

# La rénovation chez les particuliers en Région de Bruxelles-Capitale

Étude qualitative sur le processus de rénovation énergétique

---

*25 novembre 2019*

## Objectifs de l'étude

### ...établis en concertation avec Bruxelles Environnement:

- Décrire le processus et les mécanismes de décision de la rénovation lourde.
- Identifier les moments où interviennent les choix en termes d'énergie, la nature et la raison des arbitrages effectués.
- Comprendre les freins et les motivations à la rénovation énergétique.
- Décrire le rôle des prescripteurs dans le processus de rénovation lourde chez les particuliers.
- Identifier les besoins éventuels des professionnels sur les questions énergétiques dans leur relation avec les particuliers.

## Méthodologie

---

**x6 tables rondes avec des particuliers propriétaires de maisons ou d'appartements ayant réalisés des rénovations lourdes (au moins 2 postes) dans les 3 dernières années.**

### 3 segments

- Propriétaires occupant de maisons unifamiliales.
- Propriétaires occupant d'appartements dans une co propriété.
- Bailleurs privés: propriétaires non-occupant d'appartements dans une co propriété.

### 2 groupes par segment:

- x1 groupe composé de particuliers ayant fait appel à des primes.
- x1 groupe composé de particuliers n'ayant fait appel à des primes.

**Les tables rondes ont eu lieu à Bruxelles durant le mois de Juin 2019.**

**Elles ont chacune duré 2h30 et ont suivi la structure d'un guide d'animation et d'exercice préalablement validé par Bruxelles Environnement.**



## Méthodologie

---

**x10 entretiens individuels avec des professionnels, formant l'éco système qui entoure le particulier au moment de sa rénovation.**

**Les entretiens ont eu lieu à Bruxelles durant le mois de Juillet 2019.**

**Ils ont duré entre 1h et 1h30 chacun et ont respecté un guide d'entretien préalablement validé par Bruxelles Environnement.**



Séverine  
Certificateur PEB



Christophe  
Architecte



Karbon: Cabinet  
d'architecture



Homegrade  
Accompagnateur de la  
rénovation



ASBL Baita (AIS)



RénovaS Schaerbeek  
Accompagnateur de la  
rénovation



Responsable achat  
Bricomatkelly



Jeremy  
Entrepreneur général



Service Urbanisme



Vincent  
Entrepreneur général

Structure de la présentation

Version courte

# les 10 résultats clés de l'étude

---

10 principaux  
enseignements  
Version courte

**1.** La rénovation  
“énergétique”, une notion  
qui questionne, peu  
utilisée et peu comprise.

Pour les  
particuliers

## Le terme “rénovation énergétique” pas connu, ni utilisé

- Les propriétaires réalisent des travaux de rénovation. Quand elle est présente, la dimension énergétique est embarquée dans le processus global des travaux. Il n’y a pas de distinction entre “rénovation énergétique” et “rénovation”.
- La rénovation est pour la majorité des propriétaires « *énergétique* » car elle touche des postes tels que l’isolation, le chauffage ou les châssis, et entraîne soit une augmentation du confort, soit une baisse de la facture énergétique.
- La notion de rénovation énergétique n’évoque pas spécifiquement une intervention “*lourde*”. Un simple changement de fenêtre peut être considéré comme une rénovation énergétique.



*Quand on fait une rénovation, ça veut dire amélioration, ça paraît évident qu’on ait une notion de confort, d’économie aussi, énergétique c’est une économie. Mais c’est logique et pragmatique. Charlotte, 37 ans, maison avec primes*

**Au final, le terme “*énergétique*” dans “*rénovation énergétique*” crée de la confusion chez les particuliers. Pour certains propriétaires, la dimension énergétique se rapporte plus aux énergies renouvelables (les panneaux solaires par exemple) et peut alors être considérée superflue.**

***“L’énergie est trop conceptuelle, ce n’est pas suffisamment incitatif et pas suffisamment “essentiel” par rapport aux autres besoins, plus primaires. Même ceux qui rénovent en bon père de famille ne rénovent pas forcément de façon énergétique.” (RénovaS)***

Pour les  
professionnels

## Des matériaux non naturels

### Une contradiction avec l'objectif écologique de "rénovation énergétique"

- Les professionnels n'utilisent pas le terme rénovation énergétique
- Certains professionnels déconseillent l'isolation de façade car les matériaux peuvent rentrer en contradiction avec l'objectif écologique de la rénovation énergétique.
- Certains professionnels considèrent qu'il y a une demande croissante des particuliers sur les matériaux naturels, même si la majorité n'est pas bien informée sur le sujet et que les budgets sont trop souvent limitatifs.
- Certains professionnels s'engagent sur les matériaux naturels au travers d'activités de R&D ou de sensibilisation.



*Avec 3 enfants on voulait s'assurer d'utiliser les matériaux les moins pétrochimiques possibles, on a utilisé des matériaux le plus naturel possible. Yannick, 35 ans, maison avec primes*

*" Les attentes et les besoins des particuliers sont liés à la tendance générale de se tourner vers l'écologie, l'exemple du Bio pour l'isolation. Il y a une contradiction totale à parler de rénovation énergétique alors que les matériaux utilisés dans le cadre des rénovations lourdes sont déjà des déchets plastiques réemployés en matériaux".*  
Jérémy Boomer, Entreprise générale

▶ Faut-il toujours parler de rénovation "énergétique"?

10 principaux  
enseignements  
Version courte

**2.** Les raisons & motivation à la rénovation sont différentes selon les cibles.

**3 situations pour expliquer  
l'engagement dans des  
travaux de rénovation**



**Le projet de vie**



**Des investissements  
réguliers**



**Une contrainte  
qui s'impose**

3 situations pour expliquer  
l'engagement dans des  
travaux de rénovation



## Le projet de vie



*Principalement le  
cas des  
propriétaires  
occupants maison*

- **Les travaux sont liés à un emménagement.**
- Dans le cas d'un déménagement, de l'achat d'un bien ou d'un accident de la vie.
- Gros oeuvre et travaux de finition : tout est réalisé « *d'un coup* », les travaux concernent plusieurs postes.
- Les propriétaires se projettent sur un futur « *vivre* » et « *habiter* » et investissent en conséquence.
- **Implication émotionnelle forte : le processus de rénovation est chevillé au corps.**
- **La rénovation énergétique s'ancre dans une réflexion plus globale sur l'appropriation projetée d'un nouveau lieu.**



*Suite à l'incendie j'en ai profité pour faire une maison autonome (...) je pense y vivre dans 10 ans.  
Régis, 44 ans, maison sans primes*



*On a réfléchi à ce qu'on voulait faire mon épouse et moi quand on a acheté cette maison (...) on voulait aussi cette idée d'une maison un peu modulable qui pourrait se modifier au fil du temps.  
Yannick, 35 ans, maison avec primes*

3 situations pour expliquer  
l'engagement dans des  
travaux de rénovation



## Des investissements réguliers



*Principalement  
le cas des  
bailleurs*

- **Les travaux rentrent dans une perspective d'entretien du logement.**
- Les propriétaires ont conscience des travaux à réaliser et s'y emploient quand ils estiment que cela devient nécessaire.
- Les travaux accompagnent le cycle de vie des habitants = une forme de rituel.
- Les propriétaires prévoient les budgets au fur et à mesure.
- Les motivations sont multiples : améliorer le confort de sa maison, l'embellir, faire des économies d'énergie, augmenter le montant des loyers.
- Logique de gain et d'investissement : donner de la valeur à son bien pour le futur.
- Travaux réalisés plutôt en séquence, plutôt des petits travaux étalés dans le temps.
- **Une implication rationnelle et logique face aux travaux.**
- **La rénovation énergétique s'ancre naturellement dans une logique d'investissement et d'entretien du logement.**



*Je créer ma cagnotte travaux, pas envie de faire un crédit pour des travaux. Châssis j'en ai eu pour 6.000 euros, ça je savais, j'avais estimé dans ces eaux là. **Dimitri, 44 ans, bailleurs avec primes***



*On a acheté à 25 ans, puis on a fait des rénovations au fur et à mesure des moyens financiers. (...) Ayant plus de moyens on a dit on va mettre des châssis convenables. **Véro, 59 ans maison primes***

3 situations pour expliquer  
l'engagement dans des  
travaux de rénovation



## Une contrainte qui s'impose



Principalement  
le cas des  
bailleurs

- **Les travaux sont inévitables ou liés à un imprévu : ils deviennent nécessaires.**
- Les propriétaires s'engagent dans les travaux quand ils n'ont plus le choix,
- Ils s'y emploient parfois dans l'urgence. « *Il fallait le faire* », « *On avait pas le choix* ».
- Le budget débloqué pour les travaux n'étant pas formellement prévu, il y a une recherche de minimisation des coûts.
- Les raisons sont multiples : plainte d'un locataire, perte de confort, vétusté des installations.
- **Implication passive des bailleurs, attitude attentiste.**
- **La rénovation n'est alors pas systématiquement perçue comme « énergétique »**



