



**COMMENT
ACCOMPAGNER
LA RÉNOVATION
ÉNERGÉTIQUE
DES COPROPRIÉTÉS
BRUXELLOISES ?**

**CONCLUSION DU
PROJET INNOVATE**



Funded by the Horizon 2020
Framework Programme of the
European Union



bruxelles
environnement
.brussels

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ STRATÉGIQUE	3
À PROPOS DU PROGRAMME EUROPÉEN INNOVATE	4
L'ÉTAT DES LIEUX	5
LE PÉRIMÈTRE BRUXELLOIS D'INNOVATE	6
LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS	9
LE PROJET DE GUICHET UNIQUE BRUXELLOIS	13
LE BUSINESS MODEL	14
L'ORGANISATION DU SERVICE	15
PROCHAINES ÉTAPES POUR LA MISE EN ŒUVRE	16
POUR ALLER PLUS LOIN	17



RÉSUMÉ STRATÉGIQUE

Quel dispositif doit-on mettre en place pour inciter les copropriétés bruxelloises à engager des travaux de rénovation énergétique ? Quels sont les principaux freins à la mise en œuvre de ces travaux et comment les lever ? Quels services faut-il proposer au sein d'un guichet unique et selon quelles modalités ?

C'est pour répondre à ces questions et accélérer la transition énergétique des copropriétés que Bruxelles Environnement a participé à INNOVATE, un projet européen de recherche et d'innovation coordonné par Energy Cities et rassemblant 13 partenaires issus de 11 pays.

Mené à Bruxelles par l'équipe de projet INNOVATE de Bruxelles Environnement, ce travail est aussi le fruit d'un intense processus participatif avec des copropriétaires et des syndicats, et leurs représentants, mais aussi des professionnels de l'accompagnement énergétique, de la construction et de la rénovation.

Cette analyse a permis de mieux connaître et de mieux comprendre le contexte particulier des copropriétés bruxelloises, leur mode de fonctionnement, leurs craintes et leurs attentes en matière de rénovation énergétique.



Au terme de ce travail, 5 conclusions s'imposent :

1. Les copropriétés représentent **un important potentiel de réduction des consommations énergétiques** liées au bâti en Région bruxelloise.
2. La plupart d'entre elles sont peu **motivées ou se sentent démunies** pour engager des travaux de rénovation énergétique, compte tenu de la complexité technique, financière et relationnelle qu'elles perçoivent d'un tel projet. L'étude a en effet permis d'identifier des freins techniques et financiers, mais aussi des freins liés à la gouvernance ainsi que des freins pratiques.
3. Il existe un **besoin réel d'accompagnement** social et technique sur toute la durée du projet de rénovation, depuis la sensibilisation jusqu'à la réception des travaux. Ceci appelle la mise en place d'un guichet unique dédié.
4. Le territoire bruxellois étant déjà bien couvert par une série d'acteurs et d'offres de services, un guichet unique de soutien à la rénovation au service des copropriétés devra se positionner essentiellement comme un **catalyseur et un acteur de coordination**.
5. Intégré au service existant du Facilitateur Bâtiment durable, le **guichet bruxellois proposera une palette de 10 services** correspondant à des étapes-clés du parcours utilisateur et organisé en « package » visant le passage à l'acte.

Dès 2021, un guichet unique dédié aux copropriétés sera ainsi mis en place en Région bruxelloise pour les inciter et les accompagner dans la mise en œuvre de projets de rénovation énergétique.

À PROPOS DU PROJET EUROPÉEN INNOVATE

Comment rendre les travaux de rénovation énergétique plus faciles et plus attractifs pour les propriétaires de logement ? C'est la question autour de laquelle se sont réunis les 13 partenaires du projet européen en recherche et innovation INNOVATE (*Integrated Solutions for Ambitious Energy Refurbishment of Private Housing*) pour concevoir des packages de services de rénovation énergétique attrayants et adaptés à leur territoire.

LES PARTENAIRES D'INNOVATE

COORDINATEUR ENERGY CITIES
EXPERTISE ENERGIES DEMAIN (FR)

Partenaires expérimentés* :

Bruxelles Environnement (BE)
Parity Projects (UK) > London Boroughs
Riga Energy Agency (LV)
KAW (NL) > 6 villes en NL
Frederikshavn (DK)

* Partenaires ayant déjà mis en place des services de conseils et d'accompagnement sur leur territoire disposant d'une expérience / expertise à partager avec les autres partenaires

Partenaires apprentis** :

Heerlen (NL)
Linnaeus University (SE) > Ville de Växjö
Litoměřice (CZ)
Mantova (IT)
AGENEX (ES)
Aradippou (CY)

** Partenaires n'ayant pas encore d'expérience de guichet unique d'accompagnement énergétique sur leur territoire

DE NOMBREUX FREINS À LEVER

Les propriétaires de biens immobiliers éprouvent souvent des difficultés à dépasser le stade de l'idée pour s'engager dans un projet de rénovation énergétique, surtout lorsqu'ils ne disposent pas eux-mêmes de compétences en matière de rénovation. Où trouver l'information pertinente ? Quels sont les avantages et les obligations à engager de tels travaux ? Est-ce vraiment intéressant lorsque le bien est en location ? Même les convaincu-e-s ne savent pas vraiment qui contacter, comment financer un tel projet ou comment convaincre l'ensemble des copropriétaires de l'intérêt d'une telle démarche.

