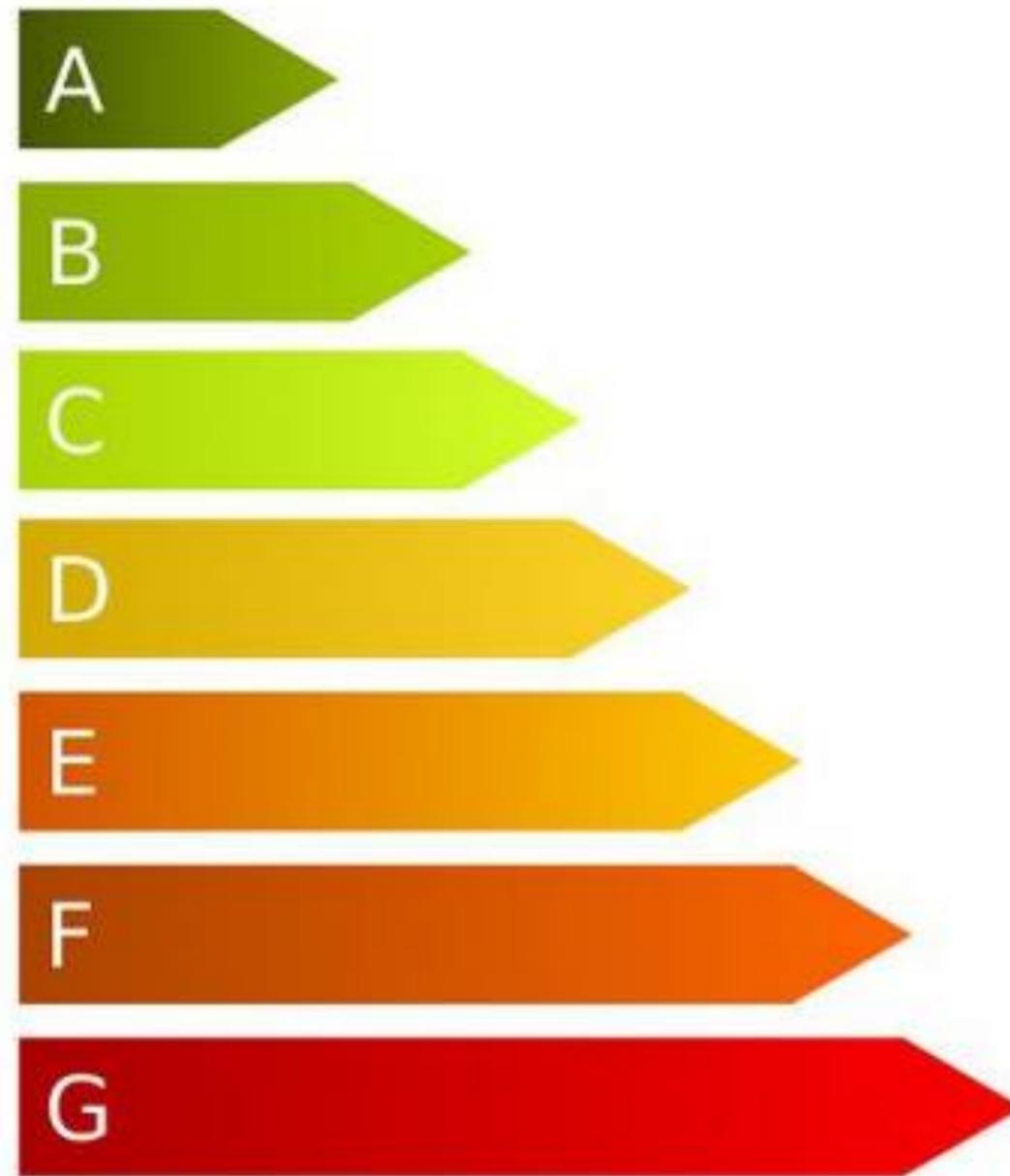


LES FUTURES OBLIGATIONS TRAVAUX PEB EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AQrate
Market research with understanding



OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE



OBJECTIFS

- Connaître le niveau de compréhension des différentes notions relatives à l'énergie et au PEB.
- Mesurer le niveau de compréhension et d'acceptation des propriétaires et des syndics sur les futures obligations en matière de PEB en région de Bruxelles-Capitale, ainsi que sur les dérogations et aides financières.



MÉTHODOLOGIE

- 3 groupes de discussion de 6 à 7 propriétaires à distance
 - Un groupe avec des propriétaires « méfiants » c.à.d. qui n'ont pas (du tout) confiance dans les pouvoirs publics bruxellois pour les conseiller et les accompagner dans la réalisation de travaux de rénovation.
 - Un groupe de co-propriétaires
 - Un groupe de bailleurs
- 5 interviews en profondeur de propriétaires précarisés c.à.d. dont les revenus ne sont pas suffisants pour assurer leur niveau de vie et qui ont parfois des problèmes pour payer certaines factures
- 3 interviews en profondeur de syndics



MÉTHODOLOGIE

- Groupe des propriétaires méfiants

Sexe	Age	Type de biens	commune	date d'achat	Copro ?	PEB	Profil
Femme	52	appartement	wsl	10 à 20	oui	e	Appartement que je vais mettre en vente pour acheter une maison
Homme	58	unifamilal	wsl	10 à 20 2007	non	e mais en attente de procédure car isolation	Fait des travaux et demande de permis urbanisme et ai fait appel à des prof pour le peb
Homme	64	unifamilal	jette	+ 20 ans	non	nsp	Retraité banque maison jette depuis 38 ans. On est proprio ds les 3 régions (studio LLN 1 appart à la mer + 1 immeuble via héritage épouse)
Femme	36	appartement	wb	3 à 10 ans	oui	pense d	Achat en 2014
Femme	60	unifamilal	wsl	+ 20 ans	non	nsp	Comptable- wsl depuis 2000 fausse 3 façades et 1 maison à la mer
Homme	52	appart	evere	Depuis 12 ans	oui	nsp	



MÉTHODOLOGIE

- Groupe des co-propriétaires

Sexe	Age	Type de biens	commune	date d'achat	Copro ?	PEB	Profil
Femme	38	appartement	xl	3 à 10 ans	oui	d	maman 2 efts appart XL depuis 2015 – service commercial BPost
Femme	64	appartement	xl	1 à 3 ans	oui	e ou f	juriste / economiste non-marchand
Homme	62	appartement	wsl	1 à 3 ans	oui	nsp	
Femme	54	appartement	uccl	plus de 20 ans	oui	nsp	prof secondaire
Femme	30	appartement	xl	3 à 10 ans	oui	nsp	orthoptiste – habite xl depuis 3 ans et possèdent des maisons en wallonie en location
Femme	55	appartement	nho	plus de 20 ans	oui	nsp pè g ou h	employé de bureau
Femme	59	appartement	st gilles	plus de 20 ans	oui	NSP	communication institut culture et indépendante



MÉTHODOLOGIE

- Groupe des bailleurs

Sexe	Age	Type de biens	commune	date d'achat	Copro ?	PEB	Profil
Femme	50	appartement	schaerbeek	3 à 10 ans 2016	oui	e	Enseignante math
Homme	54	appartement	wsl	plus de 20 ans	oui	nsp	Loue depuis 20 ans
Femme	61	appartement	XI 1 chambre	plus de 20 ans	oui	c-	
Homme	66	appartement	auderghem	1 à 3 ans	oui	fait mais pas connu et vieux batiment	
Femme	30	appartement	jette	3 à 10 ans	oui	nsp	Enseignante appart avec soeur
femme	45	unif (partie maison)	schaerbeek	10 à 20 ans	non	nsp	Loue le dernier étage de la maison
Homme	51	appartement	forest	10 à 20 ans	oui	nsp	Appart à forest



MÉTHODOLOGIE

- Les interviews avec propriétaires précarisés

Sexe	Age	Type de biens	commune	date d'achat	Copro ?	PEB	Profil
Femme	48	appartement		18 ans	oui		
Femme	36	appartement		5 ans	oui		
Homme	46	appartement		10 ans	oui		
Femme	45	appartement		9 ans	oui		
Homme	48	appartement		20 ans	oui		



DES REMARQUES GÉNÉRALES TRANSVERSALES À TOUS LES GROUPES CIBLES

- Impact de l'âge du répondant: les jeunes sont plus impliqués dans le réchauffement climatique que les plus âgés.
- Les termes 'travaux PEB' et 'installations PEB' ne sont pas comprises. Après avoir expliqué la législation Travaux PEB et Chauffage PEB, la compréhension reste très sommaire et vague.