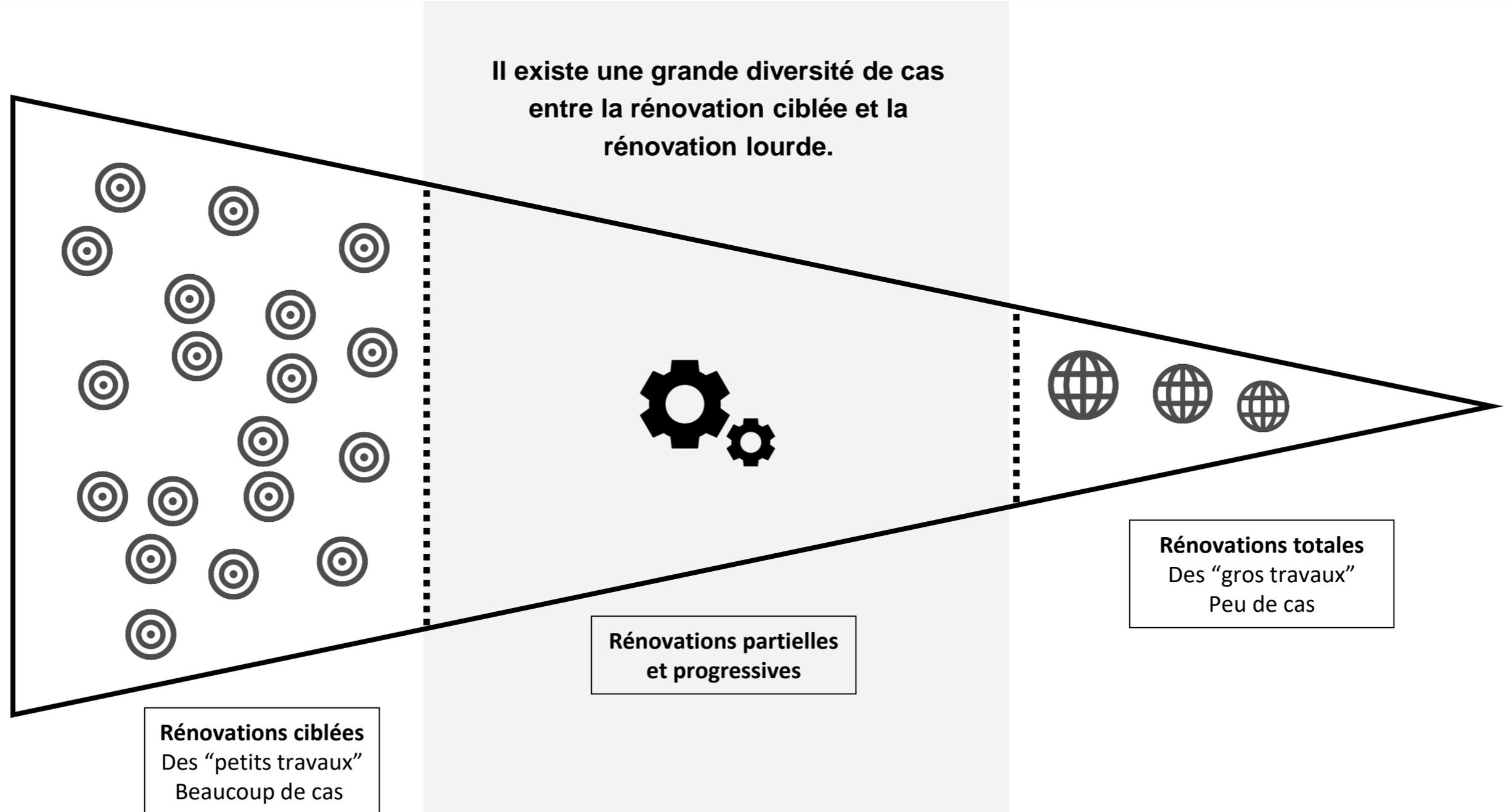
*La locataire se plaignait d'avoir des frais de chauffage énormes, j'ai vu que c'était encore du simple vitrage et j'ai proposé de changer par du double vitrage. Véro, 51 ans, bailleurs avec primes*



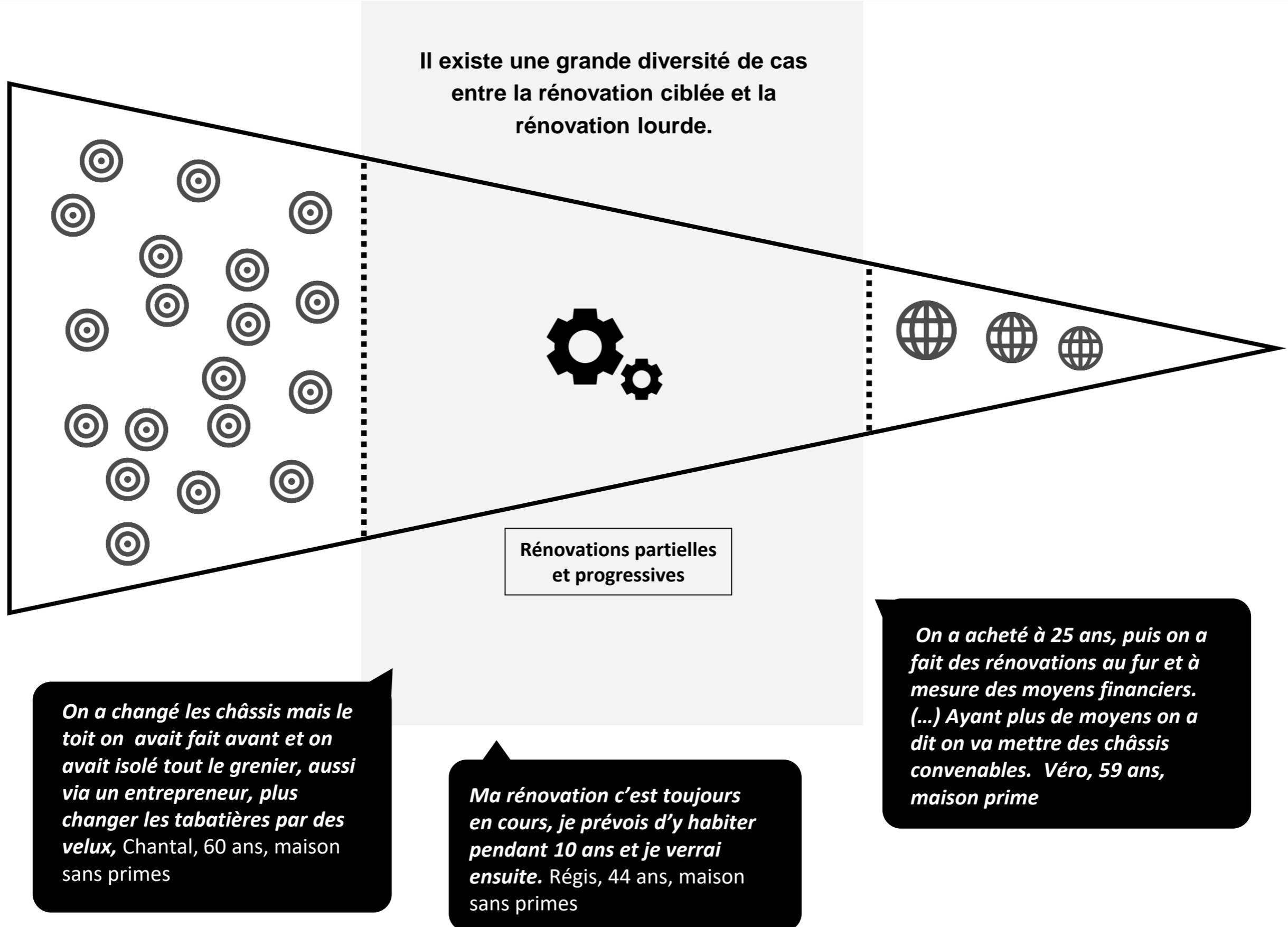
*Je savais dans mon for intérieur qu'il fallait changer les châssis, c'était pas forcément une pression des locataires. Inès, 57 ans, bailleurs avec primes*

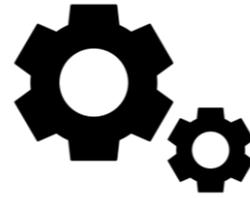
10 principaux  
enseignements  
Version courte

