Etude Qualitative de l'Importance de l'Accompagnement au Suivi de Chantier du point de vue des Citoyens, dans le cadre du Projet de Rénovation Energétique par Quartier, Renocity - La Louvière

RENOCITY+EXE

Réalisation et Rédaction par Clémence Guyot
avec le support de Valérie Barlet et Jessica Leclercq
Livrable Renobatex – AGC GLASS EUROPE

JUIN 2025

Table des matières

I. Introduction 3

A. Contexte et Enjeux 3

B. Objectif de l'étude 4

C. Public Cible et Thèmes Principaux 4

D. Résumé des résultats obtenus 4

II. Méthodologie 5

A. Définition et Sélection des Profils de Citoyens 5

B. Quantitatif VS Qualitatif 5

C. Structure du Questionnaire 6

D. Collecte des Données et Analyse 7

E. Analyse des Résultats 8

III. Evaluation de l'Accompagnement RENOCITY et RENOCITY+EXE 9

A. Profils 1 9

a. Profils des potentiel.les rénovateur.ices et de leur logement 9

b. Impressions sur le processus d'accompagnement Renocity 9

c. Raisons de l'arrêt du processus 11

d. Améliorations envisagées 13

B. Profils 2 et 3 14

a. Profils des rénovateur.ices et de leur logement 14

b. Impressions sur le processus d'accompagnement RENOCITY 14

c. Améliorations envisagées du processus de RENOCITY 16

d. Impressions sur l'accompagnement de suivi de chantier RENOCITY+EXE 16

e. Raisons du refus de l'accompagnement Renocity+EXE 19

IV. Estimation de la valorisation financière de RENOCITY+EXE 21

A. Méthodologie 21

B. Réponses 22

C. Conclusions 23

E. Conditions de Succès 24

V. Conclusions, Recommandations et Mise en Perspective 26

A. Conclusions 26

B. Recommandations 26

C. Mise en Perspective 28

VI. Annexes (en pièces jointes, non incluses)

Questinnaire Renobatex (arrêt avant renov)
Questionnaire Renobatex (complet)
Exemple: l'Interview complète de M. Y.J
Exemple: Enregistrement audio Interview Mme D.C.

I. Introduction

A. Contexte et Enjeux

Le projet RENOCITY+EXE, supporté par l'initiative RENOBATEX, est mis en œuvre dans le cadre du projet RENOCITY à La Louvière.

RENOCITY vise à augmenter le taux de rénovation énergétique en accompagnant et en soutenant les propriétaires depuis l'initiation de leur projet de rénovation jusqu'au choix des entrepreneurs pour la réalisation des travaux de rénovation jusqu'à la supervision des chantiers.

Dans le cadre de l'appel d'offre de La Louvière pour un projet de rénovation par quartier, auquel RENOCITY a répondu, le volet accompagnement lors des travaux était manquant. RENOCITY a donc sollicité le soutien de l'initiative RENOBATEX afin de pouvoir inclure cet accompagnement lors du projet RENOCITY à La Louvière.

Le projet RENOCITY+EXE a donc permis de compléter le support aux citoyens de La Louvière en leur donnant la possibilité d'être suivis lors du chantier de rénovation par un Expert en Rénovation Énergétique (autrement appelé Field Manager). Ce service a pu être offert aux citoyens, grâce au subside RENOBATEX obtenu par RENOCITY auprès de la région Wallonne, en cours de projet RENOCITY.

En complément du service gratuit d'accompagnement terrain offert aux citoyens, plusieurs livrables ont été convenus avec RENOBATEX dont **l'exploration et le prototypage d'un outil IT d'aide au suivi des chantiers, adapté à la rénovation par quartier,** qui fait l'objet de ce document.

Le suivi de chantier vise à lever 3 freins à la rénovation parmi les obstacles classiquement reconnus comme importants pour expliquer le manque d'initiative de rénovation énergétique dans le secteur résidentiel. Ces 3 freins sont les suivants:

1. le **manque de confiance** dans la qualité des travaux fournis par les entrepreneurs
2. le **manque de temps** des citoyens pour suivre les chantiers
3. le **manque d'expertise** des citoyens pour réaliser un suivi de chantier efficace

En complément du service gratuit d'accompagnement terrain offert aux citoyens, plusieurs livrables ont été convenus avec RENOBATEX dont une **Etude Qualitative de l'Importance de l'Accompagnement au Suivi de Chantier du point de vue du Citoyen, dans le cadre du Projet de Rénovation Energétique par Quartier,** qui fait l'objet de ce document.

B. Objectif de l'étude

Cette étude évalue l'impact de RENOCITY+EXE, et donc l'accompagnement de chantier, sur la décision des citoyens de rénover énergétiquement leur logement et leur satisfaction quant à l'aide au suivi de chantier proposé. Inévitablement, certains éléments de l'étude sont consacrés à l'évaluation du support apporté par RENOCITY dans son ensemble, l'accompagnement de chantier étant un des éléments de l'approche RENOCITY.

L'étude vise à identifier les éléments clés de cet accompagnement afin de faire un retour documenté à la région Wallonne, qui pourra s'en inspirer pour structurer et renforcer des initiatives similaires.

L'étude présente des enseignements spécifiques issus d'une approche empirique et centrée sur le public cible, ainsi que des recommandations fondées sur des échanges avec les citoyens.

C. Public Cible et Thèmes Principaux

Public Cible. L'évaluation de l'accompagnement RENOCITY+EXE repose sur des interviews réalisées auprès de 15 citoyens ayant participé à l'initiative.

Les participants ont été choisis parmi ceux ayant bénéficié de l'accompagnement ainsi que parmi ceux ne l'ayant pas demandé, pour en comprendre les raisons.

Interviews. Les interviews abordaient 5 thèmes principaux :

1. L'appréciation globale du processus de Renocity
2. L'influence de l'accompagnement sur leur décision de procéder à la rénovation.
3. Leur niveau de satisfaction concernant le suivi des travaux.
4. Les raisons pour lesquelles certains n'ont pas opté pour cette option.
5. Le montant qu'ils auraient été prêts à payer pour ce service.

Afin de structurer les résultats, un ensemble de questions a été préparé pour les interviews afin d'obtenir des données détaillées et comparables, dans la mesure du possible.

D. Résumé des résultats obtenus

L'étude a confirmé la **nécessité de la mise en place de l'aide au suivi de chantier auprès de certains profils spécifiques et en fonction de certains critères**, dont notamment l'âge des personnes, le nombre et la complexité des mesures de rénovation.

L'offre d'accompagnement proposé par Renocity+EXE a été **un levier clair dans l'accession à la rénovation de certains profils plus démunis** face à la charge que représente un suivi de chantier.

Les échanges ont révélé une **grande satisfaction de la part des citoyens par rapport au rôle du Field Manager**, ayant joué un rôle important pour le suivi opérationnel des travaux, mais, également, un rôle crucial pour le suivi humain et empathique recherché par les citoyens.

II. Méthodologie

A. Définition et Sélection des Profils de Citoyens

La méthode utilisée pour recueillir des informations auprès des citoyens a été de mener des interviews qualitatives. Lors de la mise en place de la démarche, il a paru important de couvrir l'ensemble des profils ayant été en contact avec Renocity, depuis le début de l'initiative, afin de comprendre les raisons de l'abandon aux différentes étapes d'accompagnement et les éventuels points de blocage auxquels nous n'aurions pas répondu.

Deux questionnaires, construits sur la même base, ont donc été créés et ont permis de couvrir les trois types de profils rencontrés :

Profil 1: Les citoyens ayant démarrés les démarches avec Renocity mais **n'ayant pas enclenchées les travaux**, avec une attention particulière sur les raisons éventuelles ;

Profil 2: Les **citoyens rénovateurs** ayant enclenchés les travaux mais **n'ayant pas choisis l'accompagnement au suivi de chantier**, avec une attention particulière sur les raisons éventuelles ;

Profil 3: Les **citoyens rénovateurs ayant choisi de rénover avec l'accompagnement de suivi de chantier** proposé par Renocity+EXE, avec une attention particulière sur les raisons éventuelles et le niveau de satisfaction et la « readiness to pay ».

15 citoyens ont été interviewés lors de cette étude :

- 6 du profil 1
- 3 du profil 2
- 6 du profil 3

Cet échantillon a révélé certaines redondances qui nous ont permis de tirer des enseignements intéressants.

