# Evaluation du Coût de l'Accompagnement dans le cadre du Projet de Rénovation Energétique par Quartier, Renocity - La Louvière

RENOCITY+EXE

**Réalisation et Rédaction par Valérie Barlet**
avec le support de Jessica Leclercq et Benjamin Nocq
Livrable Renobatex – AGC GLASS EUROPE

JUIN 2025

# TABLE DES MATIERES


**1 INTRODUCTION ..... 3**

1.1. CONTEXTE ..... 3

1.2. OBJECTIF DE L'ÉTUDE ..... 3

1.3. CONVENTIONS & ABREVIATIONS ..... 4

1.4. LIMITATIONS ..... 4

**2 LE REFERENT DU CALCUL DE COUT DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ..... 5**

2.1 LE QUARTIER ..... 5

2.2 LES ROLES IMPLIQUES DANS LE SERVICE D' ACCOMPAGNEMENT ..... 6

2.3 LE FUNNEL ..... 7

2.4 LES 2 TYPES DE COUTS – COUT FIXE ET VARIABLE ..... 7

2.5 LES HYPOTHESES SALARIALES ..... 8

**3 COUT FIXE - LES ELEMENTS PREPARATOIRES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ..... 9**

3.1. LE CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT ..... 9

3.2. LE GUIDE DE RENOVATION ..... 9

3.3. TOTAL DES COUTS FIXES ..... 10

**4 COUT VARIABLE - ELEMENTS OPERATIONNELS DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ..... 11**

4.1 LE COUT DE DISTRIBUTION DU GUIDE RENOVATION ..... 11

4.2 LE COUT DE LA PROPOSITION DE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ..... 11

* le Field Manager a proposé le service d'accompagnement durant chaque VEX et 1ère Visites (pas seulement à ceux qui ont choisi l'accompagnement). En effet de notre point de vue, cet accompagnement étant un point particulièrement rassurant dans le processus, il nous semblait utile de l'expliquer dès la première visite. ..... 11

4.3 LE COUT DU SUIVI ADMINISTRATIF & PLANIFICATION ..... 12

4.4 LE COUT DU SUIVI SUR CHANTIER ..... 12

4.5 TOTAL DES COUTS OPERATIONNELS ..... 13

**5 COUT & PRIX, EXTRAPOLLE SUR UN, CINQ ET DIX QUARTIERS ..... 14**

6.1. PRISE EN COMPTE DE LA MARGE ..... 14

6.2. ESTIMATION SUR PLUS D'UN QUARTIER ..... 15

**6 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS ..... 16**

# 1 INTRODUCTION

## 1.1. CONTEXTE

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 une **Evaluation du coût de l'accompagnement r,** qui fait l'objet de ce document.

## 1.2. OBJECTIF DE L'ÉTUDE

Cette étude a pour objectif d'analyser les éléments de coûts de l'accompagnement sur chantier, sur base de l'expérience RENOCITY. Le service est proposé aux citoyens ayant accepté les offres RENOCITY. Le service est proposé à titre gratuit dans le contexte de RENCITY+EXE financé par RENOBATEX. Il a également été proposé à certains citoyens au prix de 1.500€, avec subside de la commune pour l'entièreté de cette somme.

Il s'agit ici de rassembler les différentes activités liées à la mise en place du service d'accompagnement (coûts de préparation) apparentés à des coûts fixes et les coûts opérationnels, liés au service lui-même (coûts variable par citoyen). Nous donnons

ensuite une estimation du prix, pour un quartier mais aussi dans la perspective d'initiatives menées sur 5 ou 10 quartiers.

Ce rapport vient en complément de l'**Etude Qualitative de l'Importance de l'Accompagnement au Suivi de Chantier du point de vue du Citoyen,** qui s'attache également à donner un premier retour estimatif sur le prix que les citoyens sont prêts à payer pour cet accompagnement.

## 1.3. CONVENTIONS & ABREVIATIONS

1. Dans les tableaux, les cellules jaunes sont des hypothèses et peuvent être adaptées. Les zones grisées sont calculées.