# 3. Un angle mort: les rénovations partielles & progressives.



- Des propriétaires qui envisagent la rénovation sur un temps long, de façon progressive, à mesure des changements de vie et des ressources financières.
- Des travaux sur l'échelle d'une vie qui intègrent petits et gros travaux, pas toujours considérés comme de la "rénovation" (mais comme de l'entretien ex: changer les vannes...)
- **Les incitants à la rénovation (primes) ne sont aujourd'hui pas pensés selon ces pratiques, ce qui explique en partie le phénomène de « non recours ».**





## La rénovation partielle et progressive

- **Types de travaux** : “petits” et “gros” pouvant aller de la peinture à l’isolation de la toiture, ex : refaire une pièce, aménager les combles, faire une extension.
- **Partielle et progressive** : les propriétaires étalent les travaux dans le temps, 2 postes d’un coup, puis 1 poste plusieurs années plus tard par exemple. Grandes diversités de cas.
- **Les travaux s’étalent à l’échelle de la vie du logement** : les particuliers sont conscients de l’état du logement et effectuent les travaux au fur et à mesure et en fonction des occasions et de leurs ressources financières.
- **Les travaux sont motivés par une recherche ou un maintien de confort**, une conservation de la valeur du bien, et/ou une adaptation du logement aux évolutions de la vie des occupants.
- **Le budget disponible est la principale condition des travaux.**
- **Charge mentale latente** : les propriétaires vivent toujours avec l’idée de devoir faire des travaux.

### Recours aux primes?

Le recours aux primes existe mais il est restreint car les travaux ne correspondent pas à une rénovation globale.

Pourtant les enjeux sont importants au vu du nombre de cas concernés, et de la possibilité de se situer ou non dans une trajectoire de performance énergétique à terme.

*“La prime reno ne s’adresse finalement qu’à ceux qui font les travaux d’un coup, ne touche pas la rénovation échelonnée dans le temps. Les particuliers n’ont pas toujours une vision claire à un instant T de l’ensemble des travaux qu’ils vont mener.”(Homegrade)*



*En général, j’essaye de prévoir des travaux tous les 5 ans, c’est une habitude d’entretien que j’essaye de maintenir.  
Dimitri, 44 ans, bailleur avec primes*

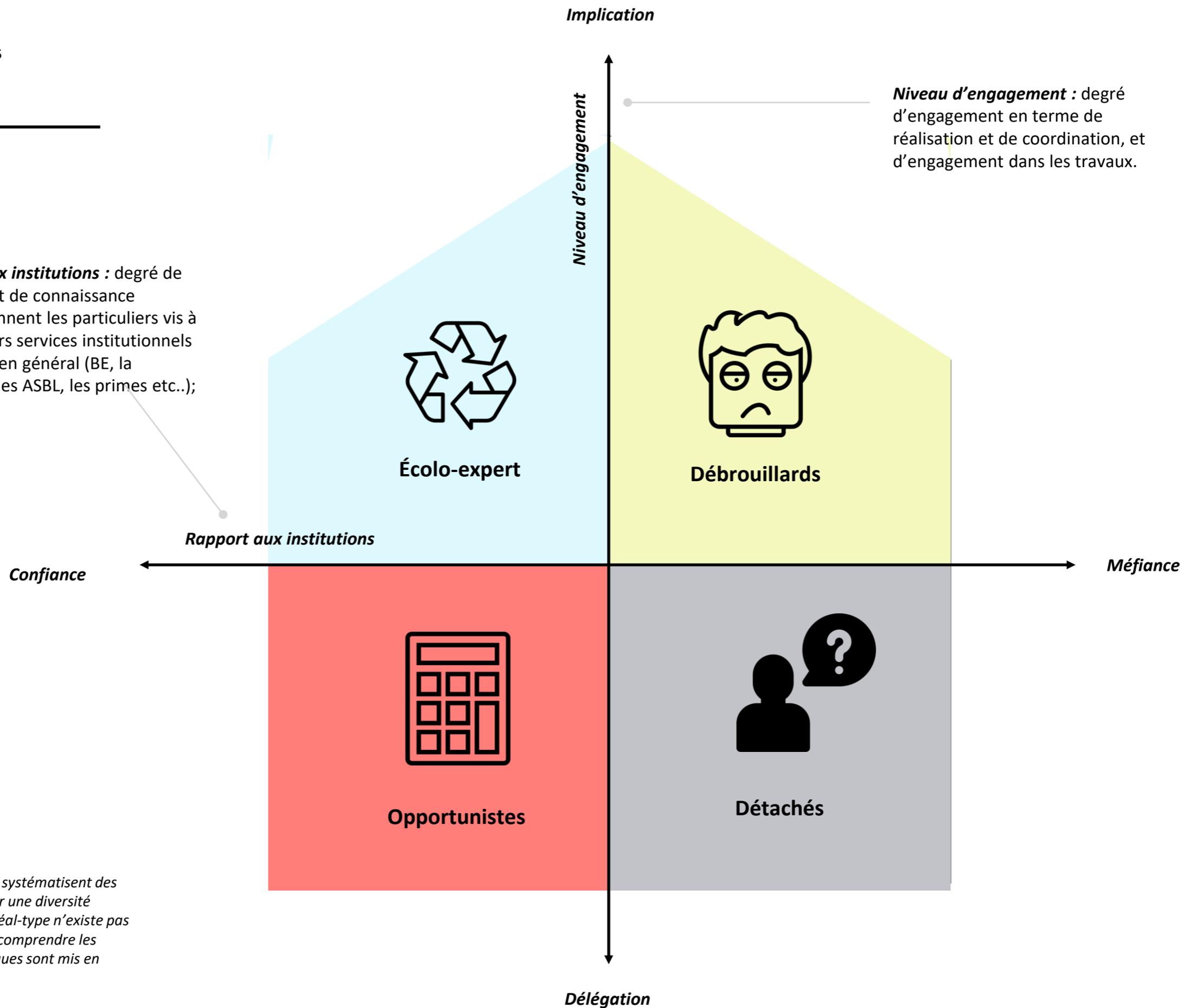
10 principaux  
enseignements  
Version courte

# 4. Différents profils de “rénovateurs”, différents rapports à l’énergie.

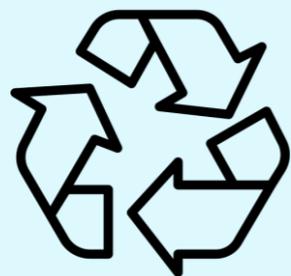
**4 rapports distincts aux travaux**

**Rapport aux institutions** : degré de confiance et de connaissance qu'entretiennent les particuliers vis à vis des divers services institutionnels et de l'Etat en général (BE, la commune, les ASBL, les primes etc..);

**Niveau d'engagement** : degré d'engagement en terme de réalisation et de coordination, et d'engagement dans les travaux.



**Des idéaux-types**  
 Caricatures qui simplifient et systématisent des traits pour mieux caractériser une diversité d'objets ou de personnes. L'idéal-type n'existe pas en soi. Dans le but de mieux comprendre les profils, les traits caractéristiques sont mis en relief. (Max Weber)



