

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

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

CONTRAT SPÉCIFIQUE N° REFORM/SC2022/046

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

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

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



CLIMACT



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

RÉSUMÉ POUR LES DÉCIDEURS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

UN SIARE POUR METTRE FIN AUX PASSOIRS ÉNERGÉTIQUES EN PRIORITÉ

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

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

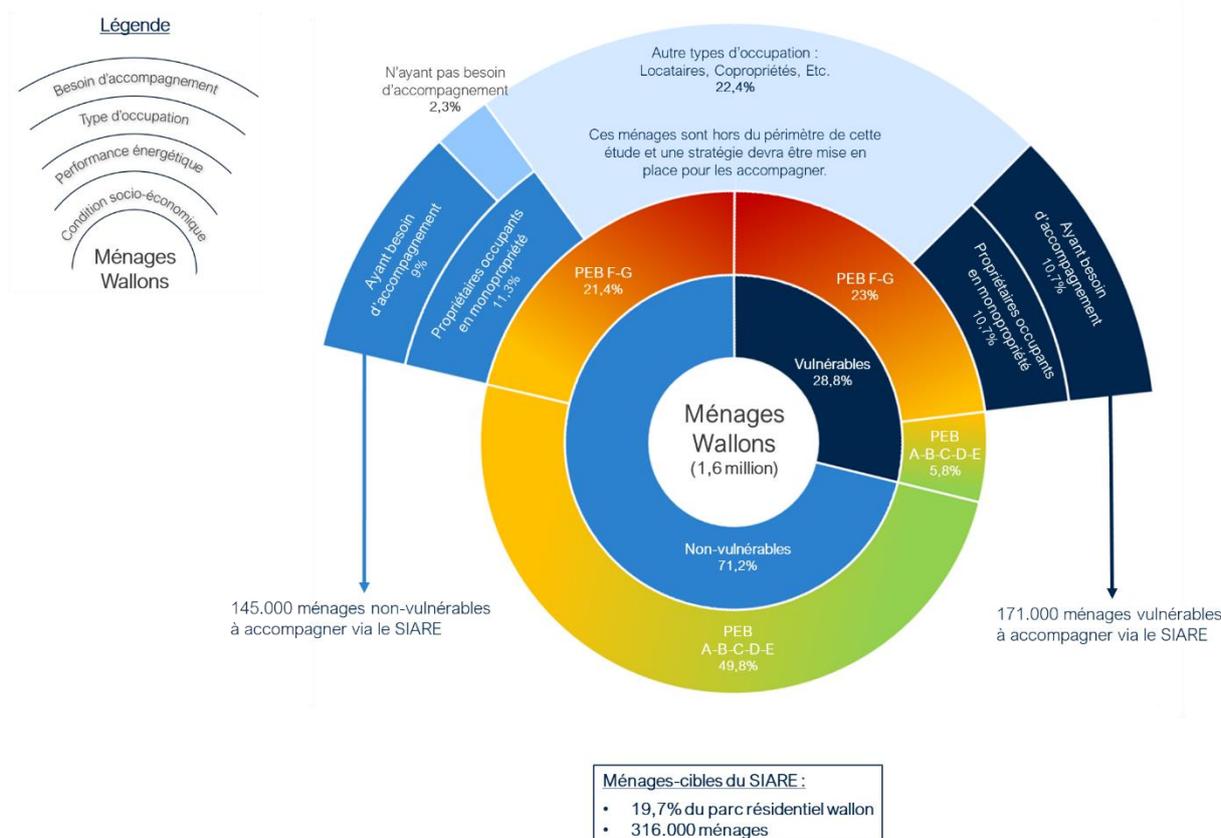


Figure 7– Il est proposé de concentrer prioritairement les efforts du SIARE sur les ménages propriétaires occupants en monopropriété dont le label PEB du bien est F ou G. Ils représentent 316.000 ménages (20% du parc résidentiel wallon). Les services devront être ensuite étendus pour répondre aux besoins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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tableau 3: Phasage de développement des services