B. Quantitatif VS Qualitatif

Afin de récolter des informations de valeur, les questionnaires ont été pensés pour obtenir des réponses de l'ordre de l'expérience des citoyens mais en intégrant également quelques données chiffrées. Les questionnaires ont donc été écrits en combinant 2 méthodologies:

- une méthodologie design, plutôt qualitative, et
- une méthodologie plus marketing, permettant une approche complémentaire un peu plus quantitative, même si bien entendu, l'échantillon est trop restreint pour un travail quantitatif représentatif.

La méthodologie de **questionnaire en design qualitatif** est une approche utilisée pour collecter des données sous forme de réponses détaillées et ouvertes. Contrairement aux questionnaires quantitatifs qui se concentrent sur des réponses chiffrées, les questionnaires qualitatifs visent à explorer les opinions, expériences, récits et perceptions des participants. Les questions sont généralement ouvertes, permettant aux répondants de s'exprimer librement et de fournir des informations riches et nuancées. Cette méthode est souvent

utilisée pour approfondir la compréhension d'un sujet, notamment dans les phases de développement ou d'interprétation d'une étude.

Or, comme la présente phase d'étude consiste à récolter des informations à posteriori de l'expérience Renocity+EXE, le questionnaire devait également intégrer une approche plus marketing de l'ordre du questionnaire de satisfaction.

L'**objectif principal de ce second type de questionnaire** est de mieux comprendre les besoins des clients, évaluer leur satisfaction, analyser leur expérience et identifier des opportunités d'amélioration ou d'innovation d'un produit ou service déjà existant. Plus orienté quantitatif que qualitatif, il peut tout de même combiner les questions fermées habituelles (échelles, choix multiples) et avec quelques questions ouvertes (choix libres), pour obtenir des données chiffrées étayées par des exemples d'expériences.

C. Structure du Questionnaire

Les deux questionnaires sont basés sur le même modèle, avec un nombre de questions adapté au profil du citoyen (1, 2 ou 3), selon l'avancement dans le projet : avant ou après les rénovations. Ils comprennent une section sur l'initiative Renocity globale et une partie dédiée à Renocity+EXE.

Le questionnaire principal a été prévu en 2 grandes parties avec une introduction et des questions subsidiaires sur la valorisation pécuniaire du service d'aide au suivi de chantier:

Introduction : Profil du propriétaire et du logement

Partie I : Avant signature des devis (Renocity)

Partie II : Après signature des devis. (Renocity+EXE)

Subsidiaire : Valorisation pécuniaire du service Renocity+EXE

Selon les différents profils, les questionnaires ont traité des sujets suivants :

Profil 1 (sans rénovations)

1. Profil du citoyen
2. Types de rénovation envisagées
3. Impressions du processus Renocity
4. Raisons du premier contact
5. Éléments importants d'accompagnement avant travaux
6. Raisons de l'abandon du processus de rénovation
7. Améliorations envisagées

Profil 2 (rénovations SANS accompagnement)

1. Profil du citoyen
2. Types de rénovation envisagées
3. Impressions du processus Renocity
4. Raisons du premier contact
5. Éléments importants d'accompagnement avant travaux

6bis. Raisons du refus de l'accompagnement de suivi de chantier
7bis. Éléments importants du processus Renocity+EXE envisagés (si possible)
8. Améliorations envisagées (si possible)
9. Valorisation pécuniaire envisagée pour Renocity+EXE (si possible)

Profil 3 (rénovations AVEC accompagnement)

1. Profil du citoyen
2. Types de rénovation envisagées
3. Impressions du processus Renocity
4. Raisons du premier contact
5. Éléments importants d'accompagnement avant travaux

6ter. Impressions du processus Renocity+EXE
7ter. Éléments importants du processus Renocity+EXE envisagés
8. Améliorations envisagées
9. Valorisation pécuniaire envisagée pour Renocity+EXE

Ces questionnaires ont été validés par Benjamin Nocq, Field Manager, avant la conduite des interviews et ensuite adaptés de façon itérative au cours de l'étude. Voir les documents complets en annexes.

D. Collecte des Données et Analyse

La phase d'interviews s'est déroulée entre juillet 2024 et février 2025. Elle a été initiée plusieurs mois après le lancement de Renocity, afin de cibler des citoyens ayant déjà complété les premières étapes du processus (audit, offres des entrepreneurs). Les entretiens ont commencé avec les participants ayant abandonné le processus avant d'entamer les rénovations (profil 1) avec 6 personnes, puis se sont poursuivis avec des échanges auprès des profils plus avancés dans le parcours (profils 2 et 3) avec 9 personnes.

La démarche de l'étude était présentée lors du premier contact téléphonique avec chaque citoyen. En cas d'acceptation, un rendez-vous ultérieur était convenu pour mener l'interview.

Les interviews se sont déroulées principalement en présentiel, au domicile des citoyens, afin de favoriser des échanges de qualité et d'instaurer une confiance mutuelle. Au total, 13 personnes ont été rencontrées en présentiel, tandis que 2 ont préféré donner leur avis par téléphone ou via Teams. Chaque entretien, d'une durée de 30 à 45 minutes, a permis d'explorer en profondeur les expériences et les perceptions des participants.

Remarque complémentaire : Lors des interviews, la démarche d'étude de satisfaction a même été relevé comme un point de confiance pour l'initiative de Renocity globale « *Renocity est une démarche sérieuse et ce que vous faites là, venir rencontrer les citoyens après leurs travaux pour faire un rapport à la région, me le prouve* ». *Y.J. Citoyen de 70 ans, aidant sa fille de 35 ans à rénover.*

E. Analyse des Résultats

Suite aux interviews, une phase d'analyse a été effectuée afin d'identifier les apprentissages principaux. Ont participé à cette phase d'analyse : Clémence Guyot, en charge des interviews auprès des citoyens, Jessica Leclercq, en charge de la partie opérationnelle et Valérie Barlet, en charge de la gouvernance du projet Renocity. Il était crucial de disposer de ces trois profils pour remettre en perspective les retours des citoyens et la réalité des défis rencontrés par l'équipe opérationnelle de Renocity dans le cadre de la mise en place du projet.

Les résultats ont été analysés à partir des documents de notes des interviews, examinés pour en tirer des insights, témoignages et faits intéressants lors de sessions de partage.

III. Evaluation de l'Accompagnement RENOCITY et RENOCITY+EXE

Dans le cadre de cette étude sur l'accompagnement de suivi de chantier, il est essentiel de comprendre le contexte global. Pour ce faire, l'expérience des profils ayants suivi seulement le processus de Renocity est cruciale et sera donc également décrite.

A. Profils 1

a. Profils des potentiel.les rénovateur.ices et de leur logement

Rappel du Profil 1 : Les citoyens et citoyennes du profil 1 sont ceux ayant décidé d'interrompre le processus d'accompagnement et de rénovation avant le début des travaux.

Les citoyens : Ce groupe se compose de 6 personnes, principalement de jeunes adultes, comprenant quatre individus d'environ trente ans et deux personnes de plus de cinquante ans. La majorité possède un niveau d'éducation secondaire et affiche une moyenne de revenus annuels modeste de 30 500€.

Ces caractéristiques socio-professionnelles suggèrent des contraintes financières et une priorisation importante des postes de dépenses pour les personnes interrogées. Il est intéressant de comprendre les barrières à la rénovation de ces profils afin de fournir un accompagnement adapté.

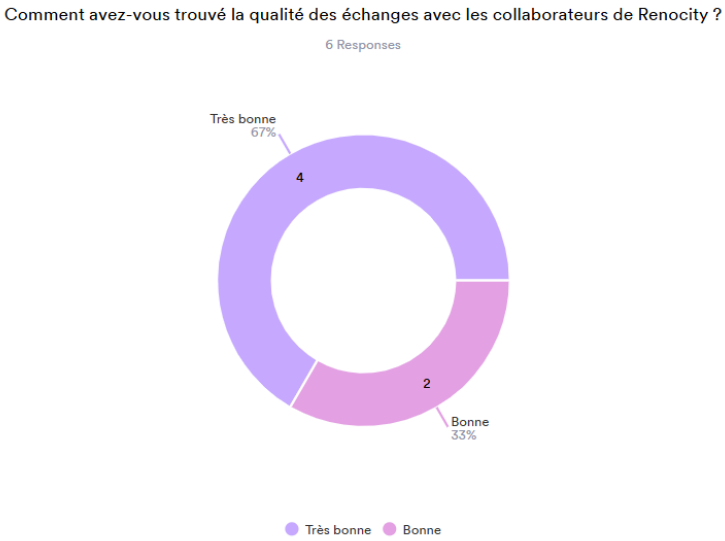
Les Logements : Les maisons concernées par ces projets étaient généralement de taille réduite à moyenne, avec des surfaces allant de 70 à 150 m². Les propositions de rénovation se concentraient sur deux à trois mesures, sans compter les mises en conformité pour l'électricité et le gaz, nécessaires dans près de la moitié des habitations, pour des montants de rénovations allant de 5 000€ à 50 000€.

b. Impressions sur le processus d'accompagnement Renocity

Tous les citoyens ont été informés de l'initiative Renocity par divers moyens de communication : lettre postale, séance d'information à la commune, journal communal, bâches tendues dans les rues de la ville… **Le moyen le plus impactant a été celui de la lettre individuelle, retenue en majorité par les personnes interrogées**. Suite à cette lettre, ils ont démarré le processus par intérêt pour la prime communale de 10 000€, proposée spécifiquement pour le quartier de Haine-Saint-Pierre, mais aussi pour l'accompagnement de Renocity.