DES PACKAGES DE SERVICES PROPOSÉS PAR UN GUICHET UNIQUE DÉDIÉ AUX COPROPRIÉTÉS

Les partenaires d'INNOVATE se sont associés pour identifier des leviers afin de motiver les propriétaires à effectuer des rénovations énergétiques profondes de bâtiments résidentiels privés, maisons unifamiliales et copropriétés. Pour faciliter le processus, ils ont travaillé sur des packages de rénovation énergétique attrayants, idéalement réunis en un guichet qui propose tous les services requis pour une rénovation (accompagnement, financement, coordination de l'offre côté entreprises, communication, monitoring, garantie des résultats) ou One-Stop-Shop (OSS). Avec un objectif d'économies d'énergie primaire¹ après travaux ambitieux de minimum 50 % !

UN PARTENARIAT EN RECHERCHE ET INNOVATION AU SERVICE DE L'ÉNERGIE DURABLE

INNOVATE s'inscrit dans le programme européen Horizon 2020, le plus grand programme cadre pour la recherche et l'innovation mis en place par la Commission européenne. Avec un budget total de 79 milliards d'euros, il prend fin en 2020.

Pour en savoir plus sur INNOVATE :

www.financingbuildingrenovation.eu



Objectif d'économies d'énergie primaire après travaux : minimum 50 %.

1. L'énergie primaire est la première forme d'énergie directement disponible dans la nature avant toute transformation: bois, charbon, gaz naturel, pétrole, vent, rayonnement solaire, énergie hydraulique, géothermique, etc. Parler en kWh d'énergie primaire permet de mettre les différentes sources d'énergie sur le même pied d'égalité, en prenant en compte toutes les transformations nécessaires avant livraison au consommateur final. Source : <https://energieplus-lesite.be>

L'ÉTAT DES LIEUX



LE PÉRIMÈTRE BRUXELLOIS D'INNOVATE

Une des principales confirmations d'INNOVATE est qu'il n'existe pas de solution unique de One-Stop-Shop pour accompagner la rénovation énergétique des propriétaires de logements. Au contraire, il y a autant de solutions que de territoires et chacun doit décliner les solutions possibles selon le contexte, les enjeux et les moyens disponibles.

UN FOCUS SUR LES COPROPRIÉTÉS

Avec Homegrade, la Région bruxelloise dispose déjà d'un centre de conseil et d'accompagnement sur le logement qui s'adresse à tous les ménages, locataires et propriétaires, qui souhaitent améliorer la qualité de leur logement, en particulier en matière énergétique. Dans le cadre d'INNOVATE, Bruxelles Environnement a donc choisi de se concentrer sur les copropriétés qui représentent un volume important de bâtiments à Bruxelles et avec des processus décisionnels particulièrement complexes.



LES COPROPRIÉTÉS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

10% DU TOTAL DES BÂTIMENTS EN RÉGION DE BRUXELLES CAPITALE SONT GÉRÉS EN COPROPRIÉTÉ

LA TAILLE MOYENNE DES COPROPRIÉTÉS EST DE 11,5 UNITÉS DE LOGEMENTS²

40% DES LOGEMENTS BRUXELLOIS SONT GÉRÉS EN COPROPRIÉTÉ

COPROPRIÉTÉS < 10 UNITÉS : 70% DES BÂTIMENTS DATENT D'AVANT 1960 MOINS DE 4% DÉCLARENT UN APPARTEMENT DE NIVEAU DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE SUPÉRIEUR À C

COPROPRIÉTÉS DE 10 À 50 UNITÉS : 70% DATENT DE LA PÉRIODE 1960-1990 ENV. 10% DÉCLARENT UN APPARTEMENT AVEC UN PEB SUPÉRIEUR À C OU UN PEB MAL CONNU

UN GUICHET UNIQUE DE COORDINATION

L'analyse montre qu'il existe deux grands modèles de guichet unique :

- **Un modèle de coordination**, où l'organisme qui met en place le service coordonne des services indépendants et n'est pas lui-même responsable des résultats des travaux ;
- **Un modèle de développement** où tous les services sont rassemblés au sein du guichet qui est signataire des contrats avec tous les prestataires et responsable des résultats.

Sur le territoire bruxellois, de nombreux acteurs proposent déjà une large palette de services en matière de rénovation énergétique. L'enjeu est donc essentiellement de proposer une coordination efficace de l'existant, tout en développant certains services encore absents.