➔ Les verbatims mentionnés sont les réponses données par les différentes personnes lors des groupes-interviews et sont notés entre guillemets. Ils apparaissent comme étant « généraux » à toutes les cibles dans les parties générales ou n'appartenant qu'à une cible lors des analyses par cible.



Réactions spontanées

Le terme 'énergie': évocations

(Réponses à la question: Evocations, connaissance et perception de tout ce qui est énergie, travaux et consommations dans le logement?)



AVEC LE TERME 'ÉNERGIE': ON SE TROUVE CHEZ SOI A LA MAISON

Tous les groupes cibles vont parler des aspects suivants:

- **Inquiétude par rapport au coût d'énergie** qui monte et tout le monde fait attention *'ma facture' 'le prix' 'sentiment négatif' 'un inquiétude' 'économie' 'la guerre en Ukraine' 'on fait attention'*
- **Association directe avec le niveau d'isolation de leur habitat** pour diminuer leur consommation d'énergie:
 - Trois éléments principaux: le toit, les châssis, les murs
 - Les travaux et les efforts déjà réalisés
 - Les travaux qui doivent (devraient) encore se faire*'important d'avoir un bâtiment isolé pour pas avoir des fuites d'énergie' 'j'ai déjà fait pas mal de travaux, les châssis' 'j'ai déjà isolé la façade arrière' 'j'ai mis des panneaux solaires' 'on parle dans la copropriété pour isoler le toit' 'la chaudière,..'*



AVEC LE TERME 'ÉNERGIE': ON SE TROUVE CHEZ SOI A LA MAISON

Tous les groupes cibles vont parler des aspects suivants

- **Satisfaction avec les bons résultats des travaux effectués:** panneaux solaires, les châssis double vitrage, la chaudière... *'chance qu'on a pu mettre des panneaux solaire grâce à Bruxelles ça nous fait une économie' 'avec mes châssis je chauffe beaucoup moins' 'plus de confort' 'on sent la différence quand on a mis une isolation autour des tuyaux' 'un locataire avait froid, on a changé la chaudière'*
- **Mais aussi beaucoup de questions et d'incertitudes:**
 - L'efficacité et économie réelle des panneaux solaires *'est-ce utile?' 'des informations contradictoires, Engie dit oui, mon ouvrier du toit dit non'*
 - Information pas claire... on ne sait pas où trouver l'information *'la télé, jamais clair' 'le syndic, je n'y comprends rien'*
 - Vers où se diriger avec les sources d'énergie *'faut-il aller vers le gaz? Ou l'électricité? 'quelle est la meilleure solution?'*
 - *ch*



AVEC LE TERME 'ÉNERGIE': PREMIER CONSTAT

Nous pouvons déjà constater que parmi tous les groupes cibles il y a:

- **Une prise de conscience** des problèmes énergétiques actuels et à venir
- **Une bonne volonté pour les travaux d'isolation**, les gens sont fiers de parler des travaux qu'ils ont réalisés
- **Mais beaucoup de questions et d'incertitudes...**
- **MAIS une préoccupation pour leur propre sphère personnelle**, ils pensent à leur maison, leur consommation et pas directement à la planète... (ce qui ne veut pas dire que la planète ne comptera pas mais spontanément ce n'est pas l'entrée)



Reactions spontanées

La performance énergétique – la PEB

Réponses aux questions: Connaissance et perception de la performance énergétique d'un bâtiment, et de la législation existante en la matière?



LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE – LE CERTIFICAT PEB EST CONNU MAIS PROVOQUE DE NOMBREUSES RÉACTIONS

Un accueil favorable pour le principe du certificat PEB - ‘où en est votre logement’:

- **Le certificat PEB est compris par (presque) tous comme une analyse de consommation d'énergie d'un logement**, on obtient un score et des recommandations pour avoir une meilleur performance - *‘un expert qui analyse la maison’ ‘l'énergie que consomme le bâtiment’ ‘la consommation par m2’ ‘ce qui peut être améliorer, ce qui peut être isolé pour aller vers le A’*
- L'idée d'isoler est bon avec le bénéfice de faire des économies et d'avoir plus de confort - *‘l'idée est bonne’ ‘on peut moderniser son logement’ ‘plus de confort’ ‘qualité de vie’ ‘moins perdre d'énergie’*



LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE – LA PEB PRINCIPE EST CONNU MAIS PROVOQUE DE NOMBREUSES RÉACTIONS...

Mais aussitôt une série d'objections et de critiques quand on associe l'existence du Certificat PEB avec une obligation de rénover. Car certains membres du groupe mentionnent que les propriétaires seront obligés de rénover si le certificat n'est pas suffisamment bon.

- **La méthode et les critères utilisés:** pas transparent et on n'a pas de contrôle
- **Le résultat dépend du certificateur:** un même logement peut avoir des scores différents
- **Le résultat ne tient pas compte de la consommation réelle:** on peut consommer très peu même si on a un mauvais score, c'est un choix personnel

'c'est théorique' 'pas toujours les mêmes critères' 'j'ai vu une émission à la télé et différents certificateurs donnent différents résultats' 'c'est une loterie' 'j'ai eu G et j'ai pourtant tout isolé [chauffage électrique]' 'j'ai un mauvais score et je n'allume jamais mon chauffage' 'chaque région a d'autres critères' 'change chaque 5 ans'



LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE – LE PEB

LA LÉGISLATION MOYENNEMENT CONNU

la plupart des bailleurs et copropriétaires savent que le certificat PEB est obligatoire en deux cas:

- Obligation quand on veut vendre
- Obligation quand on veut louer son bien
 - et l'impact sur l'indexation du loyer en fonction du score PEB

'nécessaire en cas de vente' 'on vend moins bien avec un score mauvais'

'pour louer' 'les locataires le demandent de plus en plus' 'impact sur l'indexation, F/G ne peuvent pas indexer, D/E à 50% et C/B à 100%'



LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE – LE PEB

LA LÉGISLATION MOYENNEMENT CONNU ...

Ce qui concerne l'avenir:

- Certains bailleurs et coproprio disent que tout le monde devra avoir un PEB à l'avenir
- Certains bailleurs et coproprio savent qu'il existe une volonté (obligation) d'améliorer les PEB

'je pense que tout le monde doit avoir un PEB d'ici quelques années, je l'ai mais on n'est jamais sur' j'ai lu que tous les bâtiments doivent avoir PEB C en 2035, je dois déménager alors, je n'arriverai pas à C parce que j'ai déjà tout isolé, on ne peut pas faire des miracles'



LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE – LE PEB LA LÉGISLATION MOYENNEMENT CONNU ...

Mais pas tout le monde est bien informé....