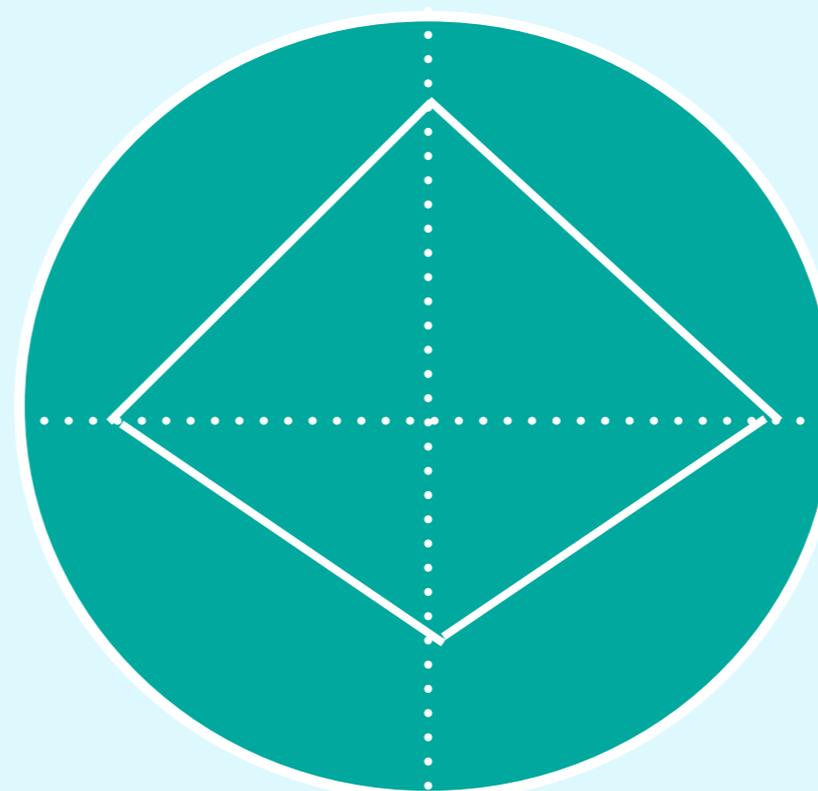
Profil  
**Écolo-expert**

---

Profil dominant  
**Propriétaires occupants  
de maison**

Capital  
relationnel

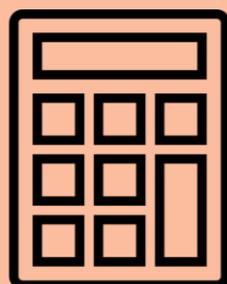
Sensibilité  
écologique



Capital  
économique

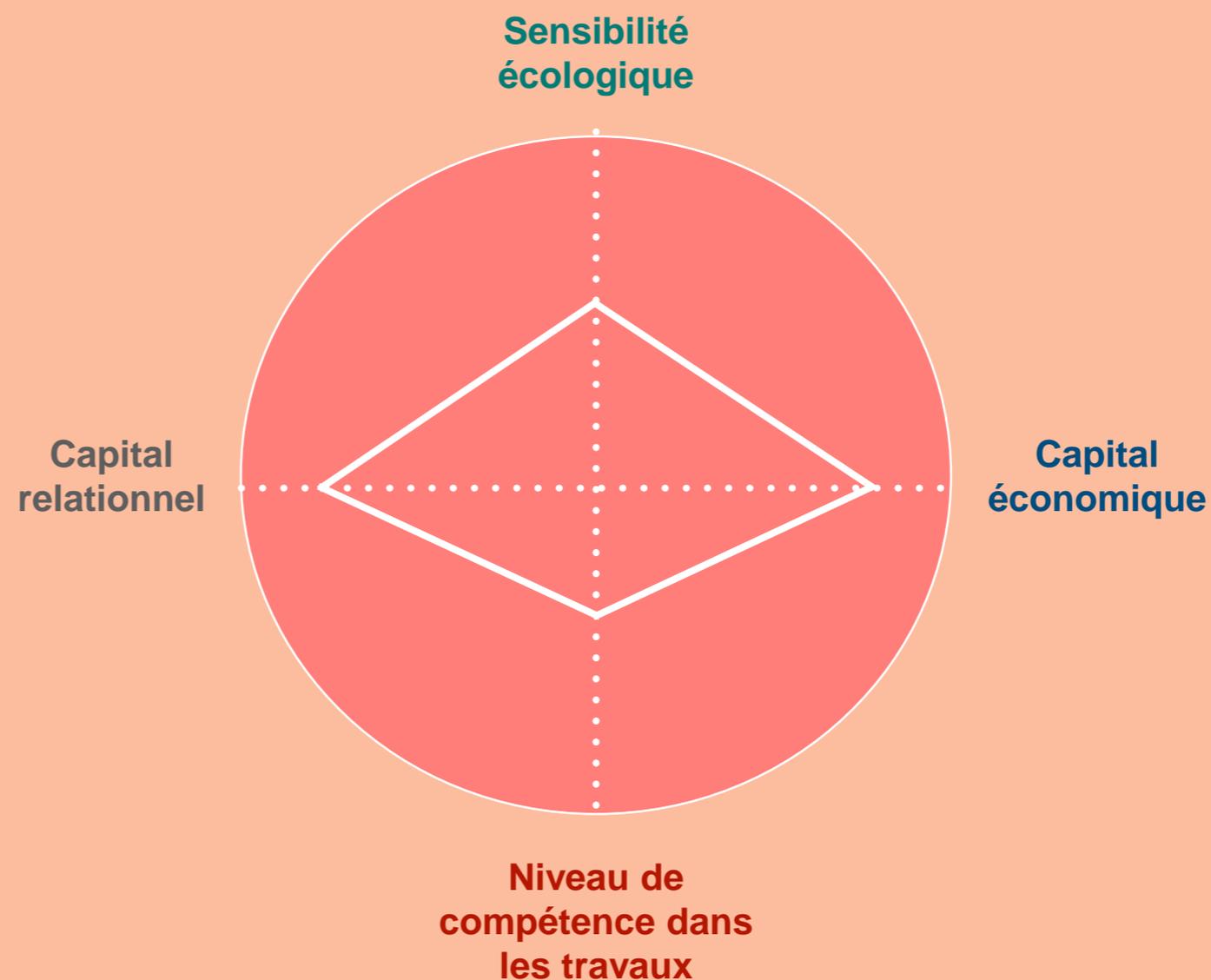
Niveau de  
compétence dans  
les travaux

*On a mis une VMC, chaudière à condensation, des radiateurs modernes, citerne à eau de pluie, ça va vers une diminution énergétique tout ça. Avec 3 enfants ont voulait s'assurer d'utiliser les matériaux les moins pétrochimiques possibles . Yannick, 34 ans, maison avec primes*

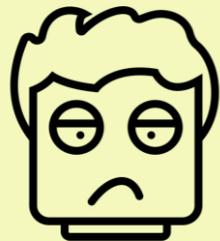


## Profil Opportunistes

Profil dominant  
**Propriétaires Bailleurs**



*On a fait pas mal d'investissements depuis des années. Avant j'avais un immeuble à Liège qu'on a revendu, et maintenant j'ai 3 appartements dont un qui est un penthouse qu'on est en train de rénover. Inès, 57 ans, propriétaire bailleur avec primes*