2. Rapport d'analyse des micro-données du Censur 2011, Projet Bruwatt, auteur: Sandrine Meyer (CEESE, ULB).

UNE MÉTHODOLOGIE COLLABORATIVE ET ITÉRATIVE

Mené par l'équipe de projet INNOVATE de Bruxelles Environnement, le projet a bénéficié de l'apport de nombreuses équipes au sein de la Division Energie, Air, Climat, Bâtiment durable.

La démarche de recherche a été volontairement participative, en intégrant plusieurs phases de consultations et d'échanges avec des acteurs clés du périmètre de recherche :

- **des copropriétaires et des syndics**, ainsi que leurs représentants : le Syndicat national des propriétaires et copropriétaires (SNPC), la Fédération des agents immobiliers francophones (Federia) et l'Union des Syndics (UdS) ;
- **des professionnels de la rénovation et d'autres experts** : le Réseau Habitat, Homegrade, le réseau des acteurs de la construction Ecobuild, des représentants du service du Facilitateur Bâtiment durable de Bruxelles Environnement, Sandrine Meyer, chercheuse au Centre d'études économiques et sociales de l'environnement (CEESE/ULB) ainsi que la Ville de Liège dans le cadre du projet Interreg.

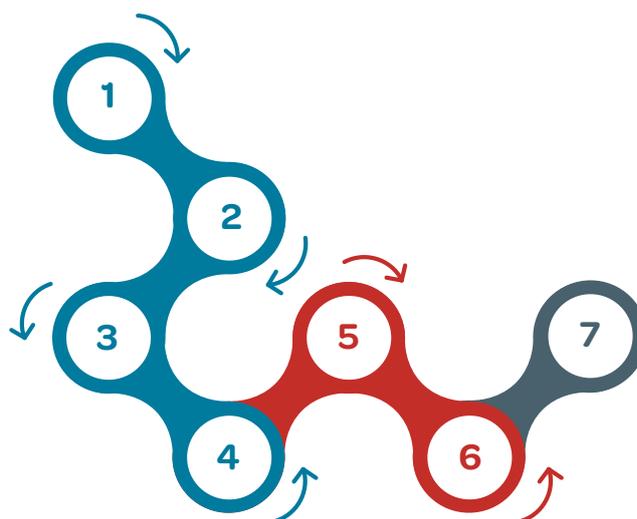
Au total, plus de 600 personnes ont contribué à différents stades de la réflexion.



LA MÉTHODOLOGIE INNOVATE

1. Diagnostic copropriétés et rénovation
2. Inventaires des mécanismes de financement
3. Benchmark européen et OSS
4. Analyse de marché (freins et leviers)
5. Copropriétaires et syndics
6. Professionnels de la rénovation
7. Business model

Une fois le modèle d'affaire pour le service d'accompagnement à la rénovation des copropriétés défini, il a bénéficié du programme d'accompagnement du centre d'entrepreneuriat social et coopératif COOPCITY, afin de tester et d'améliorer son impact social.



CHIFFRES CLÉS

1 cartographie
Acteurs et outils



10 rencontres
bilatérales



5 workshops



5 rencontres
approfondies avec
des copropriétés



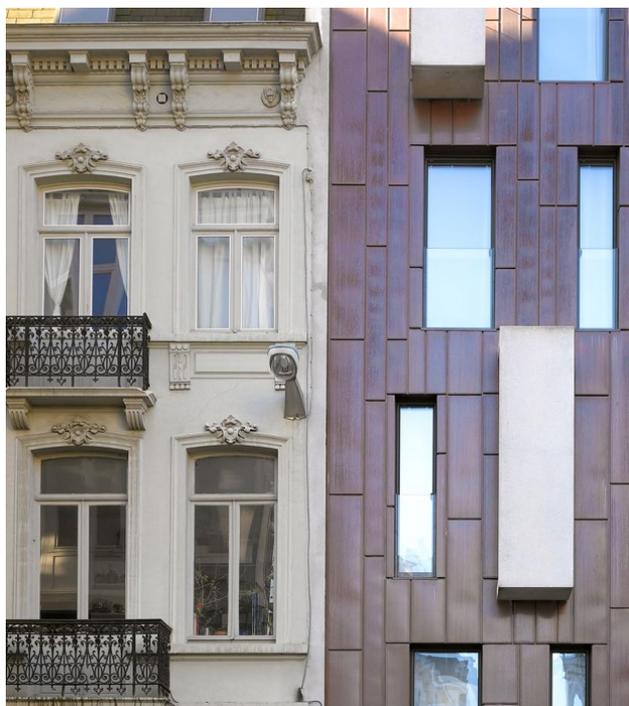
3 analyses
documentaires



2 enquêtes



600 personnes
consultées



LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

LE MARCHÉ DES COPROPRIÉTÉS EN RÉGION BRUXELLOISE

Alors que Bruxelles compte une majorité d'appartements, le marché des copropriétés en Région bruxelloise est mal connu, surtout pour les petites copropriétés (moins de 10 logements) dont on ne connaît même pas le nombre exact. Et bien qu'il existe une multitude d'acteurs à Bruxelles offrant différents niveaux de solutions, les copropriétaires se disent mal informés. Enfin, le contexte de la copropriété semble attiser la méfiance entre parties prenantes, complexifier les relations et limiter les prises de décision. Il y a clairement une demande pour un service d'accompagnement, qui soit neutre et compétent à la fois sur le plan technique et relationnel.