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

Rapport de recommandations

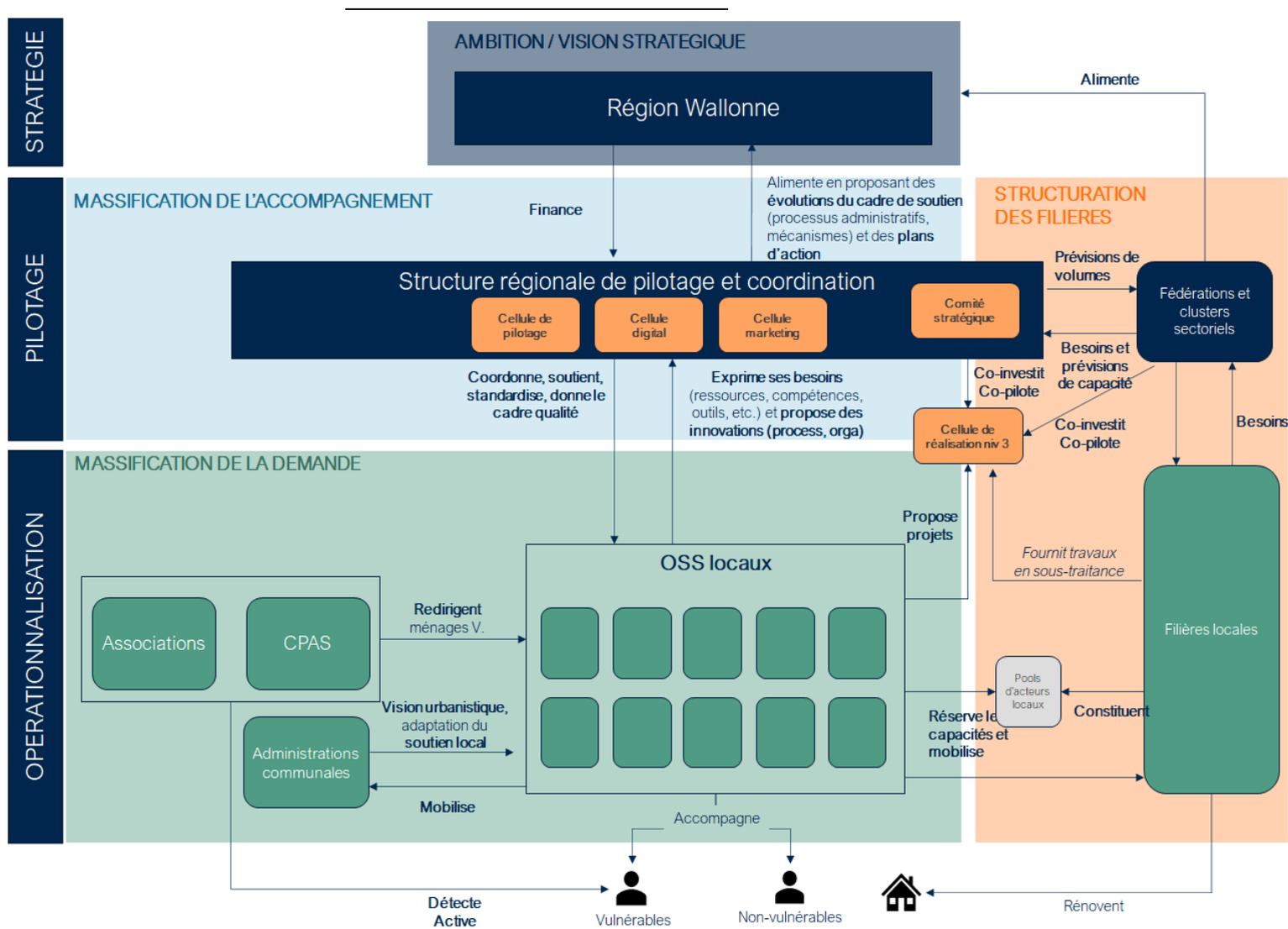


Figure 8 : Schématisation du trajet du SIARE au niveau opérationnelle, pilotage et stratégique et leurs liens. Allant du ménage jusqu'à la région Wallonne