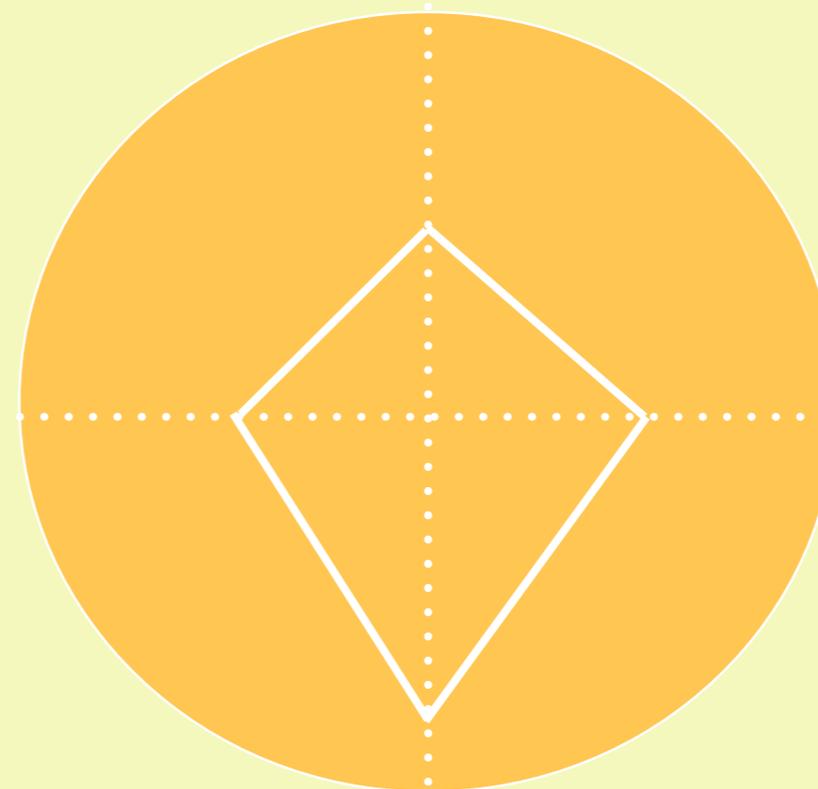
Profil  
**Débrouillards**

---

Profil dominant  
**Propriétaires occupants  
maison**

Capital  
relationnel

Sensibilité  
écologique



Capital  
économique

Niveau de  
compétence dans  
les travaux

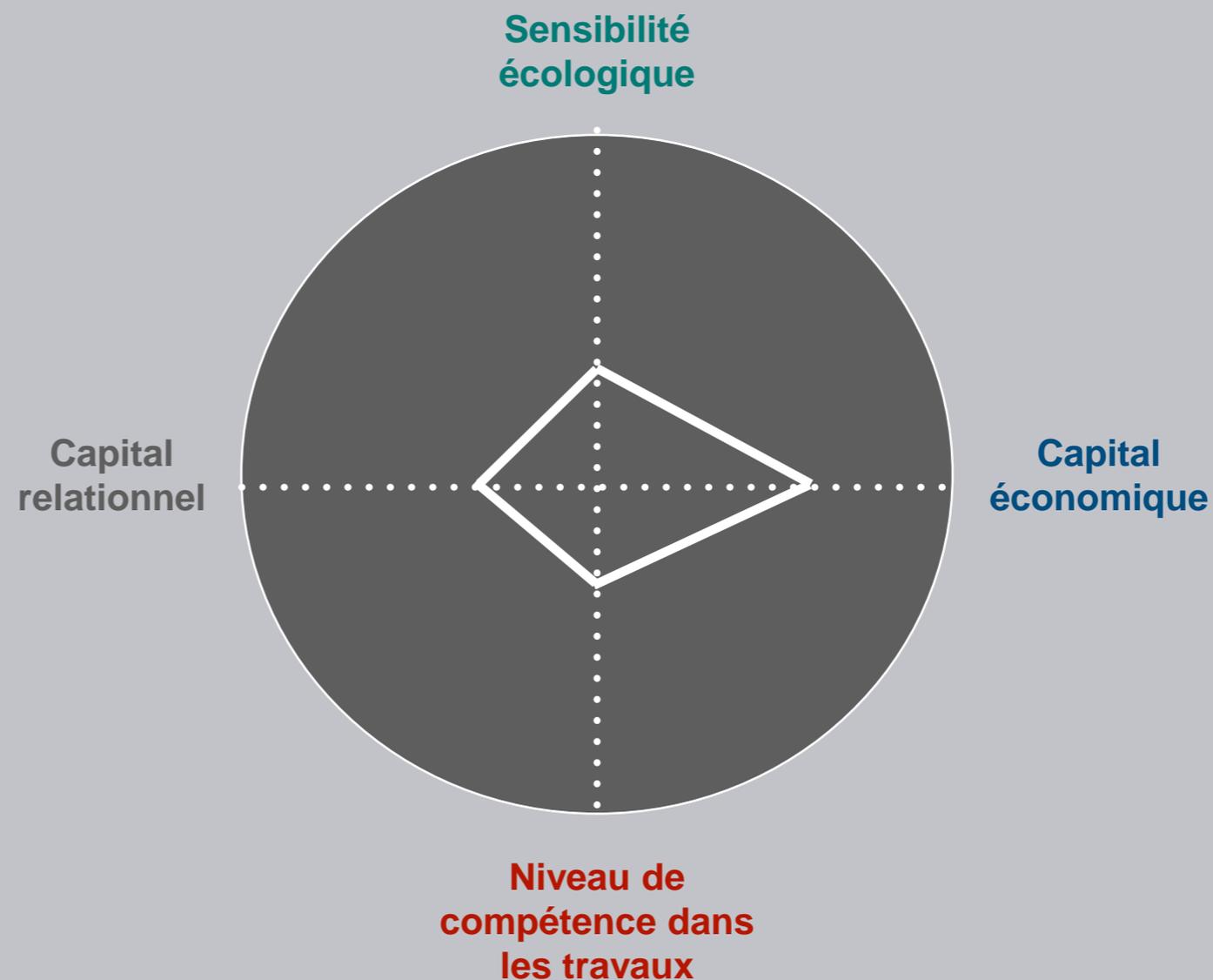
Quand l'Etat donne quelque chose, il reprend en général. Donc moins ils savent, mieux c'est. Les primes ne vont pas me faire gagner quelque chose. Combien : 1000, 1200 euros ? Remplir un dossier, les tracaçeries, les documents, pas celui-là mais celui-là, moi je n'ai pas le temps. Régis, Maison sans prime



Profil  
**Détachés**

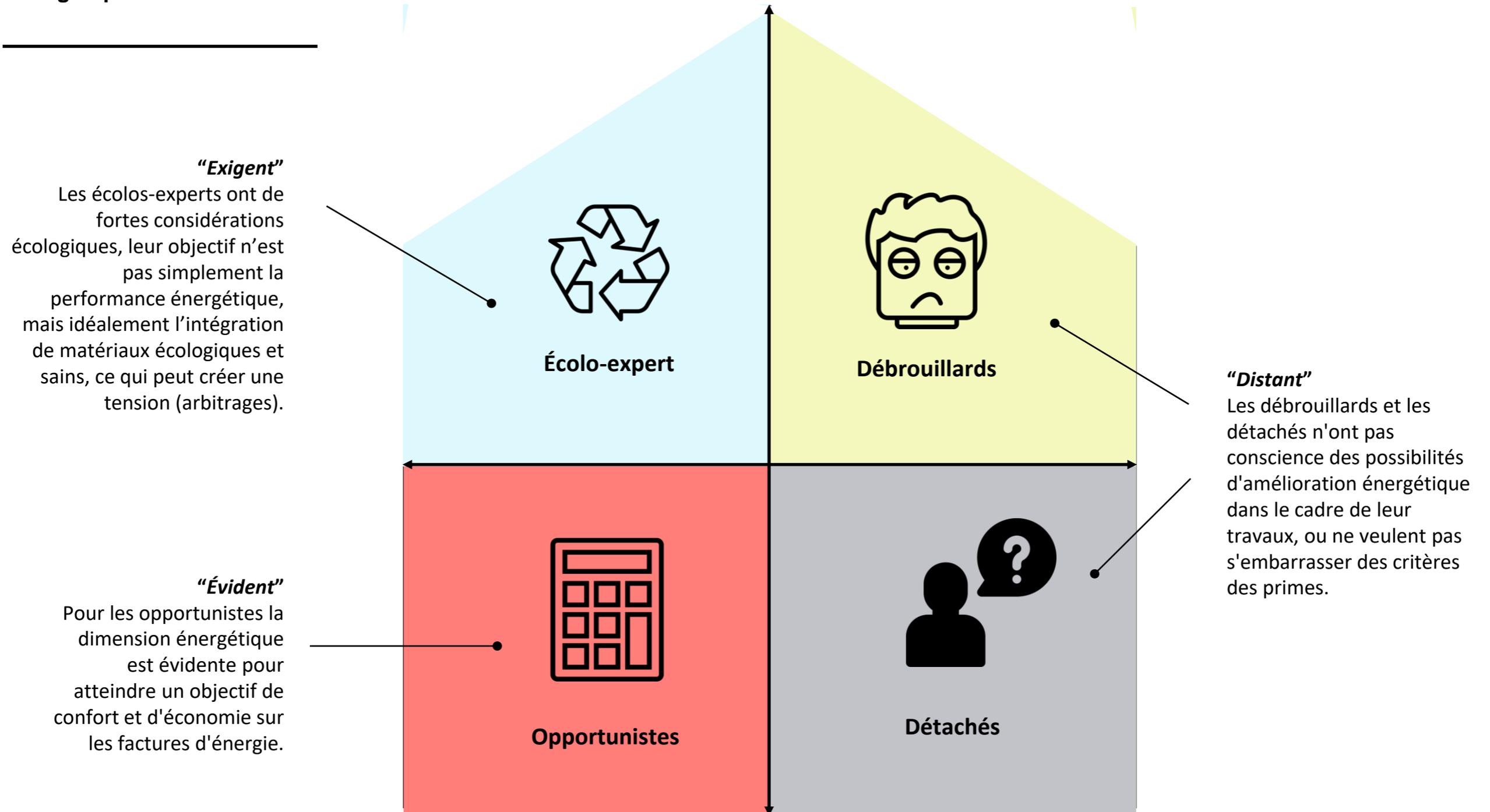
---

Profil dominant  
**Propriétaires occupants  
appartements**



*Les travaux, c'était une occasion de s'évader, de partir à l'étranger. On avait envisagé de partir et on a vu dans les travaux l'opportunité de partir. Rabii, 37 ans, appartement sans primes*

### Selon les profils 3 rapports à la rénovation énergétique



10 principaux  
enseignements  
Version courte

# 5. Les normes & procédures incitent à des stratégies d'évitement.

## Les services d'urbanisme

*“C'est une lutte continue avec le demandeur pour arriver à quelque chose de convenable”* Service Urbanisme

*“Quand on voit les taxes demandées par la commune pour un permis, ça fait mal quoi !”* Sévèrine, conseillère PEB

**Les communes et les services d'urbanisme ont un rôle normatif** (contraintes juridiques et administratives importantes) ce qui crée un rapport de défiance chez les particuliers.

- **Les communes et les services d'urbanisme ne conseillent pas les particuliers en matière de performance énergétique, alors qu'ils sont en théorie un passage obligé pour tout particulier désireux d'entreprendre des travaux d'ampleur.**
- Les particuliers développent de nombreuses stratégies d'évitement de la demande de permis, pour plusieurs raisons :
  - La demande de permis est longue : 9 mois de délais aujourd'hui (Service Urbanisme)
  - L'issue de la demande est incertaine, le particulier prend donc le risque de se voir refuser les travaux.
  - La demande de permis représente un coût supplémentaire, en plus des travaux il faut faire appel à un architecte. *“C'est trop long et coûteux et les honoraires des architectes sont trop élevés”* (Service Urbanisme).
  - La demande de permis est associée à des taxes.
  - Le permis conduit à une augmentation du précompte (taxe sur la propriété bâtie).