SOLUTIONS FINANCIÈRES ET MÉCANISMES D'INVESTISSEMENT

Plusieurs projets sont en cours dans les trois Régions pour déployer des modes de financement des rénovations. En Région bruxelloise, le Prêt vert bruxellois sera, dans sa version révisée, le principal produit financier qui pourra bénéficier aux copropriétés. Prévus pour 2022, cette version amendée permettra à des personnes morales (association de copropriétaires avec un numéro d'entreprise) d'avoir accès au Prêt vert bruxellois. Le Renoprêt, un projet pilote similaire, a été lancé en Wallonie en 2019 par le Fonds du Logement wallon et la Région wallonne.

L'OFFRE EXISTANTE DE SERVICES

La cartographie des intervenants et des services proposés en Région bruxelloise confirme la multitude d'acteurs présents sur le territoire, proposant principalement deux types de services :

- **du conseil à la rénovation** (Facilitateur bâtiment durable, Homegrade) ;
- **des services « clé sur porte »** fournies par des ESCO (Energy Service Company), autrement dit des sociétés de services énergétiques regroupant toutes les compétences utiles (bureau d'études techniques spéciales et énergie, architectes, entreprises de travaux, entreprises de maintenance, etc.) s'adressant alors principalement à des grosses copropriétés estimées plus rentables par ce type de prestataires.

Les services actuellement proposés sont donc soit essentiellement techniques, soit relèvent d'un conseil ponctuel. Il manque donc un dispositif dédié aux copropriétés, intégrant notamment le facteur humain de la prise de décision, en mesure de proposer un véritable accompagnement à toutes les étapes d'un projet de rénovation.

DEUX SEGMENTS DE PUBLICS

Bien que les freins et les leviers varient peu de l'un à l'autre, l'analyse a permis de mettre en évidence deux segments au sein des copropriétés, sur base de leur taille, avec des caractéristiques et des modes de fonctionnement différents³.

LES PRINCIPAUX FREINS À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

FREINS FINANCIERS

- Coût de la rénovation
- Prêts bancaires complexes

FREINS TECHNIQUES

- Méconnaissance des sources d'information
- Peur du manque de qualité technique

FREINS DE GOUVERNANCE

- Processus décisionnel
- Autres enjeux
- Méfiance y compris vis-à-vis des syndics

FREINS PRATIQUES

- Sélection des prestataires
- Aléas de chantier

3. Source: workshops et enquête pour copropriétaires organisés dans le cadre du projet Innovate.

DEUX SEGMENTS DE PUBLICS

	COPROPRIÉTÉS < 10 UNITÉS	COPROPRIÉTÉS > 10 UNITÉS
Type de bâtiment	70% des bâtiments datent d'avant 1960 PEB ≤ C ⁴	70% des bâtiments datent de la période 1960-1990 Env. 10% des copropriétaires interrogés déclarent un PEB ≤ C ou PEB mal connu ⁵
Syndic	En majorité bénévole	En majorité professionnel
Situation financière	Faible fonds de réserve (40% des copropriétaires interrogés déclarent qu'il est inférieur à 10.000€, seuls 12% pensent qu'il est supérieur) 35% des copropriétaires interrogés identifient au moins un mauvais payeur au sein de la copropriété, ce qui peut peser fortement sur les très petites copropriétés.	Plus de 90% des copropriétés ont un fonds de réserve, dont le montant est mal connu (un tiers des copropriétaires consultés pensent qu'il est supérieur à 10.000€)
Craintes exprimées par rapport à un projet de rénovation énergétique	Processus décisionnel Coût et financement des travaux	Processus décisionnel
Difficultés perçues par rapport à un projet de rénovation énergétique (par ordre d'importance décroissante)	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection d'un entrepreneur • Financement des travaux • Qualité du diagnostic technique • Gestion et suivi du chantier • Sources d'information et dossier de demande de primes 	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection d'un entrepreneur • Financement des travaux • Qualité du diagnostic technique • Gestion et suivi du chantier

La situation de départ de la copropriété est, bien entendu, déterminante avant toute réflexion en matière de rénovation énergétique : une copropriété en mauvais état locatif, avec des occupants peu solvables ou en situation de précarité, a d'autres priorités à gérer. C'est d'autant plus vrai lorsque les propriétaires ne sont pas occupants. Mais il faut noter que même pour les copropriétés qui ont les moyens d'engager des travaux ou d'emprunter pour le faire, la prise de décision est complexe. Par exemple :

- L'absence d'un syndic professionnel accroît les freins techniques ;
- Une faible proportion de propriétaires occupants pèse sur l'intérêt et la prise de décision ;
- La situation personnelle des occupants (personne seule, famille monoparentale) impacte leur solvabilité pour engager des travaux.