En effet, ils se sont montrés **en majorité satisfaits de l'accompagnement offert par Renocity**, depuis les premiers contacts jusqu'à la fin de leur démarche, et en particulier par la qualité

des **échanges et les explications qui ont été données, ce pour quoi 100% des participants se sont dits satisfaits à très satisfaits**.

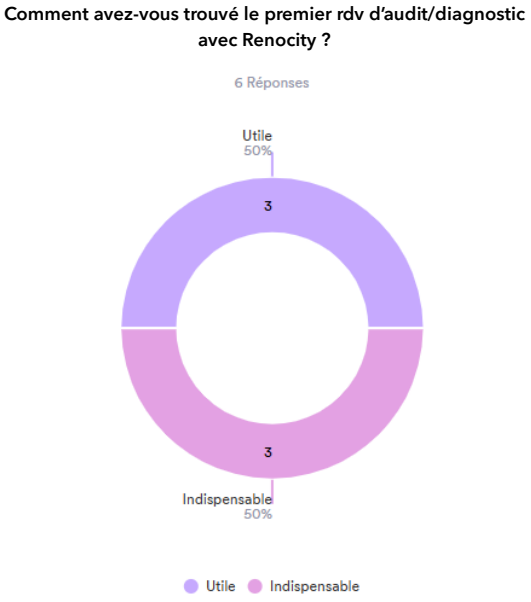


« J'étais enchantée, l'encadrement était top, être entourée m'avait intéressée pour ne pas être seule dans les démarches. Je me suis donc inscrite directement. » M.P. Citoyenne de 85 ans.

« J'ai tout de suite aimé la sécurité d'être encadrée, la sécurité que les entrepreneurs choisis ne fassent pas faillite l'année prochaine ! » G.L. Citoyenne de 50 ans.

Le **service d'aide par téléphone, fourni par le Field Manager ou le numéro vert, a été plébiscité comme étant l'élément le plus important** lors des premières phases de suivi, avec une note donnée de 4,8/5 de moyenne par les participants, sur une échelle d'importance de peu important à très important. Les numéros mis à disposition ont permis de répondre aux interrogations au sujet des primes, des étapes de rénovation, des entrepreneurs, etc. Ils sont essentiels afin de créer un premier lien de confiance avec les citoyens qui démarrent un projet, qui, pour certains, est source de stress et d'incertitudes.

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



Par ailleurs, les étapes d'accompagnement notées comme les plus importantes pour les citoyens ont été le **rendez-vous d'audit et la présentation du dossier de rénovation**. Étapes qui ont permis d'émettre un diagnostic fiable et d'avoir des explications claires. L'audit, offert dans le processus, a été considéré comme indispensable. *« Le reste de la démarche ne pouvait se faire sans l'audit qui permettait de poser de bonnes bases pour la suite. »* nous a confié le citoyen G.FS.

Enfin, un dernier élément particulièrement notable pour ce rapport est le **retour très positif sur l'importance perçue de**

l'accompagnement de suivi de chantier des citoyens, même par ceux du profil 1. Malgré leur rétractation du processus avant d'avoir effectué les rénovations, lors des échanges, la majorité des personnes ont exprimé l'importance qu'a eu le fait de savoir qu'ils seraient suivi et épaulés lors des travaux par un expert lorsqu'ils ont entrepris le processus avec Renocity, service qu'ils ont évalué à 4,5/5 sur une échelle d'importance.

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

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

c. Raisons de l'arrêt du processus

Les personnes ayant arrêté avant les rénovations ont évoqué de multiples raisons bien spécifiques au contexte de chacun mais nous pouvons en donner trois principales :

1. Raisons financières
2. Moment inopportun
3. Complexité administrative

La première **raison** est d'ordre **financier** : soit, suite aux calculs, le montant des primes n'a pas répondu aux attentes initiales, soit les rénovations n'ont finalement pas été prioritaires dans les dépenses du ménage compte tenu du montant total à engager.

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

La seconde justification réside dans le **caractère inopportun de la période déterminée** pour la mise en place du projet par apport à leur situation personnelle. En effet, des circonstances personnelles telles que la reprise d'études, un âge avancé ou la location du bien, entraînant des perturbations dues aux travaux, rendait cette période inadéquate.

> *« Suite à la réussite inattendue d'un concours, je dois reprendre mes études. Avec 600 euros de moins par mois, je vais attendre la fin de mes études pour envisager des travaux. » C.S.* Citoyenne de 35 ans

> *« Cela aurait eu lieu il y a 10 ans, j'aurais foncé sur l'opportunité » M.P.* Citoyenne de 85 ans

La **complexité administrative** est revenue à plusieurs reprises comme une barrière et un inconvénient important, y compris lors des échanges avec les autres profils. Celle-ci est due à l'implication des différentes parties prenantes pour les démarches de primes, d'urbanisme,

de prêt, etc. Le manque de clarté et d'homogénéisation dans les procédures demandent alors aux citoyens une grande rigueur et beaucoup d'efforts perçus afin de compléter leur dossier.

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

« Beaucoup d'infos dès le départ, beaucoup de conditions pour accéder aux primes, il y avait trop d'informations... ça n'était pas très clair. Comment s'y retrouver finalement ? » G.L. Citoyenne de 50 ans.

Un exemple probant de complexité liée aux demandes des différentes parties prenantes (telles que la commune et la région), évoqué à plusieurs reprises lors des échanges avec les citoyens, est la nécessité de **réaliser plusieurs audits dont les résultats étaient parfois contradictoires**. À ce sujet, Monsieur V. DR., citoyen de 40 ans, nous dit :

> *Deux personnes sont venues pour effectuer des audits : une pour Renocity, l'autre pour la région et le prêt à taux 0.* ***Le deuxième auditeur a contesté le premier audit****, entraînant la nécessité de refaire tous les devis. Son audit différait en demandant d'inclure l'isolation d'une plateforme de 7m², récemment isolée, ce qui a occasionné une perte financière estimée entre 4000 et 6000 euros. Lorsque nous avons exprimé notre objection face à ce changement jugé inutile par rapport au premier audit, l'auditeur régional nous a répondu que «* L'audit de Renocity n'a pas la même valeur que celui de la région qui prévaut. *» Cette disparité entre les recommandations de Renocity et celles de la région a généré de la* ***confusion****, ainsi qu'un retard de 6 mois dû aux délais administratifs et une perte financière substantielle. »*

Les raisons évoquées ici ne relèvent pas du processus de Renocity lui-même, mais du contexte dans lequel il s'inscrit. Bien que Renocity simplifie considérablement le processus de rénovation, les démarches administratives préalables dépassent le cadre de son engagement et de son périmètre d'action. En effet, une partie des actions doivent encore être entreprises par les personnes elles-mêmes, soit de façon digitale, soit en personne auprès de la commune/ville.

La seule raison imputable à Renocity évoquée pour l'arrêt du processus par une minorité de citoyens, a été **la sélection d'un entrepreneur dont les tarifs étaient considérés comme trop élevés**, bien que ses prestations soient de qualité et qu'il ait été sélectionné pour cela.

Renocity a constaté les prix trop élevés de cet entrepreneur et un entrepreneur alternatif, qui faisait partie du lot d'entrepreneurs sélectionnés, a été privilégié pour la suite du projet.

Il reste néanmoins que certains citoyens ont retenu cet élément, avec le risque de péjorer la réputation du projet, alors que précisément pour l'ensemble des autres entrepreneurs les prix étaient considérés comme compétitifs. Plusieurs citoyens ont en effet comparé les prix avec des entrepreneurs de leur choix et sont revenus vers Renocity, indiquant que les entrepreneurs choisis étaient compétitifs.