- Certaines personnes avaient une connaissance passive du certificat PEB, c'est pendant la discussion que le certificat PEB est devenu plus clair.
- Une personne va se déclarer 'pas au courant' *'personne ne m'a jamais rien signalé à ce sujet du certificat PEB (bailleur)*
- Une personne a compris l'isolation dans le sens inverse : isoler la maison de l'air extérieur nocif *'isoler pour pas laisser entrer la pollution, une protection contre l'extérieur qui est nocif' (précarisé)*



LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE... PEU MENTIONNÉ EN SPONTANÉ

Ce n'est que à la fin de ce chapitre (réactions spontanées avant de montrer des stimuli) que certains vont mentionner le réchauffement climatique

- **La bonne intention d'améliorer la situation climatique** - *'l'objectif est bon, le réchauffement climatique, l'objectif en Belgique' 'améliorer la qualité de l'air, la pollution et le CO2' 'on ne peut plus tenir on doit quitter le fuel et le gaz' 'neutralité carbone au niveau Européen' 'on y gagne si je consomme moins, je pollue moins'*
- **Evidement immédiatement avec des limites au niveau:**
 - Faisabilité par rapport au budget et réalité du terrain *'comment faire?' les moyens pour le faire'*
 - Crédibilité par rapport à l'impact des habitations Bruxelloises sur la planète - *'on exagère l'impact sur le réchauffement climatique' 'c'est du lobbying' 'pour se donner bonne conscience que la Belgique travaille son PEB [on n'y croit pas]' 'les grosses compagnies aériennes polluent plus que les habitations, on laisse faire les gros'*



Reactions spontanées: Les défis

Réponses aux questions: Quelles sont les défis à relever? Quelles sont vos inquiétudes/préoccupations à ce sujet?



QUELS SONT LES DÉFIS POUR LES PROPRIÉTAIRES

Il y a deux grands défis pour tous:

- **Coût et budget**

- Trouver ou libérer le budget pour faire les travaux *'je n'ai même pas d'idée de combien on parle' 'ça coûte des millions' 'je n'ai pas d'argent' 'pas envie d'investir maintenant à mon âge'*
- Accessibilité des primes *'les primes, être informé, savoir comment les demander'*

- **Difficulté comment améliorer son PEB**

- Qu'est-ce qu'il faut faire, ou commencer?
- Est-il possible de le faire, vu la réalité du bâtiment?
- Comment et où trouver les corps de métier
- Que faire de plus si la maison est déjà isolée ?

'où démarrer' 'je ne suis pas un spécialiste du bâtiment' 'déjà maintenant les corps de métier ne viennent pas' 'je ne sais pas ce que je peux faire de plus, mon PEB reste mauvais' 'travaux refusés par la commune'



Reactions spontanées: Les propriétaires: les différents groupes cible

Les attitudes des différents groupes cible à l'égard
des questions précédentes: énergie, PEB, défis



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

Pour les propriétaires: nous avons interrogé quatre groupes cibles:

- Les méfiants: des propriétaires avec une attitude méfiante
- Les précarisés: des propriétaires avec une difficulté de budget dans le quotidien 'du mal à finir le mois'
- Les copropriétaires: des propriétaires qui vivent dans une copropriété
- Les bailleurs: des propriétaires qui louent un bien



Voyons qui sont ces personnes dans chaque groupe cible et quelles sont leurs attitudes à l'égard des questions énergétiques et des travaux possibles.



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

LES PRECARISES:

Aiment faire des économies et assurer leur investissement

- Jeunes familles, des personnes divorcés ou isolées avec ou sans enfants
- Investissent beaucoup pour payer leur logement, leur logement est symbole de sécurité pour plus tard
- Peu ou pas de marge financière: prêt hypothécaire au maximum, maladie, divorce, inflation, covid...
- Font déjà très attention à réduire la consommation, très préoccupé par la facture énergétique
- Souvent on déjà fait des travaux d'isolation/énergie, pour réduire la consommation et pour entretenir leur bien.
- Sensibilité modérée au climat... leur survie est plus importante que le climat.



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

LES PRECARISES:

Aidez-moi pour l'énergie, la PEB et l'isolation

- Ne sont pas contre des travaux d'isolation parce que tiennent à leur propriété, sont sensible au maintien de la valeur de la propriété mais n'ont **pas de budget pour isoler et rénover**
- **Attente d'aide et de primes**, sont sensibles aux initiatives peu coûteuses et avec des avantages immédiats: panneaux solaire, chaudière, vannes thermostatiques, ..
- Demandeurs de primes... mais souvent les primes ne suffisent pas pour couvrir les coûts



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

LES PRECARISES:

Les défis sont trop irréalisables pour eux

C'est la panique et le découragement

'ça coute une fortune' 'on n'est pas assez aidé' 'déjà maintenant j'ai du mal à payer' 'je rame déjà'

'comment on va faire?'

'j'ai mis tout dans mon achat et j'ai déjà fait ce que je pouvais'

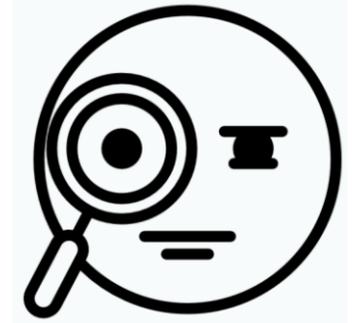
'je n'ai aucune marge'



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

LES MEFIANTS:

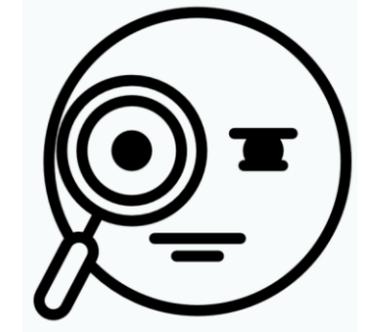
Aiment l'autonomie et le contrôle



- Des personnes plus âgées, la moyenne d'âge dans notre groupe était 53 ans (avec 6 personnes entre 64 et 51ans, 1 personne de 45ans et 1 personne de 30ans)
- Propriétaire d'appartement ou de maison unifamiliale (50-50), parfois héritage
- Souvent déjà propriétaire depuis longtemps
- Une marge financière variée (des plus aisés et des moins aisés)
- Certains proches de l'âge de la retraite, plus l'âge de profiter que d'investir
- Se considèrent comme des bons gestionnaires de leur patrimoine, ont souvent déjà fait des travaux d'isolations, changement de chaudière etc
- Ils n'aiment pas être dicté, aiment contrôler la situation
- Sensibilité au climat variée (certaines sont plus sensibles que d'autres)



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES



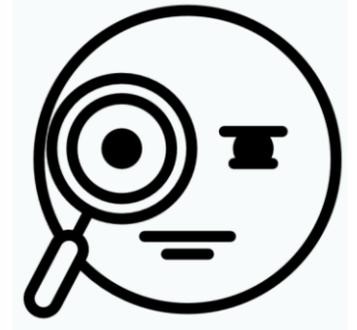
LES MEFIANTS:

Méfiance à l'égard de la législation PEB et du gouvernement

- **Méfiance pour différentes raisons:**
 - Mauvaises expériences, vécu des injustices: PEB mauvais et un logement isolé, pas reçu de primes pour les châssis, PEB mauvais et consommation minimale...
 - Méfiance à l'égard de l'outil de mesure PEB, à la merci du certificateur
 - Les primes: la croix et la bannière pour faire la demande (délibérément)
 - Dénoncent les différences entre les régions, les normes changent constamment
- Remarquent **des contradictions**: pompe à chaleur pas possible pour tous, isolation refusée par l'urbanisme
- Parlent d'autres obligations contraignantes: des ascenseurs, voitures électriques inabordables pour beaucoup.
- S'interrogent sur l'importance de l'isolation du logement Bruxellois pour le climat



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES



LES MEFIANTS:

Les défis sont injustes pour eux

Ils sont en colère et catastrophés, suite au message qu'ils partagent qu'il y aura une obligation de rénover (donc avant qu'on leur présente les détails de la nouvelle obligation)

'c'est effrayant' 'coûts énormes, les gens vont devoir vendre leur maisons'

'on va appauvrir la population'

'on va expulser les gens comme en Allemagne' 'on va être dans la rue'