2. Quelques Abréviations
   - Conseiller Légal = LEGAL
   - Project Manager = P/M
   - Operational Manager & Marketing = ADMIN
   - UX Designer = U/X
   - Field Manager = F/M

## 1.4. LIMITATIONS

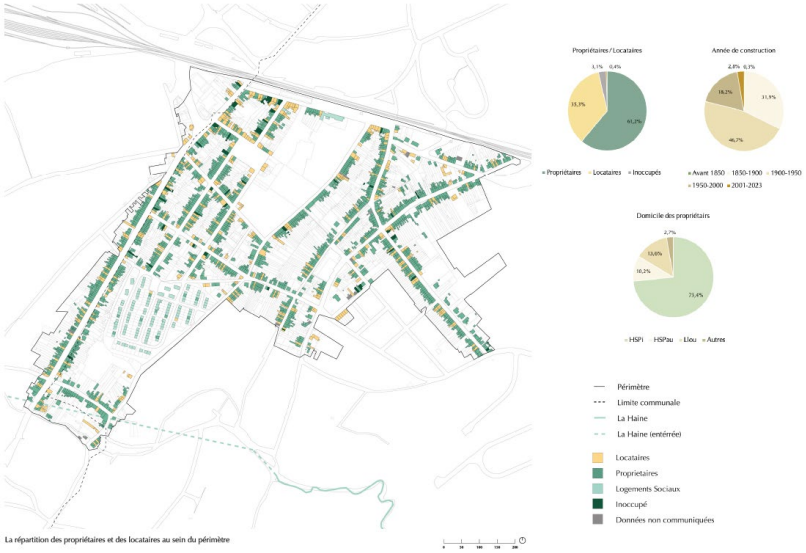
**Cette étude de coût n'est pas un rapport scientifique. Elle n'a pas vocation à être prouvée ou démontrée. Elle est inspirée de l'expérience RENOCITY mais doit être modulée par des contextes qui peuvent être très différents. Elle peut inspirer mais doit être corroborée par d'autres données si il s'agit de définir des politiques de subsides ou des modèles de profitabilité.**

# 2 LE REFERENT DU CALCUL DE COUT DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

## 2.1 LE QUARTIER

Afin d'être le moins théorique possible, les calculs de coût ont été réalisés sur base de du quartier de Haine-Saint- Pierre à La Louvière. Nous partageons ci-dessous quelques éléments qui permettent de qualifier le quartier.

Une **large proportion de propriétaires occupants** (61,2%). A noter que le parc de Logements sociaux, bien que faisant partie du périmètre, n'a pas fait été inclus dans le scope de Renocity.



La répartition des propriétaires et des locataires au sein du périmètre

Le quartier est **qualifié de précaire**. Ci-dessous 2 extraits du Rapport de Lab705, réalisé dans le cadre du projet de Rénovation Urbaine, mené à Haine-Saint-Pierre, en parallèle de Renocity à Haine-Saint-Pierre qui permettent de documenter cet élément de précarité.

*Revenu médian par secteur statistique et déclaration (2020 - 2015)*

| Année de revenu | Code INS | Code du secteur | Nom du secteur | Nombre de déclaration | Revenu total net imposable | Revenu moyen par déclaration | Revenu médian par déclaration |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 3000 | / | Wallonie | 2 048 541 | 67 557 367 931 | 32 978 | 24 808 |
| 2020 | 58001 | / | La Louviere | 44 693 | 1 261 906 455 | 28 235 | 22 212 |
| 2020 | 58001 | 55022B00- | Quartier du Fond | 409 | 12816748 | 31337 | 24440 |
| 2020 | 58001 | 55022B01- | Haine-Saint-Pierre-Parc | 1078 | 30428807 | 28227 | 23556 |
| 2020 | 58001 | 55022B02- | Haine-Saint_Pierre-Centre | 749 | 17900989 | 23900 | 19422 |
| 2020 | 58001 | 55022C01- | Chef-Lieu | 465 | 11434894 | 24591 | 21102 |
| 2015 | 3000 | / | Wallonie | 2 025 071 | 60 098 318 063 | 29 677 | 22 302 |
| 2015 | 58001 | / | La Louviere | 44 959 | 1 142 959 072 | 25 422 | 19 793 |
| 2015 | 58001 | 55022B00- | Quartier du Fond | 426 | 12042636 | 28269 | 21477 |
| 2015 | 58001 | 55022B01- | Haine-Saint-Pierre-Parc | 1051 | 28008917 | 26650 | 21844 |
| 2015 | 58001 | 55022B02- | Haine-Saint_Pierre-Centre | 739 | 16195372 | 21915 | 17387 |
| 2015 | 58001 | 55022C01- | Chef-Lieu | 464 | 10612724 | 22872 | 19235 |

