour les maisons individuelles - du contact initial aux contrôles de qualité et aux garanties de 10 ans¹⁹⁶ (conformément aux exigences de la loi française) à la fin du processus. Le premier contact avec les propriétaires est établi par le biais du marketing traditionnel (lors de la création d'un marché dans une nouvelle région) ou du bouche-à-oreille (lorsque le marché est déjà établi dans une région). Un membre du personnel est chargé de communiquer avec les résidents et de gérer l'ensemble du projet de rénovation.

Cette équipe est différente de celle qui s'occupe des copropriétés. Cette équipe établit le premier contact avec les copropriétaires, réalise l'audit énergétique et élabore un plan de rénovation avec les coûts et le financement. La majeure partie du temps est consacrée à convaincre les résidents d'accepter les travaux de rénovation. Une fois que les habitants ont donné leur accord (70 % doivent être d'accord), Oktave passe le relais à un architecte, qui s'occupe alors d'établir des contacts avec des entrepreneurs pour la réalisation des travaux. Oktave s'occupe toujours des finances, mais ne traite pas avec les entrepreneurs pour les copropriétés.

Grâce au financement bien établi et généreux des travaux de rénovation en France, il est relativement facile pour Oktave de trouver des clients. Cependant, le guichet unique tient à fournir un service équitable et travaille donc sur la base de la rénovation énergétique pour tous les résidents d'une région. Il serait plus facile de se concentrer sur le marché des clients urbains capables de payer, mais Oktave veut atteindre les habitants des zones rurales qui souffrent de pauvreté énergétique. Par conséquent, le financement de l'État est toujours nécessaire, car il faut plus de personnel par région.

Oktave est en mesure d'offrir des options de préfinancement à ses clients. En général, un acompte est exigé pour les travaux de rénovation, ce qui signifie que le client doit disposer d'une épargne pour couvrir cet acompte. Alors que les ménages se verraient restituer l'argent par le biais de programmes de subventions publiques, la fourniture de fonds initiaux constitue un obstacle pour bon nombre d'entre eux. Les ménages à faibles revenus sont souvent incapables de couvrir le versement initial, et dans ce cas, Oktave intervient et propose une option de préfinancement pour ces ménages. Cette option signifie que les ménages paient Oktave sur une certaine période, au lieu de verser un acompte important au début du projet.

Pour les maisons individuelles et les copropriétés, Oktave réalise un audit énergétique et élabore un plan de rénovation qui permettra à la propriété d'atteindre au minimum le niveau CPE B (exigence

¹⁹⁶ La personne interrogée a suggéré que cette garantie impose à Oktave de trouver un moyen de s'assurer que les entrepreneurs fournissent un travail de haute qualité. Oktave doit souscrire une assurance pour couvrir cette garantie et est responsable de tout défaut apparaissant dans les 10 ans suivant les travaux de rénovation. Ainsi, une obligation légale contraint le guichet unique à mettre en place un réseau d'entrepreneurs de qualité.

légale en France pour l'obtention d'un financement). Oktave n'assure pas le suivi des travaux par le biais du contrôle énergétique en raison des coûts élevés et du manque de ressources.