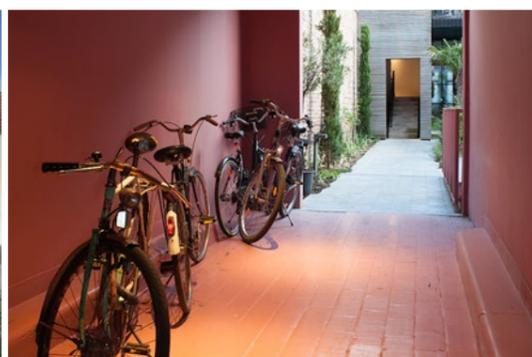


4. PEB moyen par copropriété sur base de la somme des logements individuels.

5. Estimations basées sur les données issues de l'enquête menée auprès de copropriétaires bruxellois dans le cadre du projet Innovate, en 2019.

LE PARCOURS DE L'UTILISATEUR, OUTIL DE PROGRAMMATION DU SERVICE

	INTÉRÊT	CONSCIENCE	INFORMATION	CONVICTION	ÉTUDE	BUDGÉTISATION	PLAN DE RÉNOVATION	GESTION DE PROJET	RÉDACTION CSC	FOURNISSEURS/ ENTREPRISES	FINANCEMENT	AG	TRAVAUX	RÉCEPTION	USAGE
Objectifs	Éveiller l'intérêt et informer des obligations	Faire prendre conscience du potentiel d'économies	Partager le projet avec l'ensemble des copropriétaires	Convaincre de passer à l'action sur base des solutions et du soutien proposés par le guichet	Déterminer l'état existant, les opportunités de rénovation et d'économies, les priorités d'action	Chiffrer les coûts	Planifier les interventions et les actions prioritaires, prévoir les points d'attention	Désigner le gestionnaire du projet de rénovation	Transcrire le programme de rénovation en cahier des charges	Trouver les bons entrepreneurs et obtenir des devis	Trouver les moyens de financement et identifier les aides disponibles	Faire voter les travaux	Faire le suivi des travaux	S'assurer que les travaux ont été bien réalisés	Gérer la maîtrise des installations
Freins/ Problèmes possibles	Manque d'intérêt et de compréhension, informations confuses ou pas accessibles	Mauvaise compréhension des avantages d'une rénovation énergétique. Informations confuses ou pas accessibles	Difficulté d'atteindre l'ensemble des copropriétaires	Difficulté de trouver un conseil personnalisé ou un soutien adapté. Difficultés d'identifier des arguments pour convaincre la copropriété	Méfiance et complexité des données techniques. Difficulté à comprendre les avantages de la rénovation.	Difficulté à chiffrer et méfiance quant à la fiabilité des données. Manque de ressources ou manque de volonté de contracter un prêt	Difficulté d'intégrer tous les aspects d'une rénovation. Manque de volonté de s'engager dans un projet ambitieux	Manque de compétence technique	Manque de compétence technique	Choix difficile face à la multiplicité des acteurs. Méfiance quant à la qualité d'exécution. Manque de répondant / de disponibilité	Multiplicité des offres. Analyse financière compliquée. Manque de ressources financières. Impossibilité ou manque de volonté de faire un emprunt	Expressions des freins des étapes précédentes. Peur des nuisances. Concurrence d'autres enjeux (endettement, qualité, ect.) Méfiance et/ou problèmes de gouvernance	Manque de compétence technique pour gérer les désagréments, retards et des problèmes	Manque de compétence technique	Manque de compétence technique
Leviers/ Solutions possibles	Actions de communication et sensibilisation (études de cas, témoignages)	Outil d'évaluation du potentiel de rénovation	Outils pour communiquer efficacement	Aide pour rassurer et convaincre l'ensemble de la copropriété, soutien à la bonne gouvernance	Expertise pour une évaluation plus profonde de la copropriété	Scénarios d'évaluation des résultats mis en perspective avec les coûts engendrés	Aide au développement d'un plan de rénovation	Soutien à la gestion du projet de rénovation	Soutien à la rédaction	Aide à la recherche d'entreprises de qualité. Aide à la comparaison des devis	Aide à la compréhension des offres et au choix. Analyse des scénarios de financement possibles	Aide à la préparation l'AG (documents, argumentaire, réunion de préparation). Présence à l'AG	Aide pour le lancement, le suivi et la réception des travaux. Checklist de suivi de chantier	Informations utiles pour s'assurer de la bonne exécution	Aide à la maîtrise de son bâtiment
Outils	Site Internet. Supports de communication	Quicksan. Supports de communication	Kit de sensibilisation. Documentation en ligne	Contact personnalisé. Site Internet	Documentation en ligne. Contact personnalisé. Assistance externe	Contact personnalisé. Calculateur en ligne	Documentation en ligne. Contact personnalisé	Documentation en ligne. Formations. Contact personnalisé	Contact personnalisé	Contact personnalisé	Documentation en ligne. Contact personnalisé	Documentation en ligne. Contact personnalisé	Documentation en ligne. Contact personnalisé	Site Internet	Site Internet
Acteurs	Bruxelles Environnement	Guichet unique Copro	Copropriétaires et syndics	Guichet unique Copro	Guichet unique Copro. Bureaux d'études	Guichet unique Copro	Guichet unique Copro	Guichet unique Copro	Guichet unique Copro	Guichet unique Copro. Fédérations/ associations d'entreprises	Guichet unique Copro	Guichet unique Copro	Guichet unique Copro	Bruxelles Environnement	Bruxelles Environnement