*Données Statbel*

### Le cœur du quartier est très fragile

*Le revenu médian par ménage à La Louvière est de 22 212 € en 2020, soit 2 596 € en moins que la Wallonie et 4 200 € en moins que la Belgique.*
*Le secteur Haine-Saint-Pierre-Centre apparait comme le plus fragile, avec un revenu médian encore bien inférieur à celui de la commune (- 2 790 €), suivi par le secteur «Chef-Lieu»(-1 110 €).*

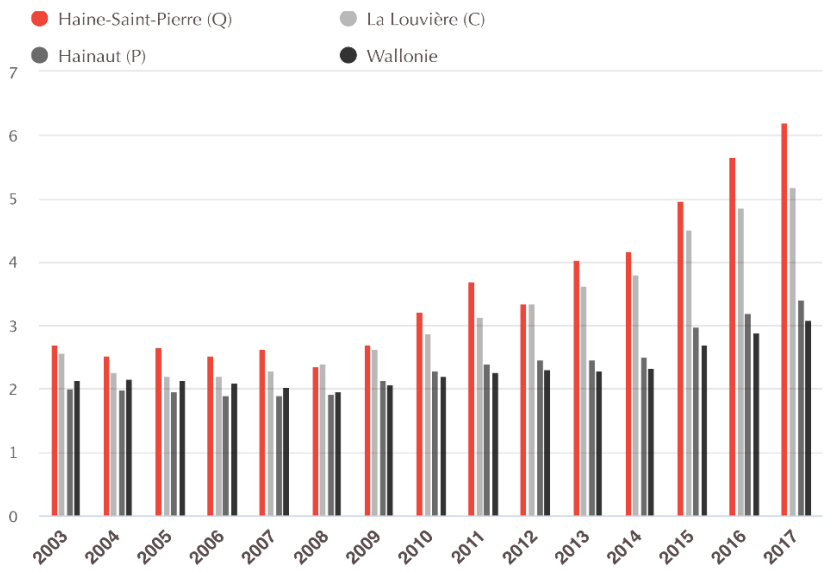
### De nombreuses demandes d'aides

*Environs 500 dossiers d'aides pour les habitants de Haine-Saint-Pierre*

*Part de bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale ou son équivalent (RIS ou ERIS)* parmi les 18-64 ans*

** Le Revenu d'intégration sociale (RIS) est un revenu minimum attribué par le CPAS aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes et ne peuvent y prétendre et qui ne sont en mesure de se les procurer, soit par leur effort personnel, soit par d'autres moyens. (Définition IWEPS)*

*Données : IWEPS*




## 2.2 LES ROLES IMPLIQUES DANS LE SERVICE D' ACCOMPAGNEMENT

Pour évaluer les coûts de l'accompagnement, nous avons identifié cinq rôles clés impliqués dans l'accompagnement, à différents niveaux et dans des proportions différentes.

Il s'agit principalement des fonctions suivantes.

1. Le **Conseiller Légal** qui se charge de mettre en œuvre la partie contractuelle.
2. Le **Field Manager** qui aura pour rôle de communiquer avec le citoyen, lui présenter l'offre de service d'accompagnement, mais aussi de planifier les chantier, assister à différentes phases du chantier, etc.
3. **L'Operational Manager & Marketing ou ADMIN** qui est en charge de la partie administrative et du suivi au téléphone et par mail quand nécessaire.
4. Et enfin le **Project Manager** en charge de la coordination et des orientations clés du projet.
5. L'**UX Designer**, qui a réalisé la brochure dans un esprit de simplification et de convivialité visuelle.