'on devient de plus en plus sévère' 'des exigences impossibles' 'c'est fantaisiste ce qu'ils proposent'

'toujours un problème, difficile de faire les travaux corrects, alors pas droit à la prime' 'les primes sont volontairement très compliquées pour obtenir rikiki'



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

LES BAILLEURS:

Aiment prendre soin de leurs biens et veulent être de bons bailleurs



- Des personnes plus âgées, la moyenne d'âge dans notre groupe était 51ans (avec 5 personnes entre 66 et 51ans, 1 personne de 45ans et 1 personne de 30ans)
- Bailleur d'un appartement, souvent depuis longue date
- Prennent soin du bien et souhaitent que le locataire soit satisfait
- Ont tous déjà fait des travaux pour entretenir et mettre à jour les installations et les châssis (chaudière, double vitrage), se considèrent comme des bons gestionnaires et bailleurs corrects. Mais la consommation est aussi entre les mains du locataire.
- Leur source d'information est le syndic mais l'info pas toujours claire, la matière est complexe et le syndic n'est pas un spécialiste non plus.
- Sensibilité au climat variée (certaines sont plus sensibles que d'autres)



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

LES BAILLEURS:

Se sentent mal considérés



- S'estiment consciencieux, ont déjà réalisé de nombreux travaux (privatifs et en copropriété) pour se mettre en conformité avec les normes et pour l'énergie.
- **Le score PEB qui détermine l'indexation** n'est pas toujours perçu comme quelque chose de juste:
 - Malgré les travaux gardent un PEB mauvais...
 - Les travaux sont impossibles dû à la réalité du bâtiment et/ou refusé par le service d'urbanisme de la commune
 - PEB est théorique... pas lié à la consommation et peut changer en fonction du certificateur
 - Primes: la croix et la bannière pour faire la demande (délibérément)
- Ils se trouvent pénalisés tout en faisant beaucoup d'effort...alors qu'ils sont les garants de l'existence d'un marché locatif



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

LES BAILLEURS:

Les défis sont difficiles et/ou impossibles pour eux



Ils sont mécontents et se sentent lésés

‘nous sommes des vaches à lait’ ‘nous sommes les dindons de la farce’ ‘tout va nous coûter cher’ ‘on pense toujours qu’on est des profiteurs’

‘le PEB qui limite les indexations, pas toujours correct’ ‘je ne sais pas ce que je peux faire en plus, il n’y a pas de miracles, le bâtiment a 110ans’ ‘je fais et je fais et je ne serai jamais en ordre’

‘c’est quand même nous qui créons des logements à louer’ ‘pourtant je joue le rôle de maman et je préviens mes locataires pour la consommation’ ‘j’ai déjà changé deux fois la chaudière pour mes locataires’

‘comme l’histoire avec les ascenseurs ou les propriétaires du rez-de-chaussée devaient payer une partie de la facture’



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

COPROPRIETAIRES:

- Des personnes plus âgées, la moyenne d'âge dans notre groupe était 51ans (avec 5 personnes entre 64 et 54ans, 1 personne de 38ans et 1 personne de 30ans)
- Propriétaires et occupant de leur appartement, souvent depuis longue date (certaines plus que 20ans)
- Paient déjà des charges élevées en raison des prix élevés de l'énergie et des travaux d'isolation/adaptation réalisés ou en cours de réalisation
- Souvent ont déjà fait beaucoup pour entretenir et mettre à jour les installations et les châssis (chaudière, double vitrage),
- Marge financière variée (des plus aisés et des moins aisés) mais le souci de budget est fort présent, les travaux dans une copropriété peuvent être très coûteux (sommés énormes)
- Sensibilité au climat varié (certaines sont plus sensibles que d'autres)



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

COPROPRIETAIRES:

Se sentent des 'petits propriétaires', impuissants face aux coûts élevés



- Craignent des coûts énormes et dépendent des décisions de la copropriété
- Se considèrent comme 'petits propriétaires' d'un appartement, un investissement comme sécurité pour plus tard.
- **Ont un budget limité et/ou connaissent beaucoup de personnes copropriétaires avec des moyens limités**, des pensionnés, des personnes seules ou âgées,..
- **Peur de ne pas pouvoir suivre et que cela mette en danger leur logement...**et leur vie *'on ne parle pas d'une voiture, on parle de ma maison'*
- Devant **l'impossibilité d'augmenter le score du PEB** car la façade est impossible à isoler
- Pensent à d'autres obligations comme une injustice - *'lobbying pour les changements d'ascenseurs, voitures électriques inabordables pour beaucoup'*.



LES PROPRIÉTAIRES: LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLE QUI SONT CES PERSONNES

COPROPRIÉTAIRES:

les défis sont inaccessibles pour eux

Ils sont angoissés et se sentent dépassés

‘l’assemblée générale qui décide’ ‘il y aura toujours des personnes dans les immeubles sans budget, les pensionnés, les personnes isolées’

‘travaux irréalistes, trop cher et infaisable’

‘on ne va quand même pas mettre des gens dans la pauvreté’

‘je ne connais pas l’état de mon immeuble, par exemple le toit..?’

‘moi je m’en fou, si on n’a pas l’argent, qu’est-ce qu’on va me faire?’

‘on tape toujours sur les petits, c’est facile’

‘pourquoi moi et qu’il y a tant d’avions qui volent chaque minute’



QUE POUVONS-NOUS RETENIR:

- Une bonne volonté pour les travaux d'isolation
- Une priorité émotionnelle pour leur sphère personnelle mais une prise de conscience de l'importance pour la planète
- Le certificat PEB suscite beaucoup d'incompréhension et de résistance
- Deux grands défis pour tous: le budget et l'amélioration du certificat PEB
- La problématique PEB a un impact sur nos quatre groupes, tous s'interrogent sur l'avenir de leur bien.



- **Il va falloir:**
 - **Informer et rassurer les propriétaires au niveau coût et travaux, pas faire peur et créer la résistance. Le certificat PEB devrait être perçu comme un outil (un avis sur ce qui peut être amélioré) et pas uniquement comme un jugement.**
 - **Sensibiliser au-delà de leur sphère personnelle, expliquer et valoriser ce qui a déjà été fait (aussi par eux), l'importance pour les citoyens à Bruxelles et l'apport pour la planète.**



Réactions sur notre présentation des futures obligations travaux PEB en Région de Bruxelles-Capitale



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

Les futures obligations Travaux PEB en Région de Bruxelles-Capitale

Cette présentation concerne les futures obligations Travaux PEB en Région de Bruxelles-Capitale. Pourquoi ces obligations?