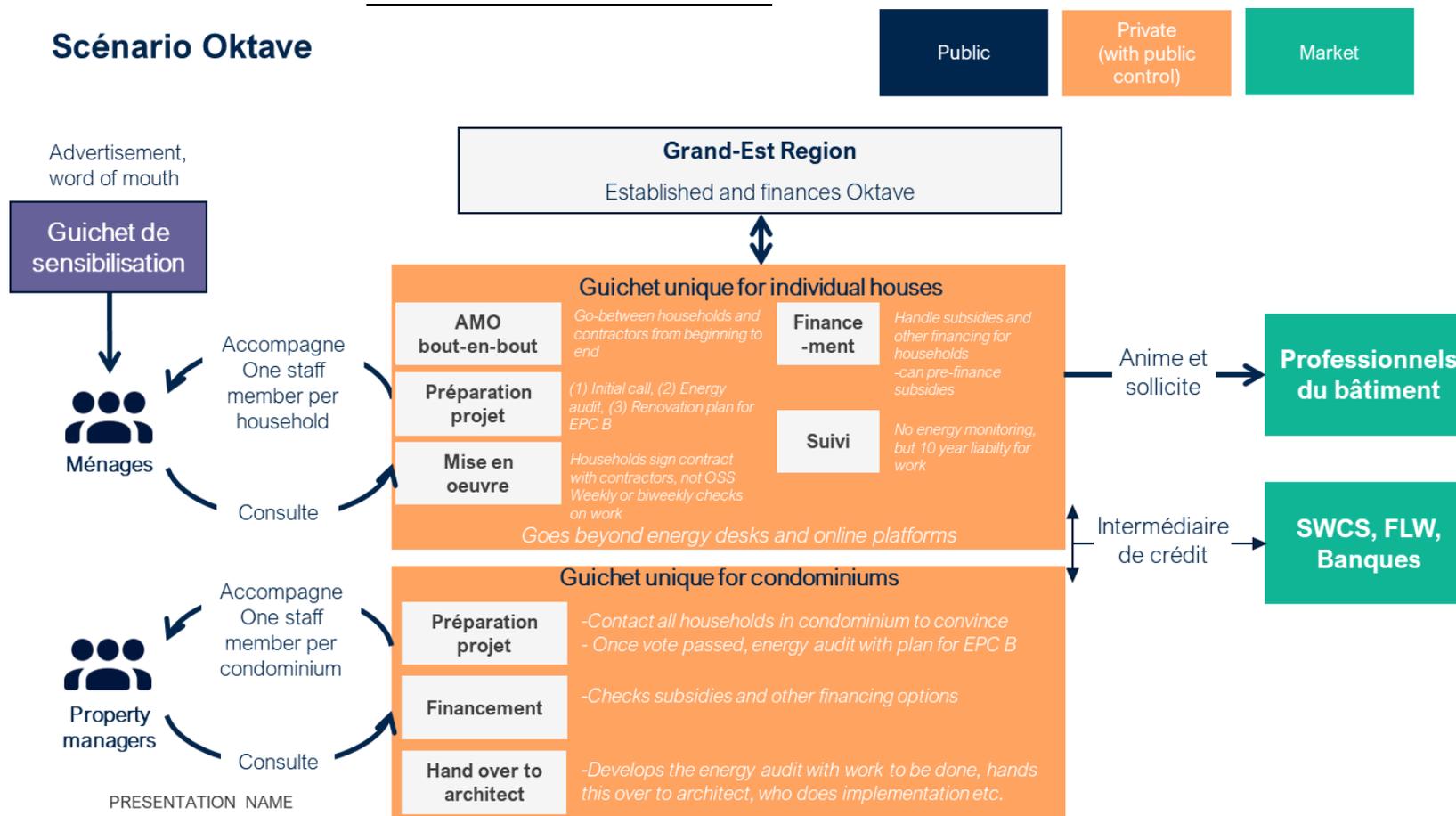


Figure 80 : Fonctionnement Oktave

9.5. ANNOTATIONS A LA RECHERCHE DE BPIE

Les critères d'évaluation de l'étude documentaire ont été prévus selon les termes et conditions de ce projet et sont les suivants :

- Territoire couvert
- Services offerts
- Services physiques ou en ligne
- Activités de sensibilisation et de communication
- Éligibilité
- Toujours actif
- Comment l'impact du guichet unique est-il mesuré/contrôlé ?
- Impact global du guichet unique (par exemple, nombre et type de rénovations et impact sur la consommation d'énergie)
- Ce qui a bien fonctionné et ce qui n'a pas bien fonctionné
- Obstacles et suggestions potentielles

Les services offerts sont subdivisés en six aspects spécifiques de la "chaîne de valeur du service complet" ¹⁹⁷des guichets uniques, présentée dans le tableau ci-dessous.

Tableau 77 : Critère du guichet unique et descriptions

Critère	Description
Évaluation	Le mode d'évaluation d'une propriété (en personne ou en ligne), qu'il soit évalué par le guichet unique ou par un évaluateur indépendant
Orientation	Le résultat de l'évaluation et la manière dont il est communiqué au client
Accès au financement	Si le financement est fourni sous forme de fonds ou si d'autres options sont proposées aux clients (comme des plans de paiement ou des contrats de services énergétiques)
Mise en œuvre des travaux de rénovation	Mesures prises par le guichet unique pour mettre en œuvre les travaux - le client ou le guichet unique identifie, communique et planifie les travaux avec les entrepreneurs, le guichet unique met en œuvre les travaux lui-même.
Assurance qualité	Quelles sont les mesures prises par le guichet unique pour garantir la qualité des travaux de rénovation pendant les travaux ?
Contrôle et suivi	Le guichet unique assure-t-il un contrôle et un suivi et, dans l'affirmative, de quelle manière ?