## 2.3 LE FUNNEL

Afin de calculer les coûts le plus valablement possible, nous avons utilisé le funnel Renocity de La Louvière. Cela nous permet de calculer les coûts sur un nombre réaliste de dossiers traités, depuis la communication de l'offre de service, jusqu'à son acceptation.

Il s'agit aussi de quantifier le nombre de visites de chantier, etc. Ici aussi, nous avons utilisé les données réelles de RENOCITY à La Louvière.

| FUNNEL | | |
|---|---|---|
| **# LOGEMENTS DANS LE SCOPE** | **1300** | |
| **# PROFILING**<br>= personnes sensibilisées ayant réservé une visite de diagnostic de leur logement sur la plateforme RENOCITY ou en appelant le numéro vert (chaque personne a été appelée par l'ADMIN pour vérifier leur éligibilité au projet et leur sérieux) | **152** | *12%* |
| **# VISITES PAR LE FIELD MANAGER**<br>(ET PAR L'AUDITEUR LE CAS ECHEANT)<br>Ils réalisent ensemble le diagnostic du logement et les prise de mesure. Ils expliquent le projet, le processus, collecte des données socio-éco et du projet de rénovation du citoyen (quoi-quand-pourquoi), etc. | **106** | *70%* |
| **# VISITE EXPLICATIVE CHEZ LES CITOYENS**<br>Présentation de l'AUDIT, des offres et du calcul des primes. Nouvelle explication du processus, réponses aux questions, adaptation des offres, etc. | **88** | *83%* |
| **# RENOVATIONS**<br>Il s'agit des citoyens ayant décidé de rénover avec Renocity | **30** | *34%* |
| **#ACCOMPAGNEMENTS ACCEPTES**<br>Il s'agit des citoyens ayant décidé d'avoir un accompagnement de chantier par RENOCITY | **15** | *50%* |

## 2.4 LES 2 TYPES DE COUTS – COUT FIXE ET VARIABLE

Nous avons identifié **deux grands types de coûts** :

A. **LES COUTS DE PREPARATION,** liés à la mise en route des éléments fondamentaux. Ceci s'apparente à des **coûts fixes**, plutôt indépendant du nombre de quartiers adressés et de la taille de ces quartiers et du nombre de dossiers d'accompagnement effectifs**.**
    a. le contrat d'accompagnement : qui établit la relation entre le citoyen et l'offre de service d'accompagnement.

b. le guide de rénovation à destination des citoyens : il garantit que le citoyen dispose à tout moment de l'ensemble des informations dont il a besoin pour que son chantier se déroule bien et qu'il ait toutes les informations pour accéder aux subsides dans la foulée de la clôture de son/ses travaux.

B. **LES COUTS OPERATIONNELS.** Ils sont calculés par citoyen et dépendent essentiellement du nombre de chantiers par citoyen et du nombre de visites qui seront réalisées. Ce sont des **coûts variables** liés au nombre de dossiers d'accompagnements effectifs.
   a. la distribution du guide de rénovation, essentiellement un coût d'impression.
   b. la démarche et le temps de communication de l'offre d'accompagnement que le Field Manager fait au citoyen. Les 5 profils sont impliqués à des degrés divers.
   c. le suivi administratif de planification de chantier réalisé par le Field Manager et l'Operational Manager, avec les entrepreneurs de travaux et les citoyens.
   d. le suivi opérationnel sur chantier réalisé par le Field Manager essentiellement.

## 2.5 LES HYPOTHESES SALARIALES

Nous avons pris par hypothèse de simplification, un coût salarial de [80.000€+15% de frais] pour toutes les fonctions. Ceci étant la référence maximale utilisée dans le dossier de subside RENOBATEX, cela nous a paru être une hypothèse de base pertinente. Le salaire annuel est ensuite repris en coût salarial horaire.

| | LEGAL | PROJECT MANAGER | ADMIN | FIELD MANAGER | UX DESIGNER |
|---|---|---|---|---|---|
| **COUT SALARIAL ANNUEL** | **92.000 €** | **92.000 €** | **92.000 €** | **92.000 €** | **92.000 €** |
| **COUT SALARIAL HORAIRE** | **52,27 €** | **52,27 €** | **52,27 €** | **52,27 €** | **52,27 €** |