**Les contraintes sont tellement importantes qu'il y a la tentation de contourner les règles :** éviter les permis, faire les travaux et de les régulariser quand ils sont terminés *« faire en stoemelings »* *“75% des demandes concernent une régularisation de permis”* (Service Urbanisme).

**Ces stratégies d'évitement du permis sont une cause du non recours aux primes énergie et rénovation.**

Les particuliers qui contournent la demande de permis ne demandent pas de prime. De plus, la possibilité de faire les travaux “au black” leur accorde un autre type de réduction du budget.

10 principaux  
enseignements  
Version courte

**6.** Un manque de clarté  
dans les possibilités  
d'accompagnement.



Les acteurs du conseils et  
de l'information  
(accompagnateurs)



- **RénovaS, Homegrade ainsi que les ASBL du réseau habitat ne sont pas bien identifiés par les particuliers.** La pluralité des noms et des institutions font qu'ils ne sont pas systématiquement identifiés par les particuliers comme des acteurs privilégiés du conseil à la rénovation.
  - Quand elles sont identifiées, l'accompagnement de ces ASBL est jugé trop théorique, souvent distant du projet. Il ne s'agit pas réellement d'un « *accompagnateur* ». **Le particulier reste seul dans la mise en oeuvre.**
-



**3 modèles  
d'accompagnement**

### Homegrade

- La fusion des maisons de l'énergie en Homegrade semble avoir permis de faire augmenter la notoriété de ce service public auprès des particuliers. *“Notoriété en hausse depuis 2 ans avec une croissance continue des demandes”* (Homegrade).
- La structure semble avoir des difficultés à assumer ce flux de contact. *“On préfère les envoyer là bas” mais on a des retours qui disent qu'ils n'ont pas le temps “* (Service Urbanisme).
- **La centralisation a eu pour effet de couper le lien avec les communes et de diminuer la proximité géographique avec les particuliers.**
- Homegrade n'assure pas un rôle d'accompagnement des travaux mais plutôt celui d'aide au montage de dossier de primes, en plus d'une information technique générale. *“Chaque bâti est différent d'où l'intérêt des conseils et accompagnements individualisés d'Homegrade qui permettent de palier aux limites des informations automatisées délivrées par le PEB”*.

### RenovaS

- **RenovaS bénéficie d'un fort ancrage territorial, avec des antennes décentralisées dans les quartiers et des liens multiples avec la commune.** *“Nous sommes comme une antichambre de l'urbanisme de Schaarbeek. Ceux qui y passent sont orientés en général chez nous pour les aider dans ce qu'ils ont à faire”* (RenovaS).
- Le champs de compétence des conseillers RenovaS est assez large, et il joue **un véritable rôle d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des particuliers.** *“Informer, conseiller et accompagner les particuliers sur des questions urbanistiques, techniques, administratives et énergétiques”* (RenovaS).
- RenovaS soulève la question de savoir s'il ne faudrait pas faire évoluer Homegrade vers leur modèle : *“Homegrade doit pouvoir être un accompagnateur comme RenovaS mais à l'échelle régionale. Cela signifie donc augmenter drastiquement les effectifs de l'institution.*

### AIS

- **Les AIS ont la particularité de s'adresser à une cible unique : les propriétaires bailleurs.** Ceci leur permet de proposer toute une gamme de services dédiés : de la gestion locative à la maîtrise d'ouvrage de travaux.
- Cette gamme de services attractifs leur permet de prescrire des travaux de rénovation énergétique plus importants que ce que les seuls bailleurs auraient fait spontanément. Ils disposent du levier de la mise en conformité des logements, et d'incitation comme les réductions de taxe.
- **Les AIS proposent un services intégré qui se charge de la maîtrise d'oeuvre, comme des demandes de primes.**

Le point de  
vue du  
professionnel

## RénovaS, l'avantage des liens avec la commune

« Nous sommes comme une antichambre de l'urbanisme de Schaarbeek. Ceux qui y passent sont orientés en général chez nous pour les aider dans ce qu'ils ont à faire ».

- 4 architectes permanents
- 30 visites de particuliers en moyenne / par semaine
- Actifs dans les contrats de quartier de Schaarbeek via des antennes décentralisées dans les quartiers.
- 4 outils d'accueil : guichet téléphonique + Permanence + 1 journée de rdv + Visites à domicile
- **Particularité : la proximité de RénovaS avec les acteurs institutionnels locaux (commune / AIS / Contrats de Quartiers) les rend plus visibles et plus connus des particuliers**

Rôle vis à vis des  
particuliers

- Informer, conseiller et accompagner les particuliers sur des questions urbanistiques, techniques, administratives et énergétiques.
- Aider les propriétaires « hors la loi » à mettre aux normes leur logement.

Problèmes, limites  
des outils et  
recommandations

- **La perception du coût élevé** de la rénovation énergétique est encore un frein majeur pour les ménages. Idée : créer un outil permettant aux particuliers de connaître rapidement les économies futures liées aux travaux de rénovation.
- **Les particuliers ont des difficultés à trouver des entrepreneurs compétents** : des devis incohérents et une non maîtrise des techniques. Conséquences: les particuliers se tournent vers le « cousin » ou « le travail au noir ». Idée n°1 : développer des agréments pour les professionnels (comme pour le gaz et l'électricité). Idée n°2 : les entrepreneurs participants aux formations continues doivent être dédommagés par les pouvoirs publics pour le manque à gagner. Idée n°3 : développer des labels de la construction et protéger l'accès à la profession.
- **Les particuliers n'ont finalement pas la garantie des résultats énergétiques induits par les travaux** : les entrepreneurs sont seuls maîtres à bord. Idée n°1 : il faut développer un service public dédié à la vérification des rénovations et au respect du cahier des charges. Idée n°2 : mettre en place un système de compte bloqué où l'entrepreneur est rémunéré que s'il répond parfaitement au cahier des charges, logique de responsabilisation des professionnels. Idée n°3 : développer un pool d'architectes pour surveiller la réalisation des travaux, logique de contrôle.

Le point de  
vue du  
professionnel

## Homegrade, au service de l'accompagnement des ménages

« Aujourd'hui c'est la jungle, les entrepreneurs peuvent dire et faire n'importe quoi ».

- Rôle d'information (guichet - 4000 contacts par an) et d'accompagnement (visites 1000 par an)
- 35 conseillers qui s'adaptent aux demandes des particuliers
- Sollicités principalement sur les primes pour remplir les dossiers
- Notoriété en hausse depuis 2 ans avec une croissance continue des demandes
- **Objectif : profiter du moment et de l'initiative des particuliers de rénover pour pousser des rénovations énergétiques**

Rôle vis à vis des  
particuliers

- Informer les ménages sur les outils financiers et les aspects techniques d'un processus de rénovation
- Accompagner les particuliers dans le processus des travaux, l'analyse devis et l'obtention des primes
- Mise en place de visites à domicile pour effectuer un diagnostic individualisé et repérer des pistes d'améliorations au niveau énergétique

Problèmes, limites  
des outils et  
recommandations

- **Prime rénovation** : ne s'adresse finalement qu'à ceux qui font tous les travaux d'un coup, ne touche pas la rénovation échelonnée dans le temps. Or les particuliers n'ont pas toujours une vision claire à un instant T de l'ensemble des travaux qu'ils vont mener.
- **Trop de primes différentes** : problème de lisibilité et focalisées sur l'énergie. La clé d'entrée pour les particuliers n'est pas l'énergie mais la rénovation. Il faudrait arriver à une prime unique, « *les deux chapelles prime Reno et prime énergie devraient se mettre d'accord* ».
- **Accès aux entrepreneurs qualifiés** : les particuliers ont des difficultés à avoir accès aux entrepreneurs (et à des entrepreneurs qualifiés sur les questions d'énergie). Une question des particuliers qui revient régulièrement à Homegrade est "*pouvez vous me conseiller un entrepreneur?*" Trouver les bons corps de métier est une préoccupation centrale. Une fois embauché, l'entrepreneur devient le référent et principal point de contact pour le particulier. Ses choix de rénovation vont dépendre de ce qu'il dit. Idée : développer un label sur les questions d'énergie (via formation) gage de qualité des entrepreneurs pour les particuliers.
- **Outil PEB est imparfait et théorique** : une perception partagée chez les particuliers. Or chaque bâtiment est différent d'où l'intérêt des conseils et accompagnements individualisés d'Homegrade qui permettent de palier aux limites des informations automatisées délivrées par le PEB.