Dès lors, ceci amène à recommander d'identifier la problématique éventuelle très tôt et d'avoir la possibilité de basculer ou renégocier avec certains entrepreneurs le cas échéant.

Par ailleurs, du point de vu de Renocity, la sélection des entrepreneurs a été complexe dans la mesure où Renocity souhaitait respecter de nombreux critères au sujet des entrepreneurs : entrepreneurs avec plus d'une équipe, stabilité financière, fiabilité, qualité et proximité. Ce processus a d'ailleurs été reconnu par l'un des citoyens comme ayant une valeur importante.

> *« Le tarif de l'unique entrepreneur était imposé et, malgré la prime, cela était plus coûteux. Cependant, j'ai compris la raison de cette singularité : garantir la fiabilité et la responsabilité des travaux accomplis. » G.L.* Citoyenne de 50 ans

Il est à noter que malgré ce processus de sélection, Renocity a été confronté à un certain goulot d'étranglement au niveau du temps de réponse de certains entrepreneurs, ce qui a demandé le déploiement de beaucoup d'énergie de relance à certains moments clés du projet.

Renocity a dû également faire face au retrait d'un entrepreneur qui considérait que le processus était trop lent et finalement peu efficace dans le rapport offres/commandes. En effet, c'est un constat pour la mesure de rénovation de la façade qui, a priori, intéresse, mais vu son coût, mène à peu de réalisations.

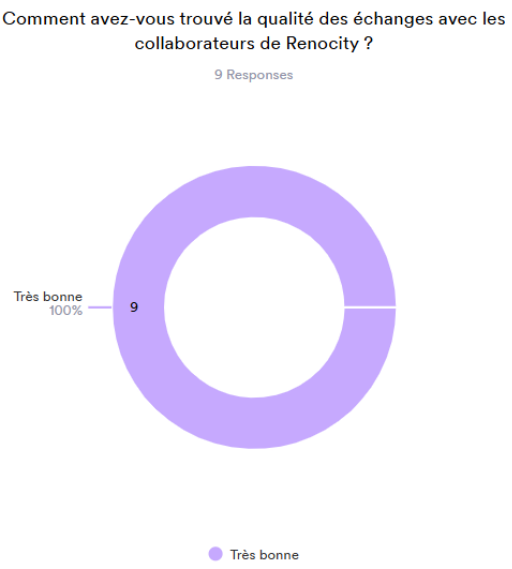
d. Améliorations envisagées

La majorité des personnes interrogées ont indiqué qu'il n'y avait aucune mesure que Renocity pourrait prendre pour les inciter à changer d'avis dans leur situation actuelle, car leur abandon de la démarche ne relevait pas du champ d'action de Renocity. En revanche, certains ont exprimé le désir d'un accompagnement administratif plus approfondi que pourrait apporter Renocity, un besoin qui a été clarifié lors des échanges ultérieurs avec les profils 2 et 3.

Par ailleurs, le modèle de coopération avec les entrepreneurs pourrait être adapté, probablement avec des approches de type :

- **Liste de prix** (pas applicable pour tous les corps de métiers), permettant des offres faites directement par le Field Manager dans certains cas. Ceci demande néanmoins que le Field Manager ait une expertise détaillées dans une multitude de métiers si on veut proposer une offre complète de rénovation.
- **Liste d'entrepreneurs** consultables par les citoyens par eux-mêmes, avec le désavantage de la multiplicité des visites, problème que Renocity et son modèle actuel évite, grâce au rôle du Field Manager, prenant en charge lui-même la prise de mesure et la préparation de l'offre des entrepreneurs pour le citoyen.
- **Équipe d'entrepreneurs embauchés par Renocity**, au lieu d'entrepreneurs partenaires, afin d'améliorer la fiabilité et le contrôle des prix et des résultats. Ce modèle, proposé par le citoyen V. DR., est similaire à celui d'autres entreprises comme Jaimy by Belfius, qui connecte les professionnels agréés aux particuliers. C'est une démarche qui

demande beaucoup la prise en charge de la majorité des responsabilités et problématiques possibles par l'entreprise pourvoyant les entrepreneurs.



B. Profils 2 et 3

a. Profils des rénovateur.ices et de leur logement

Rappel du Profil 2 et 3 : Les citoyens et citoyennes du profil 2 et 3 sont ceux ayant décidés de suivre le processus jusqu'aux rénovations,

- avec accompagnement au suivi de chantier (profil 3)
- ou sans accompagnement au suivi de chantier (profil 2)

Les citoyens : Ce groupe se compose de 9 personnes, 6 du profil 3 et 3 du profil 2. Il est formé de 5 personnes de plus de 50 ans, et comprend quatre individus entre 35 et 50 ans. La majorité possède un niveau d'éducation universitaire et affiche une moyenne de revenus annuels de 37 000€

Notons que les profils 2 et 3 sont en moyenne plus âgées, avec un niveau d'éducation initial et des revenus plus élevés que le profil 1. Ces caractéristiques socio-professionnelles suggèrent des contraintes financières moins importantes et d'autres difficultés rencontrées que celles par le profil 1.

Les logements : Les maisons concernées par ces projets étaient généralement de taille moyenne à grande, avec des surfaces allant de 90 à 300 m², et parfois étant des biens à louer. Les propositions de rénovation se concentraient sur deux à quatre mesures, sans compter les mises en conformité pour l'électricité et le gaz, nécessaires dans quelques habitations, pour des montants de rénovations allant de 10 000€ à 79 000€.

b. Impressions sur le processus d'accompagnement RENOCITY

Comme pour le profil 1, le moyen le plus impactant de communication a été celui de la lettre individuelle, retenue en majorité par les personnes interrogées. Suite à cette lettre, ils ont démarré le processus par intérêt pour la prime communale de 10 000€, proposée spécifiquement pour le quartier de Haine-Saint-Pierre, mais également pour l'accompagnement de Renocity en marquant un intérêt certain pour la fiabilité apportée par une initiative comme celle-ci, soutenue par la ville.



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

« On ne connait pas toujours des entreprises des noms, les réputations... alors que là, cela me donnait un gage de qualité et de responsabilité. » J DC. Citoyenne de 70 ans

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

Contrairement au profil 1, le facteur du « **momentum** » ou du bon moment, a eu un impact car plusieurs citoyens ont indiqué qu'ils envisageaient de faire des travaux avant l'arrivée de Renocity, mais n'avaient pas encore fait le pas.

> *« Ça tombait super bien, je venais d'acheter une maison à rénover »* F.V. Citoyenne de 65 ans.

Plus encore que le profil 1, les profils 2 et 3 se sont montrés satisfaits de l'accompagnement offert par Renocity. Les 9 personnes rencontrées ont dit être très contents des échanges qu'ils ont pu avoir avec l'équipe de Renocity et plus particulièrement avec Benjamin Le Nocq, l'Expert en Rénovation Énergétique présent à chaque étape du projet.

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

Les éléments les plus importants ont été classés différemment par les profils 2 et 3 comparativement au profil 1, mais les mêmes éléments ont été identifiés, bien que dans un ordre différent. En effet, la **présentation du dossier de rénovation** est devenue le **premier choix**, ce qui est logique puisque les profils 2 et 3 ont ensuite mis en œuvre les éléments du dossier lors des rénovations. Cela souligne également l'importance de fournir des documents explicatifs clairs aux citoyens afin qu'ils puissent comprendre et suivre les étapes de la démarche de manière efficace et qu'il se sente capable de s'engager.

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

« Le guide de rénovation était très clair, il m'a beaucoup aidé pour la suite. » M-C. D. Citoyenne de 50 ans.

S'en suivent, dans l'ordre de priorité, le fait **de connaître l'existence de l'accompagnement pendant les travaux**, le **rendez-vous d'audit** et **les numéros proposés**.

« L'audit est très important pour avoir les travaux éligibles aux primes et connaître l'aspect chiffré. » F.S. Citoyen de 50 ans

La récurrence de l'importance accordée à l'accompagnement au suivi de chantier est un indicateur prometteur pour l'avenir. En effet, **six personnes sur neuf** ont estimé que cet **accompagnement était essentiel**. Ces données montrent une corrélation évidente avec les profils 2 et 3. En effet, les trois individus qui n'ont pas opté pour l'accompagnement ont pris cette décision pour plusieurs raisons, lesquelles seront abordées ultérieurement.

c. Améliorations envisagées du processus de RENOCITY

La principale amélioration proposée, évoqué par le profil 1 et répété par les profils 2 et 3, concerne le suivi des démarches administratives. La complexité administrative liée aux multiples niveaux de primes et aux processus administratifs qui potentiellement se cumulent (Prime Région, Prime Commune, demande de Prêt, permis d'urbanisme, demande de stationnement, etc.) a amené plusieurs personnes a signaler leur difficulté de s'y retrouver. Un service tout compris, « all-inclusive », incluant la gestion intégrale du dossier de rénovation, de primes, de prêt etc. par Renocity ou l'organisme qui prend en charge l'aide à la rénovation pourrait répondre à certaines demandes, mais ceci dépasse actuellement le scope du projet.