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DÉLIVRER L'ACCOMPAGNEMENT NÉCESSITE UN VOLUME DE RESSOURCES INÉDIT

Le SIARE devra embarquer des compétences multiples :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

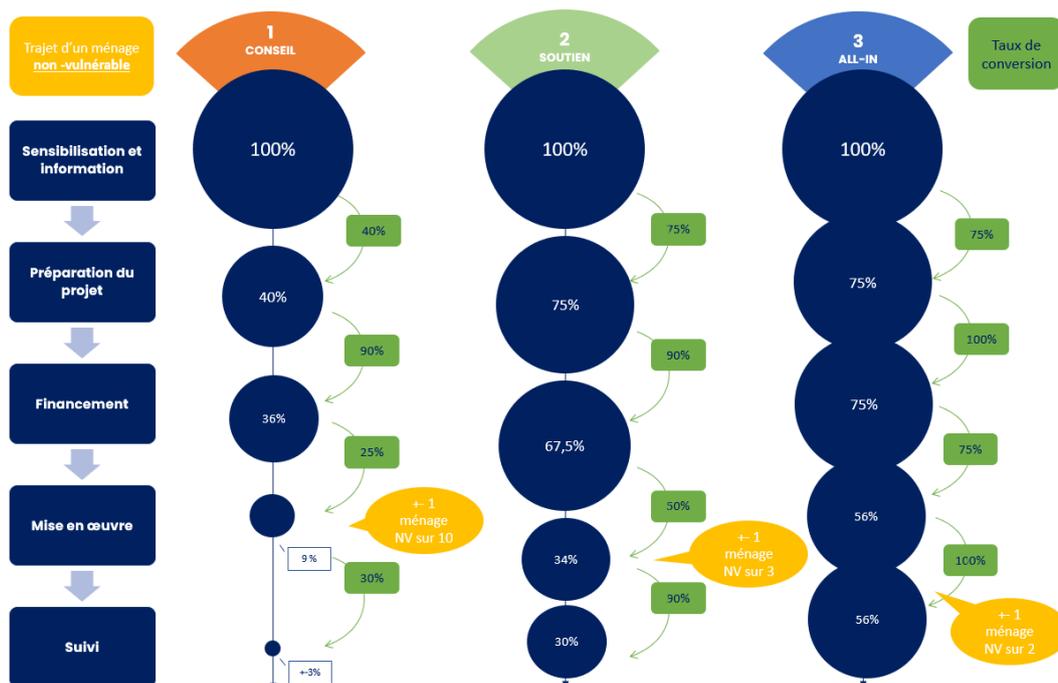


Figure 9 : Taux d'engagement des ménages non vulnérables par étape et par type d'accompagnement