LES PRATIQUES INSPIRANTES POUR BRUXELLES

ACE-Retrofitting (Liège, Anvers et leurs partenaires européens)

La transposition à Liège du concept parisien CoachCopro, avec un site Internet didactique et pratique pour entreprendre des rénovations, trouver des entreprises et en lien avec les possibilités de financement.

<https://www.nweurope.eu/projects/project-search/accelerating-condominium-energy-retrofitting-ace-retrofitting/>

Ecoreno'v

Le service de la Métropole de Lyon, soutenu par la Région Auvergne-Rhône-Alpes et l'ADEME, pour conseiller et accompagner les projets d'éco-rénovation de l'habitat, avec une promotion de la rénovation globale, la constitution d'un réseau de professionnels et des aides financières ciblées.

www.alec-lyon.org

Oktave

Le service de rénovation énergétique du Grand-Est, qui propose notamment une approche intégrée, y compris un réseau de professionnels et des plans de financements ainsi que des primes spécifiques, au travers d'une communication régulière et attrayante.

www.oktave.fr

RenoseeC (Gand, Oostvlaanderen)

Un collectif qui propose un accompagnement à toutes les étapes de la rénovation, en travaillant à l'échelle des quartiers, avec une standardisation des solutions et la coordination de l'offre des professionnels.

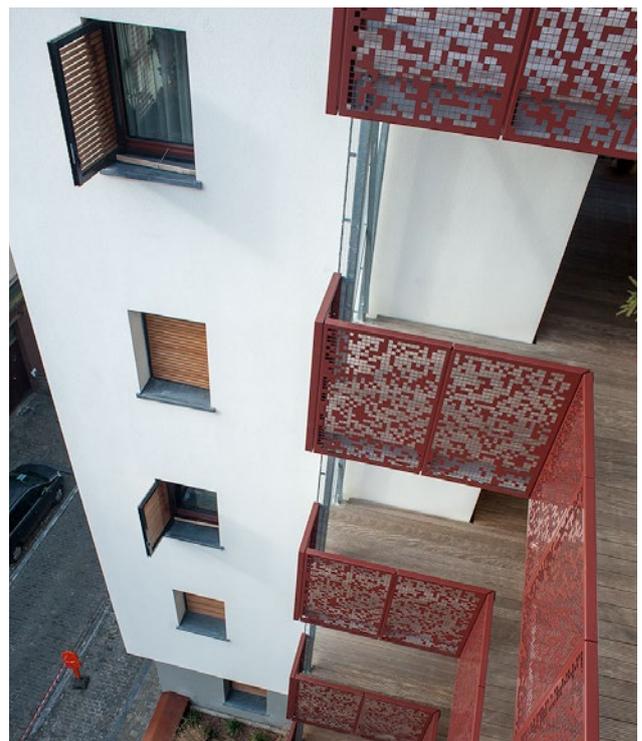
www.renoseec.com

Source : Etude des meilleures pratiques de One-Stop-Shop, Vesta/Energies demain, avril 2018

TROIS OBJECTIFS POUR LE GUICHET UNIQUE COPROPRIÉTÉS

A partir de la situation bruxelloise, l'état des lieux a permis de déterminer 3 objectifs pour le futur guichet unique copropriétés :

- 1. Faciliter l'ensemble du trajet « Rénovation » pour les copropriétés**, depuis l'information jusqu'au suivi de chantier, en passant par la clarification de l'offre des prestataires, le financement et l'accompagnement humain des processus de décision ;
- 2. Créer un environnement favorable à la rénovation énergétique des copropriétés**, en travaillant en amont et en parallèle sur :
 - La coordination de l'offre de professionnels compétents ;
 - La mise en capacité des copropriétés pour effectuer le suivi des travaux et en renforcer la qualité ;
 - La définition et la simplification de l'accès à des produits financiers adaptés ;
 - La mobilisation des syndicats.
- 3. Centraliser et faciliter l'accès à l'information** grâce à un site Internet dédié et interactif



LE PROJET DE GUICHET UNIQUE BRUXELLOIS



LE BUSINESS MODEL

La définition du modèle d'affaires a été réalisée avec l'aide du centre en entrepreneuriat social COOPCITY, en tenant compte :

- Des directives stratégiques et politiques régionales ;
- Des ressources financières et opérationnelles nécessaires.