« Pour l'accompagnement du dossier de primes, étant donné que Renocity détient toutes les informations nécessaires, il serait attendu qu'ils soumettent eux-mêmes le dossier de primes. » V. DR. Citoyen de 40 ans.

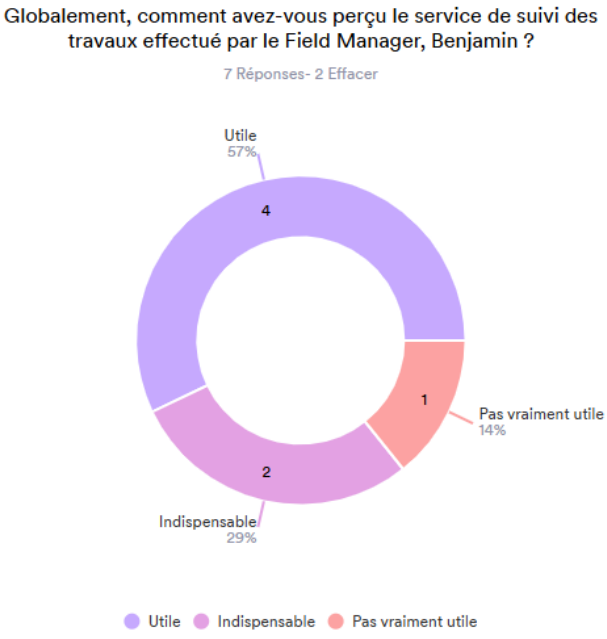
« A chaque nouvelle demande de document c'était comme un petit coup de massue et cela me ralentissait. La lourdeur administrative reste sur mes épaules malgré l'aide de Renocity. Je ne m'attendais pas à autant de démarches. » M-C. D, Citoyenne de 50 ans.

Sachant qu'il est actuellement déjà fourni une aide certaine pour la constitution du dossier mais limité dans la mesure où le citoyen doit suivre lui-même son dossier et envoyer les documents nécessaires. Ce support est également reconnu par une citoyenne qui a déclaré : *« La démarche Renocity m'a aidé du point de vue administratif, pour mieux comprendre les démarches à effectuer. » F.V. citoyenne de 50 ans.*c.

d. Impressions sur l'accompagnement de suivi de chantier RENOCITY+EXE

Le service d'accompagnement commence à partir de la signature des devis et doit être choisi par le citoyen ou la citoyenne, c'est ce qui a été fait par 6 personnes sur 9 continuant leurs

travaux. Dans le cadre de Renobatex, l'accompagnement était offert ou subsidié afin de n'avoir aucun frais incombant au citoyen.



Ce suivi de chantier comprend les éléments de service suivants :

- la recommandation d'une **séquence de travaux** et le support à l'établissement d'un planning type, avec la collaboration du citoyen/propriétaire, afin qu'il puisse organiser, selon son propre calendrier, les dates spécifiques des travaux avec les entrepreneurs ;
- la **présence sur chantier**, aux côtés du citoyen/propriétaire afin de donner un support au démarrage des travaux et/ou au moment de la réception provisoire des travaux et/ou au moment de la réception définitive du chantier, selon les priorités du projet de rénovation;
- le **support à la supervision des travaux** de remédiation et/ou de réparation préconisés pour autant qu'ils aient été identifiés avant la réception finale;
- le support à la **vérification des factures** du ou des entrepreneurs, si le citoyen/propriétaire le demande.

Le service d'accompagnement consiste en un forfait de maximum 4 déplacements sur site qui peuvent être utilisés (ou non), assorti d'une assistance par téléphone ou par mail durant les travaux. Ce **service a été globalement perçu** par 5 des citoyens y ayant fait appel comme utile voir **indispensable**.

> *« Benjamin a bien joué son rôle de conseiller, c'est la bonne personne à la bonne place, avec sa mentalité, son caractère. »* Y.J. Citoyen de 70 ans.
>
> *« Savoir que j'allais être accompagnée était primordial, benjamin venait vérifier et c'était rassurant.»* J. DC Citoyenne de 70 ans

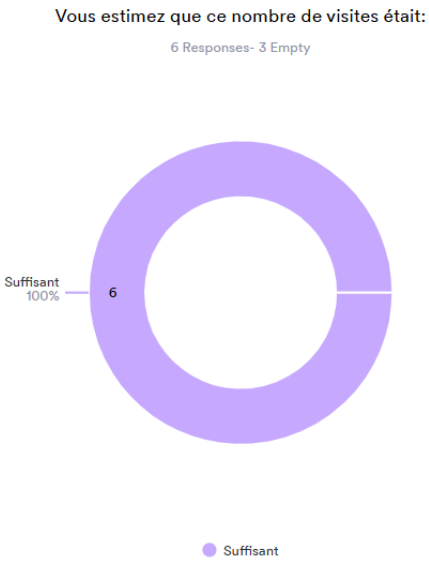
Une seule citoyenne n'a pas trouvé l'intervention très utile dans son cas particulier : **elle n'avait que deux mesures de rénovation** et le chantier s'est déroulé rapidement et sans complications. Elle explique que, rétrospectivement, il n'était pas nécessaire pour elle de faire appel à l'Expert en Rénovation Énergétique, étant donné le nombre limité de travaux mais qu'elle le conseillerait aux personnes qui ont des projets de rénovation plus étendus.

> *« Plus il y a de travaux à faire pour un projet de rénovation, plus je recommanderais ce service. Cela dépend vraiment du nombre de travaux et de la situation de chacun. Chez moi les travaux ont été rapides et simples et j'en avais peu.»* J.D. Citoyenne de 30 ans

Ce commentaire aborde deux points clés pour légitimer ou non le service sur lesquels nous reviendront: le nombre de mesures et la complexité des travaux.

Avec une note de 4,9/5 d'utilité, le service inclus dans l'accompagnement Renocity+EXE qui a été le plus apprécié par les citoyens est la **vérification finale des travaux**. Ce service, considéré comme l'élément principal du suivi, transfère à Renocity la responsabilité de garantir la qualité des travaux effectués par les entrepreneurs.

> *« Question de responsabilité pour le chantier, responsabiliser l'entrepreneur de savoir que quelqu'un vient (ou prise de photo au minimum pour communiquer). »* F.S. Citoyen de 50 ans
>
> *« Pour s'assurer qu'il a vu, si des problèmes arrivent ou pour la conformité et les finitions » J.D. Citoyenne de 30 ans*



Le cas d'une citoyenne en conflit avec un entrepreneur en fin de travaux souligne d'ailleurs l'importance d'un médiateur externe pour assurer la neutralité.

« Benjamin a toujours été disponible et s'est arrangé pour venir. Il calmait le jeu, il était notre témoin neutre, ce qui a contribué à la résolution du problème. » F.V. Citoyenne de 60 ans

Le **séquençage des travaux**, première étape du suivi, a été identifié comme étant significatif dans le cas de plusieurs travaux effectués. L'une des trois personnes du profil 2 a même évoqué le regret de ne pas avoir pu en faire la demande, n'ayant pas pris le suivi des travaux, en raison d'un volume excessif de travaux extérieurs à Renocity. Cette personne a notamment rencontré des problèmes de fiabilité lors de travaux effectués avant la venue de Renocity et pense que cela vient de son manque d'expérience et de connaissance techniques.

« Je n'ai pas pris le suivi de chantier mais j'aurais vraiment aimé avoir de l'aide sur le séquençage en général, pour être sûr de tout faire dans le bon ordre et ne pas perdre de temps avec les entrepreneurs. » C. R. Citoyen de 30 ans.

S'en suivent **les visites de chantier**, noté 4,3/5, qui ont été adaptées en fonction du projet. Il y a eu entre 1 et 15 visites par chantier, en fonction du nombre de mesures, de la durée des travaux et le besoin de support exprimés par les citoyens. Le nombre de visites a toujours été considéré comme suffisant par les personnes interrogées.