Avec les hypothèses de calcul suivantes pour le coût salarial horaire, zone grise ci-dessus, qui sera repris dans l'ensemble du calcul.

| | |
|---|---|
| **jours/an** | 220 |
| **h/jour** | 8 |

# 3 COUT FIXE - LES ELEMENTS PREPARATOIRES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

## 3.1. LE CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

Le contrat d'accompagnement a été établit en équipe, avec les différents profils cités dans le tableau. Cette coopération a permis d'assurer que le contrat correspondait aux obligations légales mais aussi à l'approche globale de RENOCITY et à la réalité de terrain.

| | LEGAL | PROJECT MANAGER | ADMIN | FIELD MANAGER |
|---|---|---|---|---|
| TEMPS (H) | 12 | 6 | 4 | 3 |
| COUT SALAIRE HORAIRE (€/H) | 52,27 € | 52,27 € | 52,27 € | 52,27 € |
| COUT /PROFIL | 627,27 € | 313,64 € | 209,09 € | 156,82 € |
| COUT TOTAL , TOUS PROFILS | 1.306,82 € | | | |

## 3.2. LE GUIDE DE RENOVATION

Le Guide de Rénovation a été établit en équipe, avec les différents profils cités dans le tableau. Cette coopération a permis d'assurer que le guide reprenait l'ensemble des informations essentielles au citoyen pour mener son chantier (préparation avant chantier, tâches après chantiers, etc.), mais aussi pour obtenir les primes par exemple. Il a été élaboré en collaboration avec les entrepreneurs, mais aussi avec la ville (réservation de parking, etc.).

Il a été considéré comme utile et rassurant par les citoyens. Il a été élaboré avec le support de l'UX Designer pour la partie visuelle.

| | PROJECT MANAGER | ADMIN | FIELD MANAGER | UX DESIGNER |
|---|---|---|---|---|
| TEMPS (H) | 24 | 48 | 8 | 20 |
| COUT SALAIRE HORAIRE (€/H) | 52,27 € | 52,27 € | 52,27 € | 52,27 € |
| COUT /PROFIL | 1.254,55 € | 2.509,09 € | 418,18 € | 1.045,45 € |
| COUT TOTAL , TOUS PROFILS | 5.227,27 € | | | |

## 3.3. TOTAL DES COUTS FIXES

Il nous est apparu intéressant de calculer une répartition de ce coût fixe sur plus d'un quartier.

Nous utiliserons ceci au chapitre 5 afin de réaliser une projection de coût total de l'accompagnement lorsque l'initiative vise 5 ou 10 quartiers par exemple, ce qui semble plus logique si l'objectif final est de massifier la rénovation énergétique et de multiplier les projets par quartier.

La première colonne indique donc le coût fixe total pour un quartier. La seconde colonne répartit ce coût sur les citoyens d'un quartier. Les deux autres colonnes répartissent ce coût sur 5 et 10 quartiers en supposant un nombre de citoyens multiplié par 5 et 10, respectivement.

Bien entendu le coût fixe se lisse et devient plus limité dès qu'on atteint 10 quartiers.

| | COUT TOTAL NON REPARTI | COUT PAR CITOYEN | | |
|---|---|---|---|---|
| | | INITIATIVE 1 QUARTIER | INITIATIVE 5 QUARTIERS | INITIATIVE 10 QUARTIERS |
| CONTRAT | 1306,82 € | 87,12 € | 17,42 € | 8,71 € |
| GUIDE | 5227,27 € | 348,48 € | 69,70 € | 34,85 € |
| | 6.534,09 € | 435,61 € | 87,12 € | 43,56 € |

# 4 COUT VARIABLE - ELEMENTS OPERATIONNELS DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

## 4.1 LE COUT DE DISTRIBUTION DU GUIDE RENOVATION

Il s'agit ici d'imprimer le Guide de Renovation qui, dans la plupart des cas, est remis en mains propres aux citoyens qui prennent l'offre d'accompagnement.