¹⁹⁷ Boza-Kiss B., Bertoldi P., Della Valle N., Economidou M., (2021). *One-stop-shops for residential building energy renovation in the EU*, JRC, EUR 30762 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, ISBN 978-92-76-40100-1, doi:10.2760/245015, JRC125380. [\[lien\]](#) and Bertoldi, P., Boza-Kiss, B., Della Valle, N. and Economidou, M., The role of one-stop shops in energy renovation - a comparative analysis of OSSs cases in Europe, ENERGY AND BUILDINGS, ISSN 0378-7788, 250, 2021, p. 111273, JRC124675. [\[lien\]](#)

Chaque guichet unique examiné dans le cadre de cette analyse a fait l'objet d'une recherche à partir des informations publiques disponibles sur le site web du guichet unique, ainsi que des publications existantes faisant l'analyse de ces guichets uniques.

Disponibilité des informations pour les projets sélectionnés sur la base des recherches documentaires effectuées au cours de la phase 2

Le tableau ci-dessous donne une indication du type d'informations qui étaient (ou n'étaient pas) disponibles pour chacun des guichets uniques étudiés dans ce rapport. Les cases rouges indiquent que les informations n'étaient pas disponibles, les cases orange indiquent que certaines informations étaient disponibles et les cases vertes indiquent que des informations suffisantes sont disponibles pour le critère. Les messages clés sont inclus dans le rapport de la phase 2.

Inclus
Non inclus
Manque de clarté

Tableau 78 : Indication du type d'informations qui étaient (ou n'étaient pas) disponibles pour chacun des guichets uniques étudiés dans ce rapport

Rapport de Recommandations

Nom du projet _____	Hauts-de-France, RenovationPass (FR)	HEERO (FR)	Oktave (FR)	OPERENE (FR)	Picardie Pass (FR)	Super- homes (IE)	Reimarkt (NL)	Reform ANERR (ES)	Retrofit works (GB)	Energie-sprong (international) ¹⁹⁸
Critère										
Territoire couvert										
Services offerts :										
Évaluation										
Orientation										
Accès au financement										
Mise en œuvre des travaux de rénovation										
Assurance qualité										
Contrôle et suivi										
Services physiques ou en ligne										
Activités de sensibilisation et de communication										
Éligibilité										

¹⁹⁸ Energiesprong n'a pas été choisi pour un entretien car le modèle de programme est un peu plus élevé.

Rapport de Recommandations

Nom du projet _____	Hauts-de-France, RenovationPass (FR)	HEERO (FR)	Oktave (FR)	OPERENE (FR)	Picardie Pass (FR)	Super- homes (IE)	Reimarkt (NL)	Reform ANERR (ES)	Retrofit works (GB)	Energie-sprong (international) ¹⁹⁸
Critère										
Toujours actif										
Comment l'impact du guichet unique est-il mesuré/contrôlé ?										
Impact global du guichet unique (par exemple, nombre et impact)										
Ce qui a bien fonctionné et ce qui n'a pas bien fonctionné										
Obstacles										

Questions d'entretien

Section 1 : Sensibilisation et information des clients

1. Qui sont vos clients cibles ? Votre modèle fonctionne-t-il davantage avec le type de maison ou avec les résidents ?
2. Quels sont les critères d'éligibilité pour le guichet unique ?
3. Comment la mise en œuvre des travaux de rénovation est-elle convenue ?
4. Comment faites-vous connaître votre programme/projet, comment informez-vous les clients potentiels et quelles stratégies utilisez-vous pour convaincre les clients de réaliser un projet de rénovation ?

Section 2 : Mise en œuvre et structure

5. Comment avez-vous démarré votre entreprise ? Êtes-vous partis de zéro ou le guichet unique a-t-il émergé de structures existantes ?
6. Travaillez-vous en fonction d'un certain nombre de maisons à rénover par an, autrement dit, quel est votre niveau d'ambition ? Comment avez-vous défini ce niveau d'ambition et comment suivez-vous les progrès réalisés ?
7. Quel type de modèle de rénovation utilisez-vous, autrement dit, laissez-vous le client décider de l'ampleur des travaux qu'il souhaite effectuer (et cela diffère-t-il selon qu'il s'agit d'un propriétaire privé, d'un locataire ou d'un propriétaire, d'un immeuble à logements multiples ou d'un bailleur social), ou travaillez-vous sur la base d'une rénovation complète de la propriété ?
8. Proposez-vous également à vos clients des travaux de rénovation non liés à l'énergie ?
9. Analysez-vous le parc immobilier dans les régions où vous opérez ?
10. Lorsque vous travaillez avec des clients possédant plusieurs logements (copropriétés ou bailleurs sociaux), participez-vous à la prise de décision avec les locataires ? Savez-vous comment les locataires sont informés tout au long du processus ?
11. Conseillez-vous vos clients sur le plan juridique (copropriétaires, bailleurs, propriétaires) ? Sinon, comment peuvent-ils trouver des informations juridiques sur la rénovation des bâtiments ?
12. Existait-il des obstacles juridiques liés à la mise en place du guichet unique (par exemple, statut juridique de l'architecte et absence de concurrence) ?