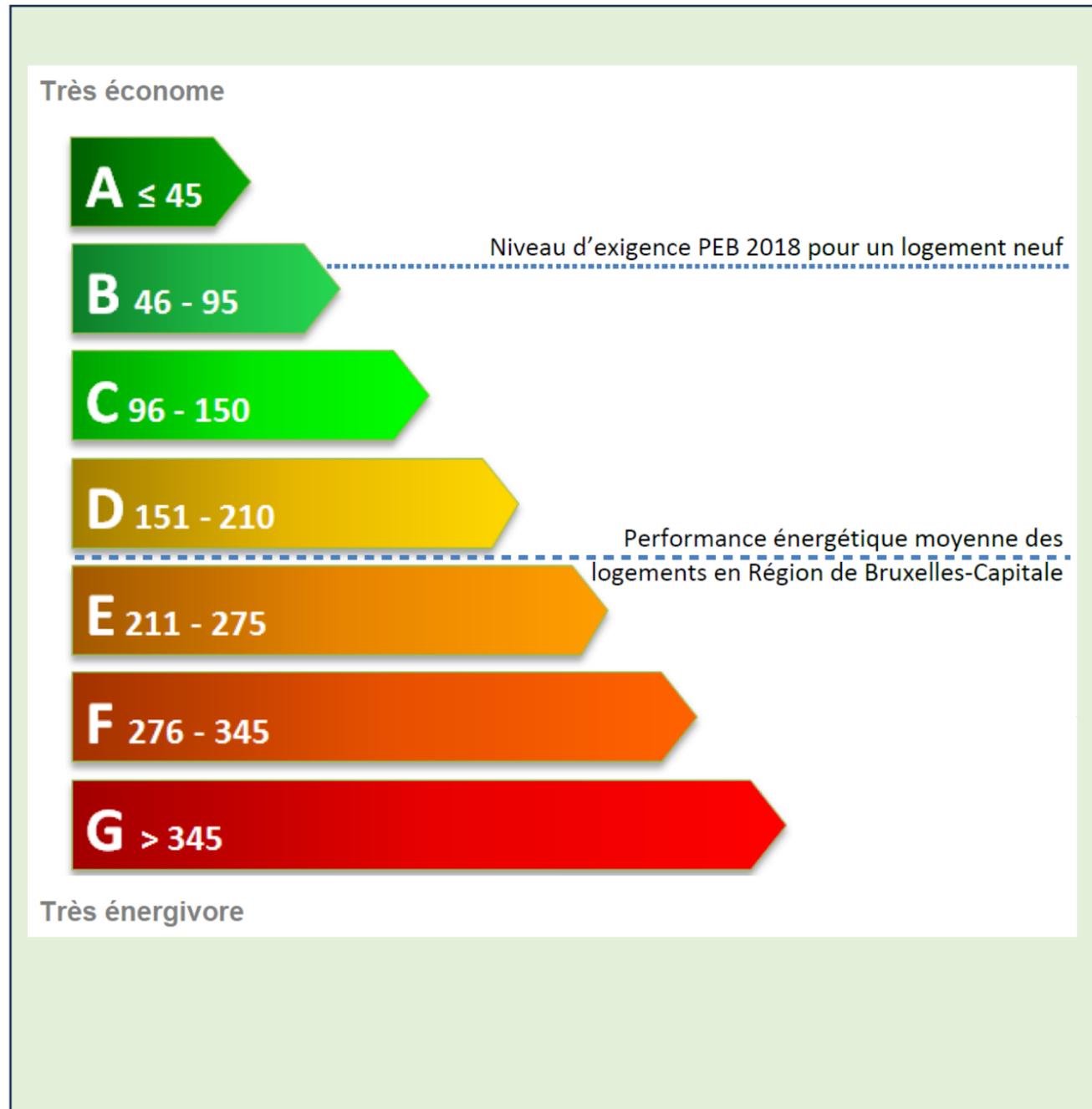
Pour contrer le réchauffement climatique, il faut réduire les émissions de gaz à effet de serre. A Bruxelles, les bâtiments représentent plus de la moitié des émissions directes de gaz à effet de serre. Dans ces bâtiments, c'est surtout le chauffage qui émet beaucoup de CO2. Pour diminuer ces émissions, il est important de bien isoler les logements, comme quand on met un pull quand on a froid, pour ne pas perdre de chaleur. Les logements à Bruxelles est moins bien qu'en France, ou même qu'en l'Espagne, ou qu'en l'Italie. Cette obligation nous servira donc à redresser la barre, et ainsi diminuer notre impact sur le climat.

Cette présentation reflète le projet de la législation en cours de réflexion.

→ Les encadrés en vert = à gauche la présentation qui a été montrée aux participants, à droite le texte qui a été lu



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDES PRINCIPES



Vous voyez à l'écran les catégories qui définissent la performance énergétique des logements, allant du A, logement très économe, au G, logement très énergivore. C'est la grille qui est reprise dans les certificats PEB. Le certificat PEB, c'est une sorte de rapport de performance énergétique d'un logement. Le certificat PEB calcule l'énergie nécessaire pour chauffer une maison et chauffer l'eau de ville. Comme vous voyez, actuellement la performance moyenne des logements en région bruxelloise se situe entre D et E, ce qui correspond à 210 kWh par m2 par an. En 2050, la moyenne devra se situer au début du C, cad une consommation de 100 kWh par m2 par an. C'est une forte réduction.

Pour y parvenir, on impose depuis quelques années que les logements nouvellement construits sont très performants. Ils doivent atteindre le niveau B. Vu que la plupart des logements bruxellois sont vieux, il faudra aussi rénover ceux-ci. Des nouvelles obligations s'imposent pour inciter les propriétaires à améliorer la performance de leur logement. Cette transition sera difficile pour beaucoup de propriétaires, et la région souhaite les y aider.

Avant de regarder ces nouvelles obligations en détail, encore ceci: Les autres régions et pays européens prévoient aussi des obligations de rénover. Et non seulement pour les particuliers, les entreprises et les pouvoirs publics devront aussi rénover leurs bâtiments.



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES PRECARISES:



- **Vont être confirmés dans leur découragement et leur panique**
 - Focus sur les frais et les obligation... et manque de focus sur les aides financières
 - Les propositions sont jugées irréalistes
 - Ils se sentent attaqués



- **Ils ne trouvent pas de réponse à leur besoin de réassurance et assistance, le sentiment de panique persiste.**



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES PRECARISES:



- **Crainte des sommes importantes** et des investissements qu'ils ne peuvent pas supporter *'on ne parle d'investir et pas d'économie' 'le retour de cet investissement sera dans 50ans, je serais plus là'*
- **Obligation... sentiment d'être devant un projet insurmontable**, utopique pour eux *'c'est beau ça, obliger et ou dois-je trouver le budget?' 'jamais j'arriverais à C' je n'ai de toute façon pas le budget' '2050 c'est trop vite' 'ou trouver l'argent'*
 - Colère... comment le payer et une peur de perdre son logement *'vont-ils raser tout?'*
 - Les aides le sont pas précisées, est-ce crédible? ... *'le crédit à 0% n'existe plus' 'les primes sont compliquées à obtenir' 'comment vont-ils nous aider?'*
- **Se sentent coincés et oubliés par la région** *'décidé d'en haut sans tenir compte de la réalité des gens ordinaires'*



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES PRECARISES:



- **Le climat et le réchauffement climatique: pas leur priorité**
 - Sympathie pour le souci du climat
 - **Leur priorité est de survivre**, payer les factures et pour certains rembourser les crédits en cours *'je ne pense pas au climat, je pense à mon appart et comment vivre et me chauffer pour ne pas avoir froid, je ne pense pas au réchauffement climatique'*
 - **Parfois une mise en question de l'importance d'isoler Bruxelles** *'les voitures interdites ici sont exportées en Afrique, et là ça ne pollue pas?' 'une goutte d'eau sur l'échelle mondiale'*

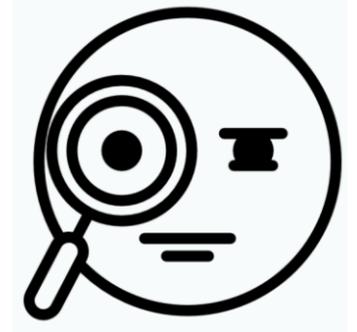


Attitude angoissée à l'égard des futures obligations est confirmée
'c'est violent et oppressant, je me sens attaqué'



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES MEFIANTS:



- **Vont être confirmés dans leur méfiance et leur sentiment d'injustice:**
 - Manque de transparence
 - Les propositions sont jugées pas honnête
 - Ils sont fâchés



- **Ils ne trouvent pas de réponse à leur besoin d'autonomie et de contrôle, le sentiment de catastrophe demeure**



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES MEFIANTS:

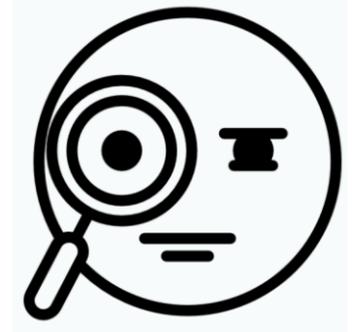


- **Pas très rassurant:** l'utilisation de termes tels que 'obligations' ensemble avec 'aide' sans préciser sous quelle forme et de quelle manière.. *'ça fait peur, allé on va vous aider, c'est pour faire passer la pilule amère' 'c'est une contradiction' 'ils ne disent pas comment ils vont t'aider'*
- **Se sentent lésés et pénalisés en tant que propriétaires:**
 - Pourquoi pas les bureaux d'abord *'pourquoi nous?' 'les bureaux sont plus importants'*
 - Mon habitation... et pas de restriction sur les voitures (et le nombre de voitures) *'il y a des familles avec un PEB excellent et roulent non-stop avec trois voitures'*
 - Le PEB ne tient pas compte de ma consommation réelle
- **Impuissance et méfiance par rapport au PEB** *'à la merci du gouvernement'*
 - Incohérence avec leur travaux effectués *'j'ai PEB 550 et j'ai tout isolé'*
- **Perception d'une tâche impossible :** vont-ils tout démolir ?
- **La note moyenne '210kWh/m2 n'est pas si mauvaise** pourquoi cette panique et puis où sont ces bonnes maisons ? *'alors il faut beaucoup de bons scores'*



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES MEFIANTS: 



- **Le climat et le réchauffement climatique: attitude mitigée**
 - Conscience de la nécessité *'besoin d'avoir un monde meilleur' 'il faut penser à l'écologie'* (jeune et minorité)
 - **Manque de gain personnel: le retour de l'investissement est trop loin dans le temps** *'si je dois le faire pour mes arrières-arrières-petits-enfants, ah non hé' 'il faut que l'investissement soit aussi pour moi, il faut un intérêt aujourd'hui'*
 - Ils se demandent parfois si l'isolation des maisons serait bien bénéfique pour éviter le changement climatique



L'attitude négative à l'égard du gouvernement est confirmée :

'il ne donne que des contraintes mais n'aide pas'



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES BAILLEURS ET LES COPRIETAIRES:



- **Vont être confirmés dans leur insatisfaction, leur anxiété et leur sentiment de ne plus pouvoir suivre.**
 - Focus sur des obligations et des frais
 - Les propositions sont jugées - *'c'est exagérées' 'c'est du rêve'*
 - Ont beaucoup de mal avec le ton *'impératif'*, se sentent culpabilisés *'écologie punitive'*



Ils ne trouvent pas de réponse à leur besoin d'être rassurés, soutenu dans leur bonne gestion actuelle et une prise en compte de leur réalité et limites.



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES BAILLEURS ET LES COPRIETAIRES:



- **Le terme ‘obligation’ tape fort et crée une résistance** *“manifeste communiste” ‘dogmatique’ ‘écologie punitive’ ‘cirque politique écolo’ ‘on veut forcer’ rébarbatif’ ‘vont-ils punir les gens qui n’y arriveront pas?’*
- **Perception d’une tâche impossible dans un bâtiment d’appartements:**
 - Contraintes liées aux bâtiment *‘impossible d’isoler la façade’*
 - Contraintes liées à l’urbanisme *‘ils ne vont pas démolir tout Bruxelles et perdre la richesse du patrimoine’*
 - Contraintes liées à la réalité des corps de métiers *‘tout Bruxelles en travaux?’*
 - Contraintes liées au budget nécessaire, impossible que tout chaque propriétaire/bailleur aurait le budget
 - Contraintes liées au timing trop court, les travaux sont souvent importants *‘impossible de remonter le PEB si vite’*
- **Critique sur l’exécution du certificat PEB** *‘ne tient pas compte de la consommation réelle’ ‘j’ai tout isolé et je reste à un score négatif’ ‘quelles critères 18° ou 22°?’ ‘c’est théorique’*



LA PAGE INTRODUCTION, LA GRILLE PEB ET LES GRANDS PRINCIPES

LES BAILLEURS ET LES COPRIETAIRES:



- **Pas une vraie attitude négative en soi** par rapport à l'importance climatique *'c'est déjà bien que l'Europe y pense'*
- **Il est préférable de s'attaquer d'abord aux immeubles de bureaux et aux bâtiments gouvernementaux et de ne pas commencer par les habitations privées.** *'qu'on démarre avec eux'*
- **Remise en cause de l'ampleur des mesures** *'il ne faut pas exagérer' 'en Afrique on roule avec nos voitures interdites'*



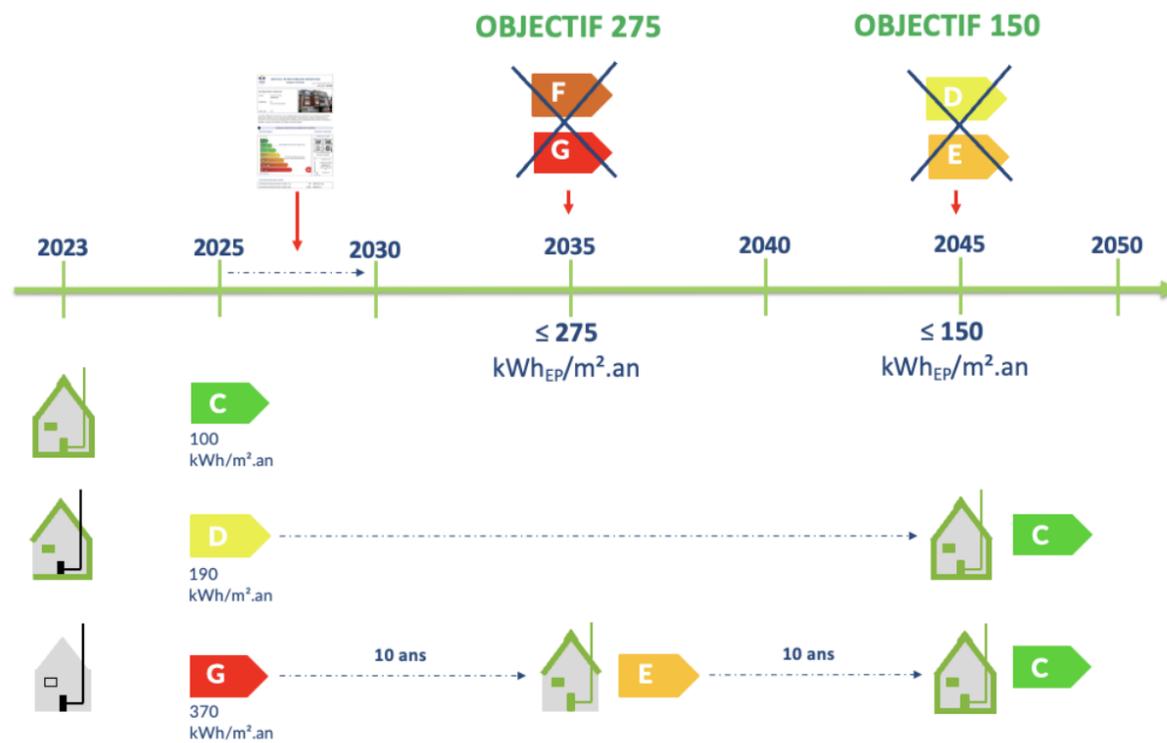
Attitude de résistant en colère

'manifeste communiste' 'utopique' 'beaucoup ne vont pas le faire'



PAGES DÉTAIL: TRAVAUX PEB: NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES LOGEMENTS

Travaux PEB: nouvelles obligations pour les logements



Voici une ligne du temps qui permet de visualiser les futures obligations. L'objectif de chaque logement est d'atteindre en 2045 150 kWh par m² par an, ce qui équivaut au niveau C dans le Certificat PEB. Pour y parvenir, la loi va prévoir plusieurs objectifs à atteindre:

- Pour commencer, la période 2025-2030. Pour 2030, chaque logement devra disposer d'un certificat PEB qui permettra d'évaluer le niveau de qualité énergétique de son bien, et aussi identifier l'objectif de performance à atteindre pour le logement. Comme aujourd'hui, ce certificat sera délivré par un certificateur au choix, et devra être payé par le propriétaire. Le certificateur PEB est indépendant, et a obtenu une agrégation pour pouvoir établir des certificats suite à un examen réglementé. Il intègre les données du logement dans un outil informatique, qui produit le rapport. Ce n'est pas lui qui décide du résultat.
- Pour environ 2035, les logements avec un certificat F ou G devront avoir fait des travaux pour atteindre le niveau minimal de 275 kWh, soit un niveau E. On appelle ceci « Objectif 275 »
- Et pour environ 2045, tous les logements devront avoir atteint le niveau minimal de 150 kWh, soit un niveau C. On appelle ceci « Objectif 150 ».