« Les rendez-vous sur place de Benjamin sont importants surtout au moment de possibles problèmes avec les entrepreneurs, pour être épaulé au bon moment. Je ne suis pas expert en travaux, je sais faire juste les petites choses et donc être aidé pour suivre les travaux avec un œil expert aurait été utile. » C.R. citoyen de profil 2 sans accompagnement

« Je ne sais pas combien de fois Benjamin est venu, comme nous n'y habitons pas, mais je lui fais confiance pour estimer quand il est bon d'y aller. Ce qui compte c'est que la programmation soit faite. » Y.J Citoyen suivant les travaux pour sa fille.

Pour certaines personnes, les plus éloignés des connaissances techniques nécessaires pour le suivi des travaux, il était difficile de se prononcer sur la classification des éléments composant le service car tous étaient important et nécessaires au bon déroulement du projet de rénovation.

« toutes les étapes sont nécessaires dans le suivi, je n'aurais pas su faire autrement. J'aurais été bien embêté si j'avais dû choisir l'un ou l'autre service. Benjamin m'a épaulé avec toutes ses connaissances et son expertise. » J. DC. Citoyenne de 70 ans

Le seul point d'amélioration relevé par plusieurs personne au sujet de l'accompagnement est le manque de temps de l'Expert en Rénovation afin de suivre les chantiers.

« Renocity avec son suivi de chantier est une démarche sérieuse et il serait difficile de faire mieux… Sauf une personne de plus dans le staff peut-être pour le suivi des dossiers ? » Y.J, citoyen de 70 ans aidant sa fille pour les travaux.

« Benjamin n'arrêtait pas de courir, il faisait toutes les rues… il a usé ses chaussures, ça oui ! » J. DC. Citoyenne de 70 ans.

e. Raisons du refus de l'accompagnement Renocity+EXE

Deux des trois personnes (profil 2) ont exprimé une raison principale pour ne pas avoir opté pour l'aide au suivi de chantier: **le nombre limité de mesures effectuées avec Renocity**. En effet, elles avaient seulement une mesure finalisée avec Renocity, rendant le suivi des travaux superflus. Lorsqu'une seule mesure est effectuée, il devient généralement plus aisé pour les citoyens de consacrer les quelques jours nécessaires au suivi de l'évolution des travaux. Ces 2 personnes avaient des profils suffisamment confiants pour superviser l'entrepreneur. En outre, la réalisation d'une seule mesure implique également une réduction significative de la complexité des travaux

« Pour 1 mesure, cela ne valait pas la peine de prendre le suivi de chantier. Les travaux ont duré 2 jours et était « straight to the point ». » V. DR. Citoyen de 40 ans

Le troisième citoyen n'a pas pris l'accompagnement car il avait déjà commencé des travaux avant Renocity et devait continuer ceux-ci en parallèle, ce qui rendait le suivi de chantier par l'Expert en Rénovation de chez Renocity confus. De plus, la période couverte par Renocity (jusqu'en 2025) pourrait ne pas suffire pour achever ses travaux.

« Je n'ai pas pris le suivi de chantier car j'avais d'autres travaux en cours qui influencent l'organisation : par exemple, la pose de la chape avant l'électricité ou l'installation du chauffage. Comme ce sont de gros travaux, demander de l'aide pour le suivi aurait pu prendre plus de temps que le projet Renocity ne le permettait.» C.R. citoyen de 30 ans.

Finalement, le service d'accompagnement Renocity et celui de Renocity+EXE ont été globalement bien accueilli par les citoyens, qui les ont perçu comme un soutien précieux, voire indispensable, dans la gestion de leurs projets de rénovation. Les témoignages sur le service de suivi de chantier mettent en avant la qualité du suivi par l'Expert en Rénovation qui a été particulièrement appréciée pour garantir la conformité et la qualité des interventions des entrepreneurs mais aussi pour son côté humain et compatissant que nous verrons par la suite. L'utilité du service semble pour autant dépendre fortement du nombre de mesures de rénovation, de la complexité des travaux mais également des compétences inhérentes à chaque citoyen en terme de suivi des travaux, ce qui nous amène à penser qu'il est important de bien définir la typologie de personnes à démarcher.

IV. Estimation de la valorisation financière de RENOCITY+EXE

A. Méthodologie

La valorisation financière de Renocity+EXE a été abordée dans la dernière partie du questionnaire. Tous les profils ont été invités à répondre à ces quelques questions visant à comprendre la valorisation possible de l'accompagnement. Cependant, certains participants, en particulier ceux du profil 1, ne se sont pas sentis concernés car cela nécessitait une projection trop éloignée de leur réalité actuelle, n'ayant pas choisi de faire des travaux. Aussi, il est bon de prendre en compte qu'aucune des personnes interrogées n'ayant eu à payer, les réponses restent très théorique.

Lors de l'élaboration du questionnaire, la manière de demander le prix du service Renocity+EXE a été soigneusement examinée. En effet, plusieurs méthodes permettent d'estimer le prix d'un service ou d'un produit, comme des questions directes, la mesure de sensibilité aux prix de Van Westendorp, l'analyse conjointe, la technique Gabor-Granger, le modèle d'analyse Kano, etc. Nous avons opté pour une combinaison de deux approches : une question ouverte suivie d'une question à choix multiples basé sur le modèle de l'analyse conjointe, mais simplifié.

Lors de l'interview, dans un premier temps, il était expliqué ce que comprend le service, c'est-à-dire :

- Un accompagnement au séquençage des travaux
- Une assistance par téléphone en cas de question/doute, etc.
- Une assistance sur les fiches techniques pour les fournisseurs et des annexes techniques
- Jusqu'à 4 visites durant les travaux, au démarrage et/ou à la fin des travaux selon les besoins

Ensuite, une estimation globale du coût du service valorisé à 1.500€ était donnée, à titre indicatif.

La première question ouverte, *« Combien auriez-vous été prêt(e) à payer pour le service de suivi de chantier ?* », recueille les impressions initiales des répondants, mais il peut être difficile d'y répondre spontanément. La deuxième question vient donc proposer plusieurs options de prix lié à des services, facilitant ainsi la projection des répondants.

La deuxième questions avec options est la suivante :

Si vous aviez eu à payer pour ce suivi, laquelle de ces options auriez-vous préférée ?

> *A. Gratuit mais juste un accompagnement au séquençage des travaux (ordre des mesures sans fixer de dates)*
>
> *B. Pour 1.000€, l'option A + 2 visites, au début et à la fin des travaux*

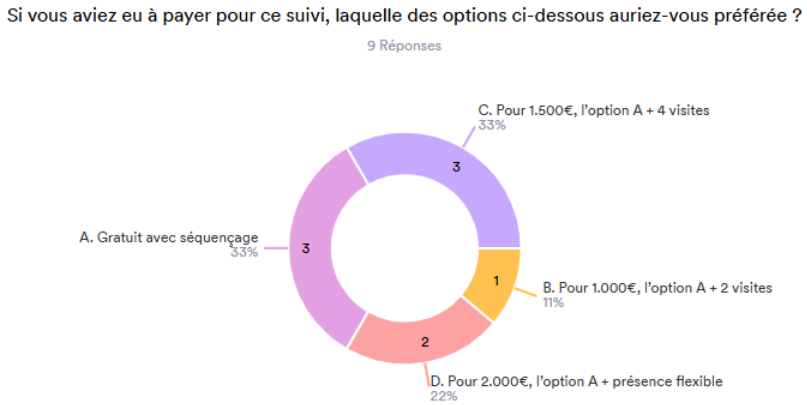
C. Pour 1.500€, l'option A + 4 visites (si vous avez des questions pendant les travaux ou à la fin d'une partie des travaux)

D. Pour 2.000€, l'option A + une présence systématique de Benjamin à chaque début de travaux (par exemple toiture, vitrages, etc.) ou sur demande (flexibilité)

B. Réponses

À la première question ouverte, les participants, tous profils confondus, ont, en légère majorité, considéré qu'ils ne voudraient pas payer pour un accompagnement, le reste étant réparti entre 500 et 1500€. Les raisons principales est qu'ils n'auraient pas eu les moyens ou auraient déjà les compétences.

Lorsque la deuxième question est posée avec des options clairement citées, **une majorité des répondants choisit de payer pour un accompagnement**. Ce changement dans les réponses peut s'expliquer par la répétition de la question différemment, incitant les citoyens à choisir une des options proposées, ainsi que par l'attrait pour les services offerts et explicités. Cependant, **le prix demandé reste un point de contention pour presque tous les citoyens interrogés**. Les personnes sondées considèrent que l'accompagnement est avantageux lorsque le nombre de mesures rend les travaux difficiles à suivre, ou par manque de connaissances techniques, ou encore de confiance envers les entrepreneurs. Certaines personnes remettent en cause le **prix fixe forfaitaire du suivi de chantier lorsqu'il devrait être adapté au coût total de certains projets de rénovation**, avec les mêmes services proposés.