10 principaux  
enseignements  
Version courte

# 7. Le rapport de pouvoir des entrepreneurs.



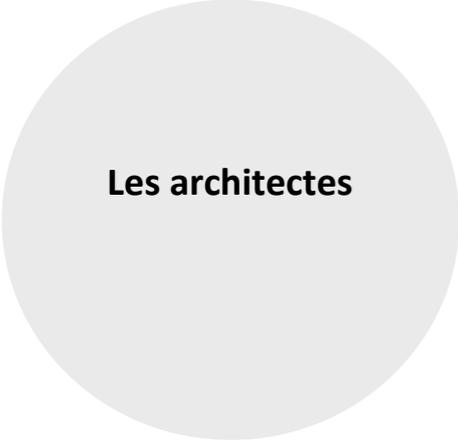
- Les particuliers ne choisissent pas les entrepreneurs sur la base de leurs compétences en matière de performance énergétique, car ils n'ont généralement pas d'information à ce sujet.
- **Ils choisissent en fonction des deux seules informations auxquels ils ont accès : le prix (via le devis) et la satisfaction via les recommandations de l'entourage.**
- **Les entrepreneurs ont tendance à proposer des devis les moins chers possibles** (ils ont le sentiment de prendre un risque en proposant des matériaux plus performants car ils sont souvent plus chers).
- **Les entrepreneurs généraux peuvent être prescripteurs** d'une rénovation énergétique à condition d'être en direct avec le particulier, mais cela constitue une prise de risque à partir du moment où cela ne fait pas partie de la demande exprimée par le particulier.

*"Les particuliers ont des difficultés à avoir accès aux entrepreneurs et à des entrepreneurs qualifiés sur les questions d'énergie." (Homegrade)*

*"Ici on voit passer des devis complètement incohérents. Conséquences: les particuliers n'ont pas confiance et se tournent vers le « cousin » et travaillent au noir."(RenovaS).*

10 principaux  
enseignements  
Version courte

**8.** Faible rôle de  
prescription des  
architectes sur les  
questions énergétiques.



Les architectes



- **Les architectes ont un fort potentiel de prescription car ils interviennent en amont du projet. Pour autant, ils semblent peu intégrer la dimension énergétique dans leurs recommandations.** Leur priorité est en général de ménager les souhaits esthétiques et budgétaires du particulier, les considérations énergétiques passent au second plan.
- **Les architectes n'interviennent vraiment comme prescripteurs que sur une très petite partie des rénovations :** uniquement les projets de rénovation lourde pour des ménages aisés.
- Les architectes semblent beaucoup plus tournés vers les matériaux naturels que vers la performance énergétique.
- **Certains particuliers font appel à un architecte uniquement pour l'obtention du permis de construire,** par obligation. Dans ce cas, l'architecte n'intervient pas sur le projet et son pouvoir de prescription est très faible.



*L'architecte son intervention était la plus limitée possible, uniquement pour ce qui nécessitait le permis d'urbanisme, le placement de la baie vitrée. **Charlotte, 37 ans, maison avec primes***



*On a trouvé l'architecte très rapidement et la réflexion s'est faite avec lui . **Yannick, 34 ans, maison avec primes***

Les forums  
d'échanges entre  
particuliers



- Les forums d'échanges sur internet sont des sources d'information non négligeables pour les propriétaires désireux de se lancer dans la rénovation. C'est un moyen d'acquérir des informations sur les techniques en vigueur, mais aussi et surtout échanger sur des expériences passées, réussies ou non.
- **La rénovation énergétique est abordée sur les forums de plusieurs manières : lorsqu'il y a échange sur les primes, dès lors que des nouveautés et des innovations voient le jour.**



*Elle a fait une recherche dans les forums, des problèmes pareils de bruit, les solutions envisagées et les couts, comment les autres ont fait pour résoudre les problèmes. Je ne sais pas sur quel forum elle a été mais on a eu une idée de ce que ça coutait et du temps que ça prenait. **Rabii, 37 ans, appartement sans primes***

## Une galaxie d'acteurs cités par les particuliers qui l'entourent pendant la rénovation

### Les acteurs du bâtiment

- Entreprises générales
- Les petits artisans
- Les fournisseurs
- Les architectes
- Les forums d'échanges entre particuliers

### Les institutions

- Les régulateurs (communes, services d'urbanismes)
- Les acteurs du conseils et de l'information (accompagnateurs)
- Les AIS

### Les acteurs de l'immeuble

- Le syndic de copropriété
- Les locataires
- Les voisins



le particulier

### L'entourage personnel

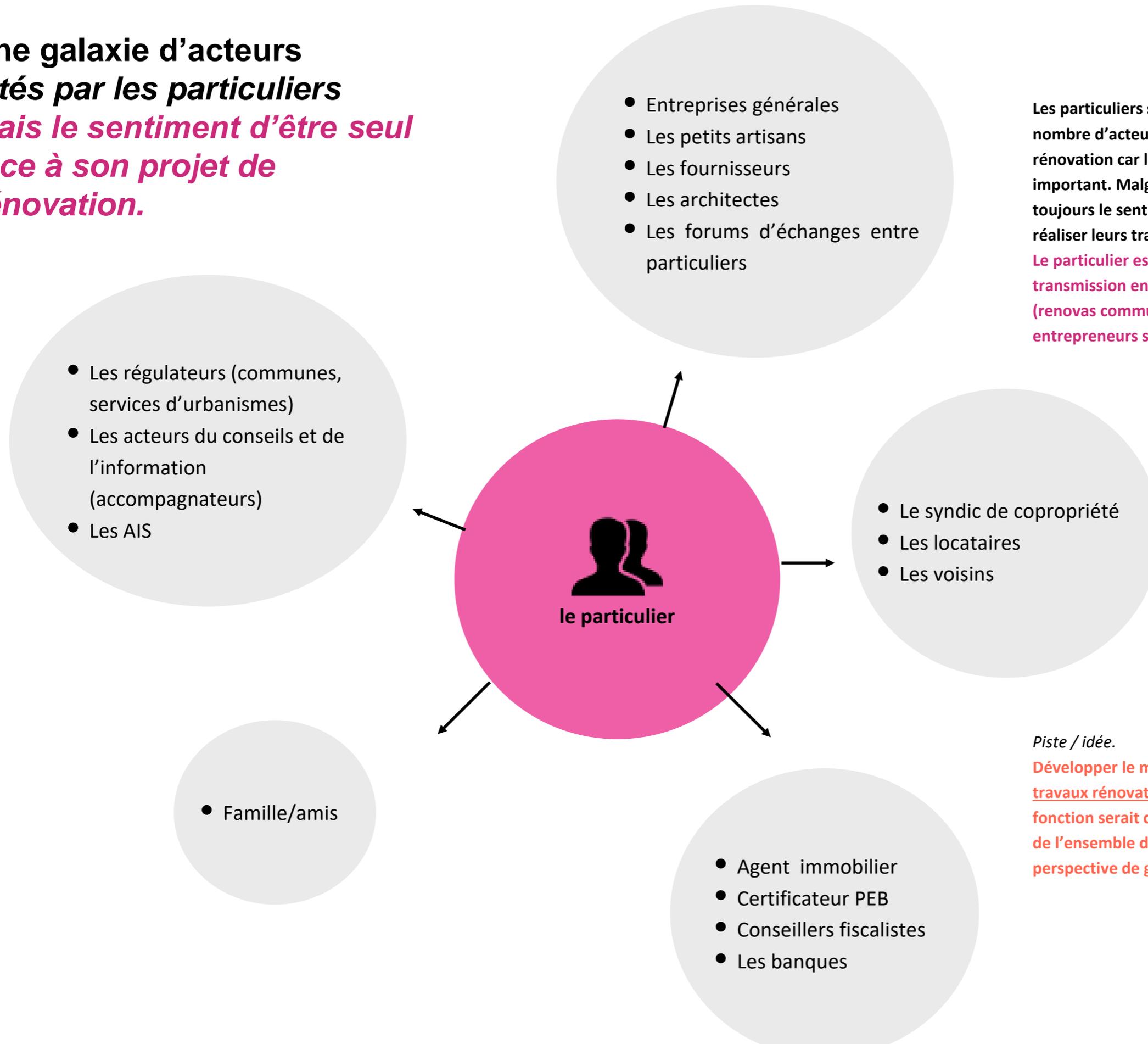
- Famille/amis

### Les acteurs de l'immobilier

- Agent immobilier
- Certificateur PEB
- Conseillers fiscalistes
- Les banques

## Une galaxie d'acteurs cités par les particuliers

**Mais le sentiment d'être seul  
face à son projet de  
rénovation.**



Les particuliers s'appuient sur un grand nombre d'acteurs pendant le processus de rénovation car le besoin de réassurance est important. Malgré cela, les particuliers ont toujours le sentiment d'être seuls pour réaliser leurs travaux.