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

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

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

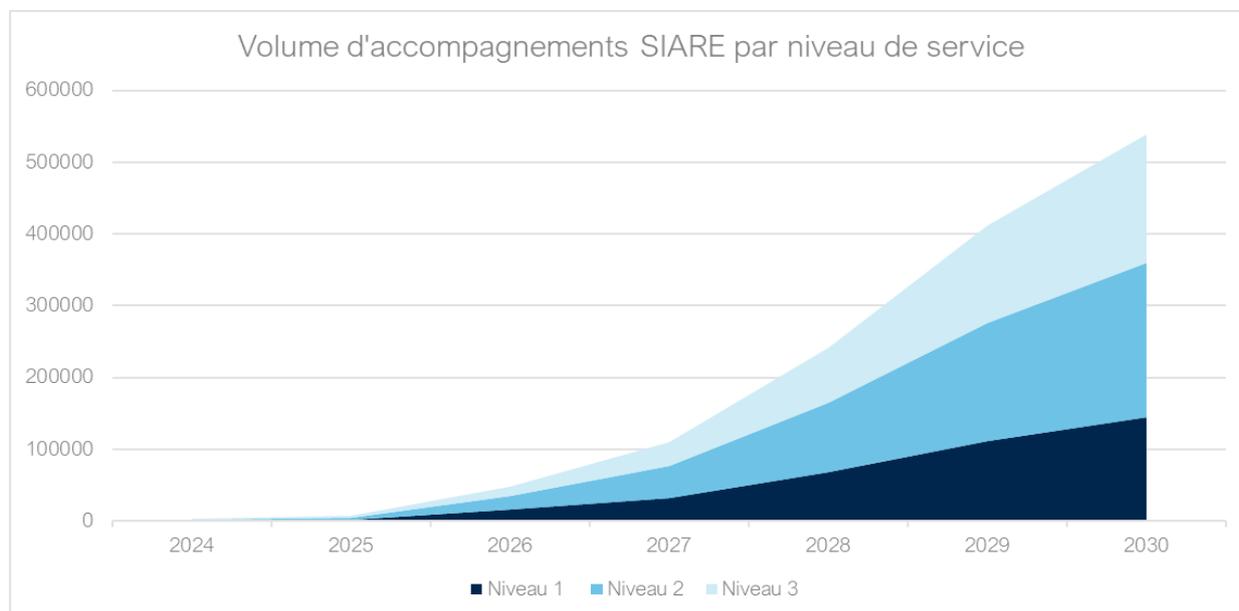


Figure 10 : Volume de projets d'accompagnement par type de service

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

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

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

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

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

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

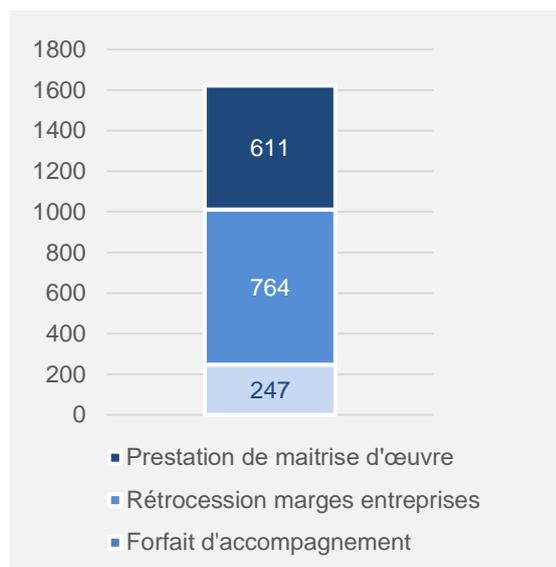
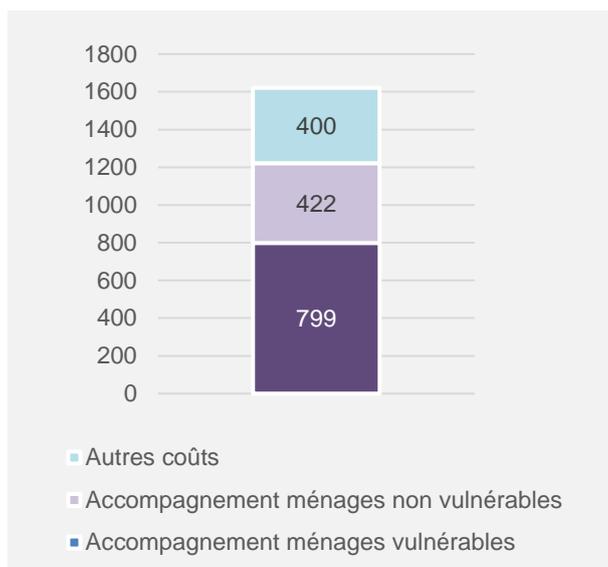
Le modèle de revenus présenté dans le tableau ci-dessous permet de théoriquement équilibrer le bilan du SIARE à horizon 2030.

Tableau 4 : Chiffrage des revenus théorique pour le SIARE

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

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

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



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

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

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

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

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

Quelques actions clés doivent être lancées dès 2024 :

- Etudier le marché et identifier les entreprises partenaires.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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