> *« Il faut voir le montant du suivi pas rapport à l'investissement total pour les travaux: si on met 5000€ au départ, on ne va pas payer 2000€ en plus. »* Y.J. citoyen de 70 ans, profil 3

> *« Si je n'avais pas eu d'expérience, se reposer entièrement sur quelqu'un comme Benjamin aurait été envisageable. Alors oui, 2000€ c'est un bon prix, si la personne n'est vraiment pas capable de le faire. »* Y.J. citoyen de 70 ans, profil 3

Certaines personnes ayant choisi l'option C ou D, les plus coûteuses, ont clairement exprimé leur besoin de suivi mais sans avoir nécessairement la capacité de payer le montant actuellement proposé. Il est donc nécessaire d'adapter les prix proposés aux capacités de paiement du citoyen concerné.

« Si ce sont les prix demandés, alors j'aurais choisi entre l'option à 1500€ ou 2000€ car j'aurais voulu être vraiment bien entourée, je n'aurais rien su faire sans accompagnement. » M.P Citoyenne de 85 ans, profil 1

« Moi j'avais besoin de tout ce qui pouvait être offert comme aide au suivi de chantier, donc l'option à 2000 euros aurais été la meilleure, mais je ne suis pas sûre que j'aurais pu les mettre… Si ça avait été trop je pense que je ne me serais pas du tout engagé dans les rénovations » J. DC. Citoyenne de 70 ans, profil 3

C. Conclusions

Finalement, **deux catégories** principales émergent des retours sur la valorisation du service d'accompagnement des travaux :

- Les **personnes capables de suivre le chantier** elles-mêmes, n'ayant pas besoin d'aide et ne souhaitant donc pas payer pour un service supplémentaire ;
- Les **personnes n'ayant pas les capacités techniques de suivre le chantier** elles-mêmes :
    - avec des **moyens financiers** suffisants, pouvant se permettre de payer un supplément pour une aide ;
    - avec des **moyens financiers restreints**, ne pouvant pas se permettre de payer un supplément trop élevé et nécessitant une subvention pour être convaincues de rénover.

En outre, les échanges avec les citoyens montrent clairement que **l'adaptation du coût** devrait dépendre de plusieurs critères :

- Le nombre de mesures
- La complexité des travaux

D'une certaine manière et idéalement, la proposition devrait répondre de façon pertinente au profil des citoyens en termes de

- niveau de maîtrise technique (personne de 85 ans, peu mobile)
- temps « libre » disponible du citoyen (personne retraitée de 70 ans aidant sa fille)

En combinant ces critères, il apparaît **qu'un forfait à 1500€ pour une aide au suivi de chantier n'est pas adapté à tous et devrait être revu** pour répondre aux demandes spécifiques des citoyens. Plusieurs entreprises ont déjà opté pour fournir des services d'aide aux particuliers dans le contexte de la rénovation avec des business models différents de celui de Renocity.

Une **approche intéressante est notamment celle de ImmoPass, qui propose un forfait à 1149€, basé sur 10 heures d'accompagnement, remboursables si non utilisées.** A noter que les heures d'accompagnement couvertes par ce forfait concernent potentiellement d'autres éléments que le suivi de chantier. Le forfait de base pourrait dès lors être rapidement épuisé par d'autres tâches ou demandes d'assistance.

Une autre solution pourrait être de **fixer un tarif par mesure de rénovation, avec un système de crédit où chaque crédit correspond à un nombre d'heures et donc à un certain montant**.

A noter qu'un Livrable complémentaire adresse la question de l'Estimation du Coût de l'Accompagnement de Chantier.

E. Conditions de Succès

Suite à cette étude auprès des 15 personnes interrogées et des retours du terrain par l'équipe de Renocity, certaines conditions de succès se dessinent.

La première condition essentielle pour la mise en place d'un projet tel que Renocity, et plus particulièrement Renocity+EXE, réside dans le **choix du profil de l'Expert en Rénovation**, c'est-à-dire la personne en contact avec les citoyens.

- Il se positionne en conseiller du citoyen, une personne de confiance qui est à ses côtés pour la phase délicate de l'exécution des travaux.
- Il prend un rôle d'interface auprès des entrepreneurs, parfois même de médiateur.
- En professionnel, il doit être réactif et s'assurer du respect des règles de l'art et il échange avec les entrepreneurs sur les rectifications à mettre en œuvre, qu'elles aient été détectées par le citoyen ou non.

L'expert doit donc posséder une **double compétence : sociale et technique**. Il est essentiel qu'il soit capable de **rassurer et d'accompagner** les citoyens dans leurs démarches mais aussi qu'il possède les **qualifications techniques** nécessaires pour dialoguer efficacement avec les entrepreneurs et répondre aux attentes des citoyens expérimentés.

> *« Il passait souvent dans la rue et venait me voir, j'étais plus en confiance qu'avec un entrepreneur que je ne connaissais pas, je me reposais sur Benjamin, je savais que c'est pour le bien des citoyens ce qu'il fait. Sans lui j'aurais été perdue. »* J. DC. Citoyenne de 70 ans »
>
> *« Benjamin est très professionnel, pointilleux, honnête et transparent. Il est franc et ouvert, j'ai particulièrement apprécié cela chez lui. De sa propre initiative il m'a contacté pour m'expliquer les couacs de la ville. »* Y.J. Citoyen de 70 ans aidant sa fille.
>
> *« Benjamin a bien joué son rôle de conseiller. C'est la bonne personne à la bonne place, avec sa mentalité et son caractère »* Y.J. Citoyen de 70 ans aidant sa fille

Un autre point essentiel pour une mise en œuvre efficace du suivi de chantier est **l'identification des profils pertinents** susceptibles de nécessiter ce suivi. Les conditions, qu'elles soient complémentaires ou non, pour que les individus recourent à un suivi de chantier sont les suivantes :

- Un niveau élevé de complexité des travaux choisis ;
- Une faible maîtrise technique de ces travaux par les citoyens ;
- Le nombre de travaux à réaliser pour le logement (même un seul type de travaux peut nécessiter une coordination complexe et requérir un suivi pour un citoyen non initié) ;

- Un manque de temps personnel du citoyen

« Pour moi le suivi de chantier a été utile mais pas indispensable car j'ai déjà de l'expérience dans les travaux et j'avais du temps. Pour une personne qui n'a pas cette expérience, par contre, c'est très utile. Dans tous les cas, c'est très rassurant même pour moi, pour avoir un support. » Y. J. Citoyen de 70 ans aidant sa fille.

Enfin, l'expérience de Renocity a démontré que proposer un suivi de chantier amène également son lot de contraintes. Pour les éviter, dans le **fonctionnement global**, il faut être **vigilant face aux points suivants** :

- **Faire un suivi assidu des dossiers** : chaque profil ayant ses besoins et ses demandes spécifiques, un suivi des dossiers assidu doit être effectué afin d'être le plus réactif et le plus cohérent possible avec les demandes.
- **Avoir un *« pool »* fiable d'entrepreneurs :** pour effectuer les travaux en évitant au maximum les retards, les litiges et les réclamations de citoyens.
- **Engager une équipe interne adaptée** : L'expert en rénovation est très sollicité et ses interactions sont rapidement chronophages. L'équipe doit donc être adaptée en fonction de la demande, pour ne pas perdre en efficacité et en qualité de service.
- **Créer des supports d'informations complets**: La teneur des informations fournies au citoyen doit être proportionnelle à la connaissance initiale de celui-ci, qui parfois peut-être très basique et nécessiter beaucoup d'explications.
- **Adapter son suivi au groupe de citoyen**: un quartier n'étant pas un autre, la typologie des habitants nécessite plus ou moins de suivi. Le quartier de Haine-Saint-Pierre étant plus précaire, nécessitait un suivi appliqué afin de conserver les profils engagés dans le processus.

Par ailleurs, même si l'initiative de Renocity, et plus particulièrement Renocity+EXE, ont rencontré un impact certain dans le quartier dans lequel elles ont été mise en place, il est important de noter que celles-ci étaient gratuites pour le citoyen. Il est dès lors difficile d'estimer leur succès si elles étaient transformées en service payant

V. Conclusions, Recommandations et Mise en Perspective

A. Conclusions

Le service d'accompagnement au suivi de chantier RENOCITY+EXE s'est révélé être un **levier essentiel** pour faciliter les projets de rénovation énergétique dans le quartier de Haine-Saint-Pierre.