| | |
|---|---|
| **EXEMPLAIRE(S)/Citoyen** | 1 |
| **COUT (€/exemplaire)** | 3 € |
| **COUT PAR CITOYEN** | **3 €** |

## 4.2 LE COUT DE LA PROPOSITION DE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

Nous calculons ci-dessous le coût lié au temps passé par le Field Manager pour expliquer l'offre de service. Il passe en effet du temps durant la visite de diagnostic et durant la visite explicative (VEX). Le temps total passé auprès de tous les citoyens (106 1ère visites et 88 VEX) est ensuite ramené au nombre de citoyens acceptant effectivement l'offre d'accompagnement (15 dans ce cas).

| | **FIELD MANAGER** | *# H sur SCOPE (toutes VEX et toutes VISITES)** | |
|---|---|---|---|
| **Temps (H)/1ere VISITE** | 0,25 | *26,50* | |
| **Temps (H)/VEX** | 0,25 | *22,00* | |
| | | **TOTAL # H SUR SCOPE** | **48,50** |
| | | **COUT SALAIRE HORAIRE (€/H)** | **52,27 €** |
| | | **COUT TOTAL SUR LE SCOPE** | **2.535,23 €** |
| *COUT TOTAL ramené au # accompagnés* | | **COUT TOTAL /Citoyen accompagné*** | **169,02 €** |

* le Field Manager a proposé le service d'accompagnement durant chaque VEX et 1ère Visites (pas seulement à ceux qui ont choisi l'accompagnement). En effet de notre point de vue, cet accompagnement étant un point particulièrement rassurant dans le processus, il nous semblait utile de l'expliquer dès la première visite.

## 4.3 LE COUT DU SUIVI ADMINISTRATIF & PLANIFICATION

L'élément de coût repris ci-dessous concerne le suivi administratif du dossier, à savoir la planification des chantiers avec les entrepreneurs et le citoyen, la vérification des documents, de la facturation, les appels aux uns et aux autres avant, pendant et après chantier, la résolution des problèmes éventuels, etc. et ce pour l'ensemble des chantiers des citoyens (qui sont ici estimé à 2 en moyenne par citoyen).

| | FIELD MANAGER | ADMIN |
|---|---|---|
| **TEMPS (H)** | 1 | 0,75 |
| **COUT SALAIRE HORAIRE (€/H)** | **52,27 €** | **52,27 €** |
| **COUT TOTAL** | **52,27 €** | **39,20 €** |
| **# chantiers/citoyen** | 2,5 | |
| | **COUT TOTAL ADMIN & PLANIFICATION PAR CITOYEN** | **228,69 €** |

## 4.4 LE COUT DU SUIVI SUR CHANTIER

L'élément de coût repris ci-dessous concerne le suivi sur chantier. Il comprend :

- les déplacements sur chantier (frais km et temps de trajet)
- le temps sur chantier.

Nous avons compté un minimum de 3 déplacements sur chantier (chaque déplacement comptant 2 trajets : 1 trajet aller et 1 trajet retour) pour une moyenne de 2,5 mesures de rénovation par citoyen. A noter que dans plusieurs cas nous avons réalisé plus de visites que cela. Nous avons parfois fait plus de 11 visites sur chantier (notamment pour des dossiers de rénovation profonde ou pour aider les citoyens sur certains aspects ou encore pour l'un ou l'autre litige). Dans certains cas nous n'avons fait qu'une ou deux visites.

A noter que nous avons imaginé un Field Manager localisé à environ 30 km de la zone, mais qui a l'opportunité de combiner, dans un certain nombre de cas, ses visites chez plusieurs citoyens du quartier lors de ses déplacements (raison pour laquelle nous avons compté 20 km par trajet au lieu de 30 km). C'est l'un des avantages clés de la rénovation par quartier.