**Le particulier est la seule courroie de transmission entre le projet théorique (renovas communes), les intentions et les entrepreneurs sur le chantier.**

*Piste / idée.*

**Développer le métier de conducteur de travaux rénovation énergétique dont la fonction serait de veiller à bonne intégration de l'ensemble des travaux dans une perspective de gain énergétique.**

10 principaux  
enseignements  
Version courte

**9.** Différentes raisons  
expliquent le non recours  
aux primes.

## Les freins du recours aux primes

Différentes raisons expliquent le non usage des primes (1/2)

### 1. Le manque d'information : méconnaissance des primes

*Plus important dans le cas des appartements*

- Méconnaissance sur l'existence des primes : les particuliers apprennent leurs existences après travaux. Conséquence : double déception ex-post : ne pas l'avoir eu, + d'autres l'ont eue. Frustration: la prime est un secret bien gardé, réservé aux plus malins.
- Méconnaissance sur les critères d'obtention de la prime : les particuliers ne pensent pas être éligibles et n'engagent aucun processus de recherche. Croyance : les primes sont réservées aux bas revenus.

### 2. Risque perçu d'augmentation du cadastre post travaux

- Demander une prime, c'est s'exposer à un contrôle et à une augmentation du revenu cadastral. Plus globalement c'est l'idée d'une ingérence de l'état dans « *ses affaires* » qui dérange. Ne pas demander de prime c'est ne pas prendre ce risque.



*J'ai entendu parler de la prime après mes travaux (...) je suis tombé par terre, je n'étais pas au courant mais les travaux étaient faits, c'était trop tard . **Mohamed, 43 ans, appartements sans primes***



*J'avais entendu dire qu'il y avait une prime d'isolation mais qu'ensuite le cadastre aurait monté et on n'a pas voulu la demander alors. **Selda, 37ans, maison sans primes***



*La prime Je n'ai y même pas pensé, je ne suis pas taxable en Belgique, je pense que je ne suis pas dans les critères et comme c'est des travaux intérieurs, je n'ai pas pensé. **Dominique, 62 ans, bailleurs sans primes***

## Les freins du recours aux primes

Différentes raisons expliquent le non usage des primes (2/2)

### 3. Associées à trop de contraintes

- Procédure décourageante** : une charge de travail trop important pour constituer le dossier, en plus du travail de suivi déjà considérable que représente un chantier : une auto-censure.  
 Les demandes de prime : perçues a priori comme un dédale administratif décourageant : trop de complications, de délais, de seuils, de critères...
- Des temporalités décalées qui rajoutent des contraintes (primes à la rénovation)** :  
 le temps court des travaux (décisions rapides s'imposent sous pression des entrepreneurs) s'opposent au temps long de la prime : visites, demandes, autorisations de travaux, visite de conformité après travaux.
- Les contraintes techniques imposées par la prime peuvent être perçues comme une atteinte aux libertés des particuliers** : l'imposition des techniques / dispositifs / matériaux pour rentrer dans les critères dépossède le particulier de faire comme il l'entend. L'impression d'un diktat extérieur alors que la rénovation est de l'ordre de la sphère personnelle.
- Proscription de la prime alimentée par les professionnels** :  
 consistant à décourager les particuliers sur la demande de prime. Ne connaissant pas la prime et les montants, ils peuvent alimenter l'idée que les montants espérés sont faibles et que la lourdeur administrative n'en vaut pas la peine.  
Solution alternative aux primes : le travail au noir, les entrepreneurs acceptent facilement voire proposent aux particuliers de travailler au noir sur tout une partie du chantier ce qui permet d'obtenir une réduction souvent supérieure à la prime.
- Dispositif non adapté aux rénovations progressives** : "La prime reno ne s'adresse finalement qu'à ceux qui font les travaux d'un coup, et ne touchent pas la rénovation échelonnés dans le temps." (Homegrade)



*C'est assez complexe, c'est tout un dossier à remplir, copie des devis, toute une série de choses à avoir, nous c'était assez compliqué, on ne pouvait pas attendre que le dossier soit accepté car on était sur le point de commencer les travaux.  
Clément, 29 ans, appartement sans primes*



*Pas envie de faire des photos, pas envie que les gens viennent voir, envie de rester tranquille chez moi. Chantal, 60 ans, maison sans primes.*

## Retour sur l'usage des primes (pour ceux qui y ont fait appel)

### Prime rénovation

- **La demande de prime nécessite la mobilisation d'une galaxie d'acteurs**
- Il ne s'agit pas simplement d'une relation bi partite entre le particulier et la région. Le particulier doit impliquer les différents entrepreneurs et l'architecte, pour recevoir les documents à temps, en ordre etc, ce qui s'apparente parfois à un vrai travail de **suivi administratif et de relances**.
- **L'incertitude sur le montant n'encourage pas à augmenter son budget travaux.**
- **Le versement de la prime est ex post et soumise à une visite de conformité.** En fin de travaux, les particuliers se demandent s'ils ont bien tout réalisé comme il faut et s'ils n'auront pas de mauvaises surprises
- **Il existe une incertitude sur l'obtention effective du montant promis de la prime.**
- **L'obtention de la prime en fin de travaux est perçue** comme un bonus / cadeau de fin de travaux plus que comme un incitateur avant travaux. Rare sont les particuliers informés de la possibilité de percevoir une avance.

*La région nous dit « on a du retard sur le traitement du dossier » et nous on devait commencer (...) Nous on devait bloquer les entrepreneurs et on a demandé aux entrepreneurs d'attendre pour nous donner la facture finale même si les travaux étaient réalisés. Benjamin, 40 ans, appartement avec primes*

*Je n'ai jamais reçu autant d'argent de personne ! J'ai demandé 90%. Montant énorme. Il manque encore les 10% que je toucherai. Moi je trouve que c'est magnifique, j'ai été agréablement surprise. Charlotte, 37 ans, maison avec primes*

### Prime énergie

- **De faibles montants perçus.**
- Impression de petits gains.
- « beaucoup de paperasse pour pas grand chose ».

*La prime énergie n'a pas été incitative mais à partir du moment où elle existait, je l'ai demandée. Le tout m'a coûté 36.000 euros, j'ai eu 1.100 euros, c'est moins de 3% ». Véronique, 59 ans, maison avec primes*

**Le point de vue  
des  
professionnels**

## Les primes: un outil inégalitaire

La plupart des professionnels dénonce l'aspect inégalitaire des primes qui ne touchent que ceux qui ont les moyens de faire des travaux conséquents, alors qu'une majorité de propriétaires Bruxellois ne sont pas dans ce cas. Pourtant c'est ce public plus modeste qui a le plus besoin d'aide financière et d'être orienté vers la performance énergétique

***“La prime est de fait un outil inégalitaire: elle ne s'applique en priorité qu'à ceux qui ont déjà les moyens d'effectuer une rénovation, or on sait que c'est ceux qui ont le moins de moyens qui vivent dans un logement en mauvais état.”***  
(Christophe, architecte)

***“Ceux qui ont les moyens de rénover représentent une minorité à Bruxelles. Pour tous les autres, ils ont d'autres priorités: joli carrelage, belle salle de bain, bonne peinture etc. Pour l'isolation, ça pourra attendre vu le prix.”*** (Service Urbanisme)

***“La prime profite uniquement à ceux qui ont déjà les moyens de rénover.”***  
Karbon Architecture

10 principaux  
enseignements  
Version courte

# 10. La certification PEB, un outil critiqué mais partagé.

La certification PEB n'avait pas été faite par tous les participants (obligatoire uniquement au moment des transactions).  
Pour les particuliers concernés, les avis étaient mitigés:



- Le PEB est globalement assez critiqué par les particuliers.
- **Considéré comme très théorique**, opaque et aléatoire: le résultat dépend du certificateur.
- La fiabilité de la méthode est remise en cause, ex : **logiciel imparfait, l'usage du logement par les habitants n'est pas pris en compte.**

*mais...*



- **A le mérite d'être une valeur partagée par tous.**
- Pour certains profils (opportunités, écolo-experts) la note PEB est importante. Ils considèrent **qu'elle a un impact sur la valeur du bien.**



*J'ai été certificateur PEB et non seulement je pense que ça n'a pas de valeur (...) je mesurais tout, j'encodais tout et ça n'a pas de sens. **Benjamin, 40 ans, appartement avec primes***



*Apparemment on sait tricher ! Ma maison à Wavre, elle avait C et ça m'a réconforté mais après on m'a dit que c'était faux. **Joelle, 57 ans, appartements sans primes.***



*Pour moi c'est une plus-value d'avoir une bonne classe, j'imagine que ça donne une plus value par rapport aux appartements qui n'en ont pas. **Rabii, 37 ans, appartement sans primes***