L'étude met en lumière **l'impact positif de ce service**, qui a su répondre aux besoins variés des citoyens grâce à une approche personnalisée et un soutien technique et humain. Les **témoignages recueillis soulignent l'importance de la présence d'un Expert en Rénovation Énergétique**, dont le rôle a été déterminant pour

- garantir la qualité des travaux,
- résoudre les conflits avec les entrepreneurs, et
- rassurer les citoyens tout au long du processus.

L'étude montre que l'accompagnement au suivi de chantier se révèle **indispensable pour certains profils**, pour lever les craintes provoquées par la démarche de rénovation et permettre de la déclencher.

> *« Malgré tout, s'il n'y avait pas eu Renocity je n'aurais pas fait les travaux, cela m'a permis de me lancer (sans savoir que ce serait si compliqué par la suite). J'ai appris tout ce qui pouvait être fait, tous les travaux nécessaire, via eux, je n'aurais pas pu avoir autant d'informations par moi-même. C'est ça qui m'a poussé »* M-C. D. citoyenne de 50 ans

> *« J'avais besoin de tout ce qui pouvait être offert comme aide au suivi de chantier, donc l'option à 2000 euros aurais été la meilleure, mais je ne suis pas sûre que j'aurais pu les mettre… Si ça avait été trop je pense que je ne me serais pas du tout engagé dans les rénovations. Je ne me serai pas engagé dans les travaux seule, impossible. »* J. DC. Citoyenne de 70 ans

Cependant, l'étude soulève également que **l'utilité du service dépend fortement de la complexité des travaux et des compétences des citoyens**. Les profils ayant des projets simples ou un nombre limité de mesures ont parfois jugé le suivi superflu, tandis que ceux confrontés à des travaux plus complexes ont souligné son importance.

B. Recommandations

Avant tout, la différenciation entre ces profils met en évidence l'intérêt **d'adapter le service aux besoins spécifiques de chaque citoyen**, en tenant compte

- de leur niveau d'expertise,
- de leurs contraintes financières, et
- du nombre et de la nature des travaux envisagés.

Ceci tout sachant que les profils plus chevronnés ont également fait part de leur intérêt d'avoir eu un expert à leurs côtés, afin de

- de partager les tâches et
- d'avoir la garantie de résultats.

Dans ces cas, le service de suivi de chantier peut être comparé à une assurance prise par précaution.

> « Je regarde de toute façon derrière les entrepreneurs, je fais confiance mais je n'aurais pas eu besoin de suivi. Une personne seule sans compétences, des jeunes, une personne âgé là oui, mais pas dans mon cas. » V. DR. Citoyen de 40 ans.
>
> *« C'est comme les assurance: 500€ en espérant ne pas avoir à l'utiliser.»* Y.J. Citoyen de 70 ans, gérant les travaux pour sa fille de 35 ans.

Par ailleurs, la complexité administrative liée aux démarches de primes et de permis d'urbanisme a été identifiée comme un frein pour certains citoyens, **suggérant qu'un accompagnement administratif plus approfondi pourrait être envisagé pour lever ces barrières** mais qui, pour l'instant n'est pas inclus dans la démarche de Renocity ou Renocity+EXE.

Enfin, l'étude met en lumière les **conditions de succès d'un projet tel que RENOCITY+EXE**.

- La double compétence sociale et technique de l'expert,
- la fiabilité des entrepreneurs partenaires, et
- l'adaptabilité du service aux profils des citoyens

sont autant de facteurs clés pour garantir l'efficacité et la pérennité de l'accompagnement.

Ces enseignements offrent des **pistes précieuses pour structurer et renforcer des initiatives similaires à l'avenir, tout en maintenant une approche centrée sur les besoins des citoyens**.

Pour ce qui concerne la valorisation du service d'accompagnement, il ressort **qu'un forfait à 1500€ pour une aide au suivi de chantier n'est pas adapté à tous** et devrait être revu pour répondre aux demandes spécifiques des citoyens et à leurs besoins en fonction du nombre de mesures de rénovation, de la complexité du chantier, etc. Un forfait, de par exemple 10 heures d'accompagnement, remboursables si non utilisées, tel que proposé par Immopass pourrait être intéressant. Un tarif par mesure de rénovation, avec un système de crédit où chaque crédit correspond à un nombre d'heures et donc à un certain montant est également une option , plus flexible et modulable selon les besoins.

A noter qu'un Livrable complémentaire adresse la question de l'Estimation du Coût de l'Accompagnement de Chantier.

C. Mise en Perspective

RENOCITY+EXE a **démontré son efficacité pour lever certains freins à la rénovation et accompagner les citoyens dans des projets souvent complexes.**

Son succès repose sur une combinaison de soutien technique, humain, et organisationnel, qui ont su répondre aux attentes de participants aux profils variés. Pour garantir son rôle en tant qu'élément rassurant et donc déclencheur de la démarche de rénovation énergétique, il sera essentiel de continuer à adapter l'offre de services aux besoins spécifiques des citoyens, en fonction de leur profil et de leurs besoins. Il s'agira de **garder l'humain au centre de l'accompagnement** et donc d'accepter d'y consacrer le temps nécessaire, au sacrifice parfois (ou souvent) d'une approche de rentabilité.

Mais nous constatons aussi à travers l'étude et les résultats du projets RENOCITY dans son ensemble, que même si RENOCITY et RENOCITY+EXE ont adressé la plupart des freins, **la question de la complexité des démarches administratives des primes, des demandes de permis d'urbanismes et des demandes de prêts à taux zéro n'a pas pu être entièrement adressée**.

Certes nous avons simplifié, vulgarisé, expliqué, réexpliqué, les exigences, les règlements, les normes, les instructions à suivre, etc. lors de chaque visite auprès des citoyens et même à travers notre guide de rénovation, **mais la complexité est là et la charge administrative de l'action reste entre les mains du citoyen**, comme plusieurs en ont témoigné.

Evidemment, on peut prévoir des acteurs qui prendraient toutes les démarches administratives en mains, et ils existent. Nous pourrions rajouter un 'service' aux citoyens, mais, indubitablement, c'est mettre un emplâtre sur une jambe de bois. **La complexité est la cause et si on veut être efficaces c'est elle qu'il faut réduire avant tout**.

Dès lors, si on veut un cadre performant pour favoriser la rénovation énergétique en Wallonie, il s'agira, selon nous, de **travailler en urgence sur la réduction drastique de cette complexité** en adressant notamment les éléments suivants :

1. une **remise à plat de l'ensemble du cadre de prime** pour qu'il devienne simple, stable, pérenne et transparent ;
2. le cas échéant une **remise en question de l'obligation de l'audit** (il n'est pas imposé en Flandres, même pour les éléments sujets à primes) ou, plus créativement et plus pragmatiquement, en redéfinissant le **rôle de l'auditeur en accompagnateur effectif**, en acteur du projet de rénovation aux côtés du citoyen **(en nouveau Field Manager) ;**
3. une **clarification et un arbitrage clair entre urbanisme et rénovation énergétique**. Par exemple, est-il pertinent d'utiliser les demandes d'urbanisme pour rénovation énergétiques – type isolation de la façade - pour pénaliser les déviations souvent passées,

voir antécédentes aux propriétaires actuel (comme des ajouts de terrasse en façade arrière)? ;

4. une **accélération drastique de l'octroi des prêts par les organismes publics**, qui auprès du banque demande quelques jours vs plusieurs mois à la SWCS ou au FLW.

Enfin, de façon plus philosophique et peut-être structurelle, nous pensons que pour avancer, il s'agira de **favoriser et soutenir toutes les dynamiques** (la rénovation par quartier en est une, l'OSS en est une), **et d'accompagner les initiatives, même limitées, des citoyens plutôt que de viser la perfection** : *'Tous en Label A décarbonisé'* à l'échéance x ou y, rapidement et de manière excellente, ne nous semble être ni un objectif pertinent, ni un message réaliste, notamment au vu des définitions actuelles des Labels, qui ne reflètent pas les consommations réelles.

'Tous ensemble, pour consommer moins d'énergie dans nos logements', chacun le mieux qu'il peut, soit structurellement, en investissant dans l'isolation et les technologies diverses, soit quotidiennement, en réduisant sa consommation effective (sobriété énergétique), ou même en combinant les deux, nous semble plus motivant, réaliste et aligné vers l'objectif ultime.