Section 3 : Finances

13. Combien de bureaux/employés avez-vous ? Combien d'employés à temps plein ou à temps partiel ?
14. Employez-vous des entrepreneurs ? Si ce n'est pas le cas, comment fonctionne le modèle de financement avec les entrepreneurs ?
15. Quel est le coût annuel pour votre entreprise ?
16. À combien s'élevait votre budget initial ?
17. Comment le guichet unique est-il financé ?
18. Le guichet unique est-il soutenu par des fonds publics ou est-il financé par le secteur privé ? Dans ce cas, pourriez-vous nous en dire plus sur votre structure organisationnelle ?
19. Vos services sont-ils payants, par exemple pour une évaluation ou l'établissement d'un calendrier de rénovation ? Les ménages/résidents peuvent-ils se faire rembourser ces frais ?
20. Quel financement est disponible ou fourni par l'intermédiaire du guichet unique pour les bénéficiaires des travaux de rénovation ? Si aucun fonds n'est directement accessible, les clients

disposent-ils d'autres options telles que des plans de paiement, des contrats de services énergétiques, une aide pour solliciter des fonds supplémentaires, etc. ?

21. Comment pouvez-vous vous renseigner sur les subventions publiques ou autres aides auxquelles votre organisation/projet pourrait prétendre ?

Section 4 : Engagement des parties prenantes

1. Quel type de contact entretenez-vous avec vos clients (ceux qui font les travaux de rénovation) tout au long du projet ? Qui gère le projet (guichet unique, externe) ?
2. Comment se déroule la procédure d'obtention des devis des entrepreneurs ? Le guichet unique s'en charge-t-il ou est-ce au propriétaire de s'en charger ?
3. Quel processus avez-vous mis en place pour vous assurer que les entrepreneurs communiquent avec les clients et répondent à leurs questions ?

Section 5 : Exécution et suivi

4. Inspectez-vous les chantiers pendant le processus ? Sinon, comment assurez-vous le contrôle de la qualité pendant les travaux de rénovation ?
5. Comment se déroule le processus d'approbation une fois les travaux de rénovation terminés ?
6. Travaillez-vous sur la base d'objectifs d'efficacité énergétique que vous souhaitez atteindre pour chaque projet ? Contrôlez-vous les économies d'énergie après l'achèvement des travaux et, dans l'affirmative, quel est le processus de contrôle, de vérification et de suivi ?
7. Si un problème survient au cours d'un projet, comment y faites-vous face ?
8. Conseillez-vous les clients sur les nouvelles technologies installées et sur la manière de les utiliser ?
9. Mesurez-vous le confort des occupants des logements rénovés après les travaux, et peut-être même avant les travaux de rénovation ?

Section 6 : Enseignements tirés

1. Comment l'impact des guichets uniques est-il mesuré ? Existe-t-il des chiffres concernant le nombre de projets menés (disponibles pour plusieurs projets) ? Existe-t-il des chiffres concernant les économies d'énergie (disponibles uniquement pour une petite partie) ? Les programmes ont-ils établi un référentiel et des objectifs dès le départ ? Lesquels ?
2. Existe-t-il une analyse de ce qui a bien fonctionné et de ce qui n'a pas fonctionné ?
 - a. Quels sont les principaux succès et obstacles ?
 - b. Le point de vue des clients sur les travaux de rénovation - ce qu'ils ont aimé, ce qui pourrait être amélioré, pour quoi pourrions-nous davantage les aider ?
 - c. Le programme a-t-il fait l'objet d'une analyse ou d'une évaluation officielle à un moment ou à un autre, avec les enseignements qui en ont été tirés ? Dans l'affirmative, pourrions-nous avoir accès à ce(s) document(s) ?
3. Quelles recommandations feriez-vous à une organisation souhaitant créer un tout nouveau guichet unique ?