Pour le temps de trajet nous avons compté une demi-heure, en considérant le temps de trouver un parking et de se rendre chez le citoyen.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **#Visites/Citoyen** | 3 | | | |
| **#Trajet/Visite** | 2 | | | |
| **COUT SALAIRE HORAIRE (€/H)** | **52,27 €** | | | |
| | | | | |
| **1. DEPLACEMENT (trajet et temps de trajet)** | | **USURE VOITURE & ESSENCE/km** | 0,43 € * | |
| | | **KM/trajet** | 20,00 | |
| | | **FRAIS DEPLACEMENT/trajet** | **8,53 €** | |
| | | **FRAIS TOTAUX DEPLACEMENT/Citoyen** (toutes les visites) | | **51,18 €** |
| | | | | |
| | | **temps voiture (H) par trajet** | 0,50 | |
| | | **COUT TEMPS DEPLACEMENT/Citoyen** (toutes les visites) | | **156,82 €** |
| | | | | |
| **2. SUR CHANTIER** | | **temps(H) sur chantier/visite** | 1 | |
| | | **TEMPS TOTAL SUR CHANTIER/Citoyen** (toutes les visites) | 3,00 | |
| | | **COUT TEMPS SUR CHANTIER / Citoyen** (toutes les visites) | | **156,82 €** |
| | | | | |
| **TOTAL (1 et 2)** | | **COUT TOTAL SUIVI CHANTIER PAR CITOYEN** (toutes les visites) | | **364,82 €** |

* taux de remboursement du service public en 2024

## 4.5 TOTAL DES COUTS OPERATIONNELS

La somme des coûts opérationnels se présente donc comme suit.

| COUT DISTRIBUTION POUR 1 CITOYEN | COUT PROPOSITION DE SERVICE POUR 1 CITOYEN | COUT SUIVI ADMIN & PLANIFICATION POUR 1 CITOYEN | COUT SUIVI CHANTIER POUR 1 CITOYEN |
|---|---|---|---|
| **3,00 €** | **169,02 €** | **228,69 €** | **364,82 €** |
| **TOTAL COUT VARIABLE** | **765,52 €** | | |

# 5 COUT & PRIX, EXTRAPOLLE SUR UN, CINQ ET DIX QUARTIERS

Avant de projeter les coûts totaux sur des initiatives visant plus d'un quartier, nous allons ajouter une marge minimum indispensable, en particulier pour des acteurs privés éventuels.

## 6.1. PRISE EN COMPTE DE LA MARGE

Si on rassemble les coûts fixes et les coûts variables, nous arrivons à un total de 1.201,13€. En y ajoutant une marge de 30% , le prix total de l'accompagnement sous les hypothèses prises est donc estimée à 1.561,47€. La marge est bien entendu une condition sine qua non d'attractivité pour des acteurs privés.

| | |
|---|---|
| **MARGE** | **30%** |
| **PRIX** | **1.561,47 €** |
| **COUT TOTAL** | **1.201,13 €** |
| **COUT FIXE** | **435,61 €** |
| **COUT VARIABLE** | **765,52 €** |
| **PART VARIABLE/COUT TOTAL** | *64%* |

Il est utile de notre que pour AGC, le coût réel de l'accompagnement a été plus élevé que c montant, notamment dans la mesure où les salaires des personnes impliquées était également plus élevé pour la plupart que les plafonds RENOBATEX, mais aussi dans la mesure où les aléas de fin de projet ont engendré des démarches et coûts supplémentaires non négligeables.

**En résumé, si on se projette sur une initiative qui vise 1 quartier d'environ 1300 logements, avec des taux de conversion similaires à ceux de Haine-Saint-Pierre, avec un Field Manager positionné à environ 30 km de la zone, en prévoyant 3 visites par citoyens (avec entre 2 ou 3 mesures de rénovation par citoyen en moyenne) et une marge de 30%, le prix de l'accompagnement s'élève à 1.561,47€. Ceci avec un coût salarial d'environ 92.000€/an en moyenne pour les différentes personnes impliquées, tous frais compris.**

## 6.2. ESTIMATION SUR PLUS D'UN QUARTIER

Avant de conclure, ils nous est apparu intéressant de **projeter ceci sur une initiative qui compterait davantage de quartiers**. Ceci dans la mesure où ce type d'initiative a pour vocation de se démultiplier et d'adresser davantage de quartiers si on vise une massification de la rénovation énergétique.