LES PRINCIPES FONDATEURS DU GUICHET UNIQUE COPRO

- **Une approche proactive de sensibilisation**, pour faire connaître l'offre de service et les avantages d'une rénovation énergétique dans le cas des copropriétés, en particulier au moment clé de l'achat ;
- **Un accompagnement global**, tout au long du projet de rénovation, aussi bien technique et juridique qu'humain (informations, outils, expertises) ;
- **Une méthodologie d'accompagnement précise et proactive**, adaptée à toutes les copropriétés ;
- **L'incitation à une approche de rénovation globale**, plus ambitieuse, sans léser pour autant les copropriétés souhaitant réaliser leur démarche en plusieurs étapes, et en conseillant systématiquement le recours à un architecte ;
- **Un positionnement de coordinateur et de catalyseur**, en impliquant les acteurs existants ainsi que les métiers de la construction et de la rénovation.

Le guichet unique pour copropriétés fournira un soutien à toutes les étapes de planification et de mise en œuvre d'un projet de rénovation. Suivant leurs besoins, les demandeurs auront la possibilité de choisir parmi plusieurs types d'interventions qui seront regroupées en packages prédéfinis.

LA QUESTION DU FINANCEMENT

L'offre en matière de produits financiers intéressants est prévue en premier lieu par la révision du Prêt vert bruxellois. En attendant la nouvelle édition du Prêt vert, les conseillers du guichet d'accompagnement travailleront avec l'existant. A terme, le service aura la possibilité de faire des plans financiers.

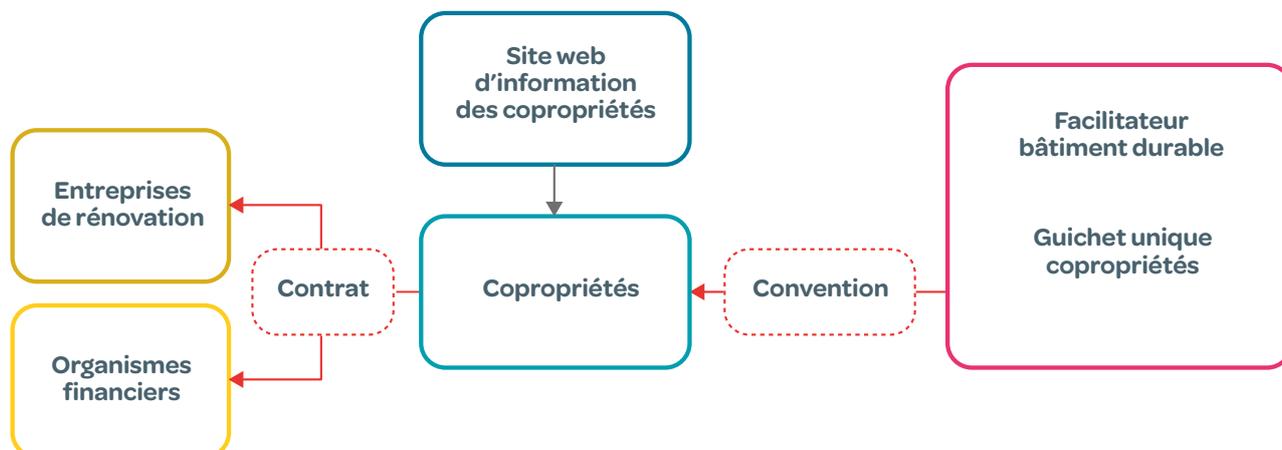
LE COÛT

Pendant la phase pilote de 2 ans (2021-2023), tous les services seront gratuits. A terme, une partie du service pourrait être payante, mais les premières étapes de l'accompagnement ainsi que le Quicksan resteront, dans tous les cas, gratuits.

L'OFFRE DE SERVICES DU GUICHET

- 1. Prise en charge de la demande**
Le cas échéant, soutien pour régler problèmes en amont (fonctionnement, dettes, etc.)
- 2. Pré-diagnostic**
Quicksan et suivi
- 3. Audit approfondi et plan de rénovation**
- 4. Présence en AG**
- 5. Soutien à la rédaction du cahier des charges**
- 6. Soutien à la comparaison des devis/choix du prestataire**
- 7. Soutien à l'élaboration du dossier de primes**
- 8. Plan de financement**
- 9. Suivi chantier**
Lancement, contrôle, réception
- 10. Rendez-vous supplémentaire suivi chantier/clôture**

L'ORGANISATION DU SERVICE



L'INTÉGRATION AU FACILITATEUR BÂTIMENT DURABLE

Service d'aide et d'accompagnement mis en place en 2006 par Bruxelles Environnement, le Facilitateur Bâtiment durable s'adresse actuellement aux professionnels du secteur du bâtiment (maître d'ouvrage, concepteur, gestionnaire, responsable technique, installateur ou entreprise), aux copropriétés (de plus de 6 logements) et aux syndicats d'immeuble. Il propose l'assistance gratuite et pluridisciplinaire d'experts indépendants qui les accompagnent à toutes les étapes de leur projet, dans tous les domaines relatifs au bâtiment durable. Ce service est assuré par des professionnels sélectionnés par Bruxelles Environnement sur base d'une procédure de marché public. Dès 2021, les missions du Facilitateur Bâtiment durable seront étendues au guichet unique pour la rénovation énergétique des copropriétés.

LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Pour être en mesure de répondre aux enjeux techniques et humains, l'équipe rassemblera des expertises techniques et des expertises relationnelles (gouvernance, prise de décision, argumentation).

LA CONTRACTUALISATION DES RELATIONS

Une convention d'accompagnement sera signée entre le guichet et la copropriété. La copropriété sera, de son côté, dans une relation contractuelle directe avec l'entrepreneur et l'organisme financeur, en dehors de la relation contractuelle avec le guichet unique copro.



CRÉER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE

La création d'un guichet unique d'accompagnement des copropriétés ne pourra se faire sans l'implication d'acteurs clés au sein de Bruxelles Environnement comme dans l'écosystème de la rénovation.



POUR ALLER PLUS LOIN

RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Analyse de marché, décembre 2017 :

- Tableau récapitulatif :
 - Nombre et situation des copropriétés en Région de Bruxelles-Capitale
 - Carte des acteurs de la rénovation
 - Carte des outils disponibles en Région de Bruxelles-Capitale
 - Freins et moteurs à la rénovation
- Rapport de l'analyse de marché ('A Market Gap Analysis')

Étude des meilleures pratiques de One-Stop-Shop en Europe ('Inventory of best practices'), réalisée par Vesta/Energies demain, avril 2018

LISTE DES PERSONNES ET ORGANISMES CONSULTÉS

ecobuild.brussels

Caroline Davreux, Quentin Laffineur, Emmanuel Malfeyt et les membres du board
www.ecobuild.brussels

Federia

Charlotte de Thaye, Sandrine Galet
www.federia.immo

SNPC - Syndicat National des Propriétaires et Copropriétaires

Marianne Palamidès, Olivier Hamal, Patrick Willems
www.snpc-nems.be

Union des Syndics

Dominique Krickovic et syndics participant à la table ronde du 05/11/2018
www.uvsyndici.be

Homegrade

Julie Bindels, Nicole Franchimont, Céline Raulier, Patrick Herregods, Guillaume Amand, Ali El Asli
<https://homegrade.brussels>

Réseau Habitat

Marilène De Mol (coordination Réseau Habitat), Sébastien Barroo (CAFA), Edith Bauwens (Renovas), Cristina Dantas Pereira (Habitat et Rénovation), Sandrine Couturier (Convivence), Christine Vander Stricht (Convivence)
<http://reseauhabitat.be>

Centre d'Etudes Economiques et Sociales de l'Environnement - ULB

Sandrine Meyer
www2.ulb.ac.be//ceese

Copropriétaires et syndics bruxellois



Pour plus d'informations : www.financingbuildingrenovation.eu/

Rédaction : Annick Schwaiger et Benoît Priod
Comité de lecture : Vanessa Jans, Florence Alardot, Marianne Desaeger et Virginie de la Renaudie
Mise en page : Association d'idées

Crédits photographiques :
Bernard Boccara sauf p.1 photo 2 ; p.2 photo 1 ; p.4 photo 1 ; p.5 photo 1 ; p.7 photo 1 ; p.8 photo 1 ; p.10 photo 1 ; p.11 photos 2 et 4 ; Yvan Glavie - sauf p.2 photo 3 ; p.6 photo 1 ; p.11 photos 1 et 5 ; p.13 photo 1 ; p.15 photos 1 et 2 : Getty Images.

Architectes :
p.1 A2M, R²D² Architecture, Vanheule Nicolas ; p.2 Cipolat architecture sprl- F. Cipolat architecte, Global Art Concept (entrepreneur);
p.3 B612 Associates sprl ; p.6 Gillion Construct (entrepreneur) ; p.8 Conix Architects, B612 Associates sprl ; p.10 R²D² Architecture ;
p.11 Bureau d'architecture A.Ledroit V. Pierret, atelier d'architecture A. Mizrahi Darmon CELLA sprl ; B612 Associates sprl ;
p.12 Styfhals&partners sa ; p.13 : R²D² Architecture ; p.16 R²D² Architecture ; p.18 Gillion Construct (entrepreneur).

Editeur et éditrice responsables : F. Fontaine & B. Dewulf · Avenue du Port 86C/3000 · B 1000 Bruxelles

Bruxelles Environnement 2020