A ce titre, nous avons calculé le coût de l'accompagnement dans l'hypothèse où, au lieu d'une quartier, 5 quartiers sont concernés ou même 10 quartiers sont adressés, en parallèle ou les uns à la suite des autres mais de façon, en tous cas, à capitaliser sur les éléments de préparation.

Dès lors, les coûts fixes se lissent et on arrive à un prix significativement plus bas (voir tableau ci-dessous):

- **1.108,44 € dans le cas d'une initiative de 5 quartiers ;**
- **1.051,81 € dans le cas d'une initiative de 10 quartiers.**

| | INITIATIVE 1 QUARTIER | INITIATIVE 5 QUARTIERS | INITIATIVE 10 QUARTIERS |
|---|---|---|---|
| | 1 | 5 | 10 |
| MARGE | 30% | | |
| PRIX | 1.561,47 € | 1.108,44 € | 1.051,81 € |
| COUT TOTAL | 1.201,13 € | 852,65 € | 809,09 € |
| COUT FIXE | 435,61 € | 87,12 € | 43,56 € |
| COUT VARIABLE | 765,52 € | 765,52 € | 765,52 € |
| PART VARIABLE/COUT TOTAL | *64%* | *90%* | *95%* |

**En résumé, si on se projette sur une initiative**

- qui vise 5 quartiers, d'environ 1300 logements,
- avec des taux de conversion similaires à ceux de Haine-Saint-Pierre, et
- un Field Manager positionné à environ 30 km de la zone qui a la possibilité de combiner deux, voire plus, de visites lors de ses déplacements,
- si on compte environ 3 visites par citoyen (pour entre 2 ou 3 mesures de rénovation par citoyen en moyenne),
- et une marge de 20%,

**on peut envisager un accompagnement au prix de 1.000 € environ.**

Ceci avec un coût salarial d'environ 92.000€/an en moyenne pour les différentes personnes impliquées, tous frais compris.

# 6 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Nous avons estimé **le coût de l'accompagnement sur chantier par un Expert en Rénovation Energétique à environ 809,09 € avec les hypothèses suivantes** :

Une initiative

- qui vise 10 quartiers, d'environ 1300 logements ;
- avec des taux de conversion similaires à ceux de Haine-Saint-Pierre (voir section 2.3.1 LE FUNNEL) ;
- un Field Manager positionné à environ 30 km de la zone qui a la possibilité de combiner deux, voire plus, de visites lors de ses déplacements ;
- si on compte un minimum de 3 visites par citoyen (pour entre 2 ou 3 mesures de rénovation par citoyen, 2,5 en moyenne) ;
- un coût salarial d'environ 92.000€/an en moyenne, pour les différentes personnes impliquées, tous frais compris ;
- des frais fixes de mise en route (contrat, guide de rénovation), lissés sur l'ensemble de l'initiative.

**Le prix de l'accompagnement, entendu le coût repris ci-dessus augmenté d'une marge, que nous avons estimée à 30%, s'élèverait à 1.051,81 €.** La marge est bien entendu une condition sine qua non d'attractivité pour des acteurs privés.

Nous sommes convaincus que **certains éléments du coût de l'accompagnement peuvent encore être optimisés**, tels que le temps de suivi administratif par chantier, notamment en améliorant le back-office du projet, grâce à des outils permettant l'automatisation de certaines tâches et la collaboration entre les acteurs. A ce titre le rapport sur l'outil de suivi de chantier est intéressant à consulter, « *Outil IT d'aide à l'Accompagnement au Suivi de Chantier dans le cadre du Projet de Rénovation Energétique par Quartier, Renocity - La Louvière* ».

Nous sommes également **convaincus qu'une partie des citoyens serait disposée à financer ce service**, probablement en proposant d'autres formules de prix (en fonction du nombre de visites, par exemple, plutôt qu'en présentant le service comme un 'flat fee'. Nous faisons quelques suggestions dans ce sens dans le rapport « *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* ».

Une **autre partie des citoyens ne pourra pas financer cet accompagnement et un subside devrait être prévu** car parmi ces derniers, **certains renonceront au projet de rénovation énergétique de leur logement sans cet accompagnement**.