Vous voyez 3 cas de figure, avec à gauche en 2023 trois maisons: une maison bien isolée, une maison moins bien isolée, et une maison non isolée. Les tirets en vert sur les petites maisons montrent les isolants. Pour 2030, chaque logement devra avoir un Certificat PEB. Nos trois logements recevront un certificat PEB avec un résultat différent, allant d'un résultat de C jusqu'à un moins bon résultat de G.

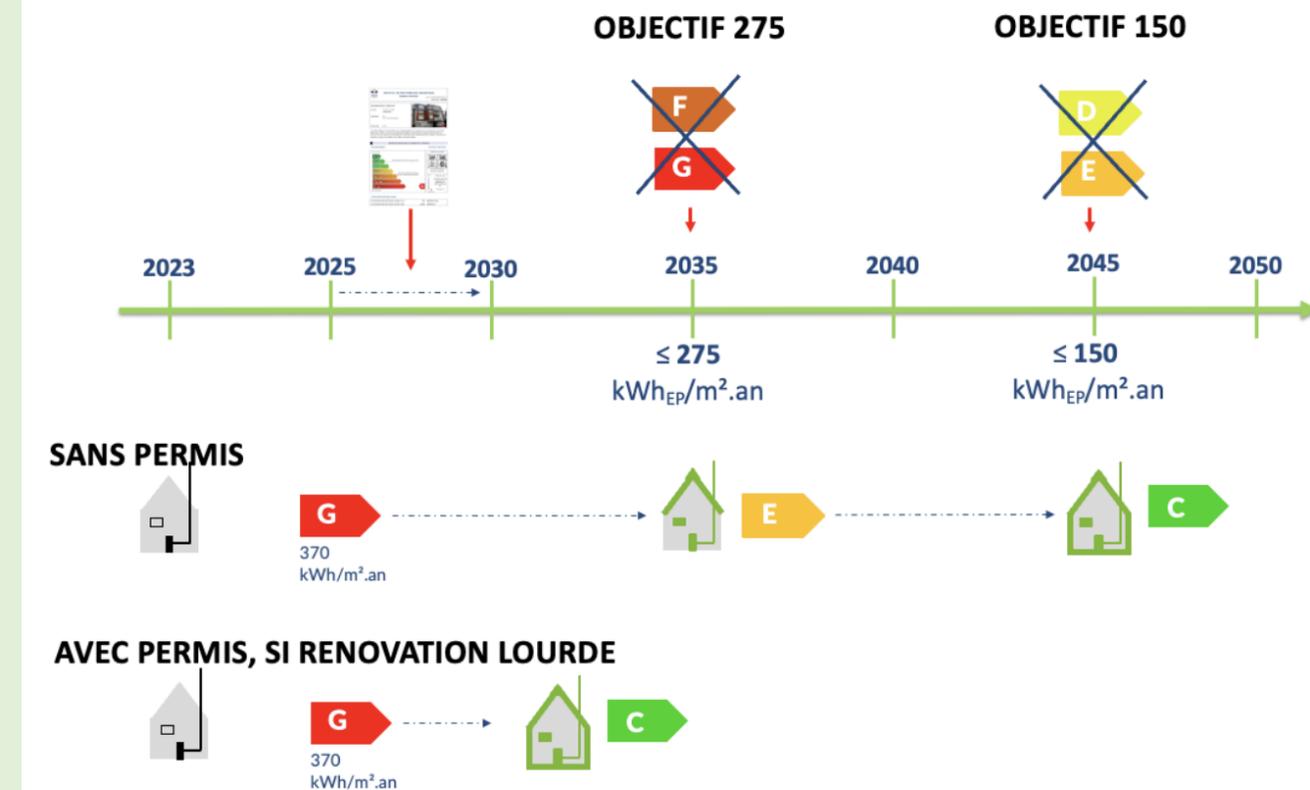
La première maison est suffisamment isolée, le propriétaire ne devra pas réaliser de travaux d'ici 2045. Le propriétaire de la deuxième maison a une maison partiellement isolée. Elle atteint le niveau D, ce qui est suffisant pour l'échéance 2035, mais pas pour 2045. Le certificat PEB donnera des recommandations pour parvenir au niveau C de 2045. Le propriétaire pourra choisir quels travaux réaliser, du moment qu'il arrive au niveau souhaité.

Le propriétaire de la troisième maison a reçu un certificat E, et devra faire des travaux plus rapidement. Il devra atteindre au minimum le niveau E en 2035 et le niveau C en 2045.



PAGE DÉTAIL: OBLIGATIONS SUPPLEMENTAIRES SI GROS TRAVAUX

obligations supplémentaires si gros travaux



Vous revoyez ici le dernier cas de figure. Au fait, la situation change si le propriétaire décide de faire des gros travaux et qu'il demande pour cela un permis d'urbanisme. Dans ce cas, on va lui imposer d'atteindre immédiatement le résultat final. Ceci pour éviter que les travaux qu'il a réalisés doivent être refait 10 ans après.



PAGES DÉTAIL: TRAVAUX PEB: NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES LOGEMENTS

DES RÉACTIONS TRÈS SIMILAIRES PARMIS LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLES (propriétaires)

- Le schéma chronologique et les cas de figure sont clairs
- Acceptation pour l'obligation supplémentaire en cas de gros travaux 'c'est logique' ...
 - Le principe est accepté mais la proposition n'est pas claire, il manque une transparence des conditions... on se pose la question 'que veut dire gros travaux'? *'même pour un châssis on a besoin de permis'*



PAGES DÉTAIL: TRAVAUX PEB: NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES LOGEMENTS

TOUS REAGISSENT SUR LES ASPECTS SUIVANTS:

- **Les délais jugés comme court:** *'irréaliste' 'objectif lune' 'pas faisable en 10ans'*
 - Les deux périodes de 10 ans chacune est considérée comme très courte *'on met la pression' en 10ans c'est impossible' 'fort serré' 'dans le texte: il va devoir faire des travaux rapidement'*

- **Le ton paternaliste...voire autoritaire et intimidant**
 - Ton impératif et répressif *'les objectifs à atteindre' le mot obligation' 'le mot devoir', -*
 - 'ça fait peur' 'Poutin n'est pas loin' 'Hitler' 'atteinte à ta liberté' 'ça fait peur' 'écologie punitive' 'pas de place pour un encouragement avec des petits travaux' 'c'est comme un élève à l'école, supprimer de récréation' 'c'est comme à l'école que tu dois monter de 5/10 vers 10/10 en deux mois' 'va-t-on punir les gens qui n'y arrivent pas?' 'ils décident pour toi' 'vous n'allez plus vous sentir chez vous, vous avez la région comme bailleur au-dessus de vous'*



PAGES DÉTAIL: TRAVAUX PEB: NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES LOGEMENTS

TOUS VONT REAGIR SUR LES ASPECTS SUIVANTS:

- **Écologie pas placée dans un contexte plus large, que Bruxelles** - *‘pourquoi notre petite Belgique et Bruxelles’ ‘l’écologie est quelque chose qui se joue au niveau mondial’ ‘en Chine ils continuent à polluer’ ‘les voitures vont en Afrique’ ‘Flandre autres règles’*
- **Mise en cause du système de mesure, le certificat PEB (plus mentionné par les MEFIANTS et les BAILLEURS)**
 - Pas transparent, quelles sont les critères?
 - Mise en cause des certificateurs et leur compétence
 - Résultats aléatoires
 - Encore un frais (de faire ou refaire un certificat PEB)

‘comment est-ce possible que deux certificateurs ont des résultats différents’ ‘qui donne ce diplôme de certificateur?’ ‘cet outil informatique, je ne contrôle pas’ ‘je veux pouvoir introduire moi-même les données et comparer, genre simulation’ ‘on ne sait pas ce qu’il a été encodé’



PAGES DÉTAIL :

TRAVAUX PEB: NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES LOGEMENTS

TOUS VONT REAGIR SUR LES ASPECTS SUIVANTS:

- L'aspect 'impératif' des travaux... et si pas possible? (fort présent chez les COPROPRIETAIRES)

- Pas de considération si ce n'est pas possible pour différentes raisons:

- Budget
- Réalité bâtiment
- Règles urbanisme

'et si c'est pas possible de monter le PEB et de faire les travaux?' 'on va raser les bâtiments et perdre le patrimoine?' 'je vis dans un bâtiment classé' 'impossible, il faut alors faire sauter le parquet' 'et si on n'a pas l'argent pour le faire' 'il y aura toujours des personnes dans une copropriété qui n'ont pas les moyens, on va les forcer?' 'je n'ai plus la facture de l'isolation qui est dans les murs'



PAGES DÉTAIL : TRAVAUX PEB: NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES LOGEMENTS

TOUS VONT REAGIR SUR LES ASPECTS SUIVANTS:

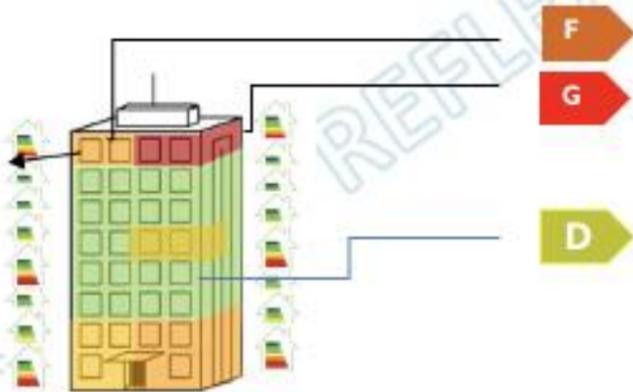
- **Aucune mention des dérogations possibles et de l'aide offerte**
 - En cas d'impossibilité technique ou urbanistique
 - En cas de manque de moyens, pas le budget
 - En cas d'exigences en matière d'urbanisme

'et si les gens n'ont pas les moyens?' 'les primes doivent être substantielles alors et pas cacahouètes comme maintenant' 'ils vont quand même faire des exceptions pour garder le patrimoine j'espère' 'la bulle immobilière va éclater, les gens vont vendre' 'on ne trouvera plus de logements'



LES PAGES COPROPRIÉTÉ: SYSTÈME D'OBLIGATION POUR COPROPRIÉTÉS

Système d'obligation pour copropriétés



1 certificateur PEB est désigné par l'ACP.

- il réalise tous les certificats PEB manquants
- il fait des recommandations sur les parties communes

- Propriétaires individuels doivent faire des travaux
- ACP doit faire des travaux si identifié dans rapport parties communes

La situation des copropriétés est assez particulière. Comme vous voyez à l'écran, chaque logement de la copro reçoit un Certificat PEB particulier. Les résultats peuvent différer en fonction de l'emplacement, par exemple pour les logements en dessous du toit qui ont une côte de F et de G. Un logement plus au centre du bâtiment a pour sa part une cote de D. Cependant, les règles sont les mêmes que pour les autres habitations: Les logements F et G devront être rénovés pour 2035, le logement D pour 2045. Mais vu que les travaux sur les parties communes sont la responsabilité de la copropriété, il est prévu dans la législation que c'est la copropriété qui est responsable du fait que chaque logement atteigne le résultat obligatoire. Pour y parvenir, la procédure est un peu différente des logements unifamiliaux.

Tout comme pour chaque bâtiment, la première étape consistera à établir les Certificats PEB. La loi prévoit de proposer aux Associations des copropriétaires, les ACP, a désigner un certificateur qui va réaliser tous les certificats manquants. En plus, il va réaliser un rapport sur des parties communes de la copropriété. Par exemple, la toiture est typiquement une partie qui concerne tous les logements.

Avec ces éléments, donc les certificats et le rapport des parties communes, l'ACP pourra définir quels sont les travaux à réaliser par les propriétaires dans leur logement privé, et quels sont les travaux à réaliser sur les parties communes. Ceci afin que tous les logements atteignent le niveau requis.

LES PAGES COPROPRIÉTÉ: SYSTÈME D'OBLIGATION POUR COPROPRIÉTÉS

DES RÉACTIONS TRÈS SIMILAIRES PARMIS LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLES (propriétaires – réponses provenant de personnes vivant dans une copropriété et/ou qui sont bailleurs)

- **A l'unanimité tout le monde est d'accord avec la proposition sur les certificats PEB:**
 - Un certificateur pour tout l'immeuble, les appartements privés et les communs. *'logique, ça a du sens' 'plus efficace' 'il doit voir que une fois la chaudière et le toit' 'va coûter moins cher si il vient que une fois' 'mieux que tout le monde se trouve sur la même base'*



LES PAGES COPROPRIÉTÉ: SYSTÈME D'OBLIGATION POUR COPROPRIÉTÉS

DES RÉACTIONS TRÈS SIMILAIRES PARMI LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLES (propriétaires – réponses provenant de personnes vivant dans une copropriété et/ou qui sont bailleur)

- **Crainte d'AG difficiles, les propriétaires ne seront pas d'accord...conflits possibles**

- Disparité entre les propriétaires en fonction du budget
- La majorité va décider pour les autres
- Tout le monde n'a pas les mêmes ressources financières
- Tout le monde ne consomme pas de la même façon

'il y aura une discorde entre les propriétaires' 'deux camps: ceux qui ont l'argent vont vouloir augmenter la valeur du bâtiment et ceux qui ne savent pas suivre parce que pas le budget ou pas envie'

'je vois déjà les AG's, ça va chauffer, déjà pour une moquette ça prend des années' 'va durer des années parce que chaque AG on est 6 mois ou 12 mois plus tard, les devis, la décision,..'

'moi je ne chauffe pas beaucoup mais pas le cas de toute le monde'



LES PAGES COPROPRIÉTÉ: SYSTÈME D'OBLIGATION POUR COPROPRIÉTÉS

DES RÉACTIONS TRÈS SIMILAIRES PARMIS LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLES (propriétaires – réponses provenant de personnes vivant dans une copropriété et/ou qui sont bailleur)

- **Crainte de frais énormes pour la copropriété:** isoler un toit, une façade... *'je ne sais pas dans quel type de budget on va se trouver, mais sera dans les millions' 'tout ça est cher'*
- **Crainte de charges énorme:**
 - Les charges vont monter *'en flèche' 'et déjà maintenant les gens ont du mal à payer les charges'*
 - Le fond de réserve doit monter *'encore des charges en plus'*



LES PAGES COPROPRIÉTÉ: SYSTÈME D'OBLIGATION POUR COPROPRIÉTÉS

DES RÉACTIONS TRÈS SIMILAIRES PARMIS LES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLES (propriétaires – réponses provenant de personnes vivant dans une copropriété et/ou qui sont bailleur)

- **Une prise de position chez certains:**
 - Impensable que des personnes soient obligées
 - Moi, je ne le ferai pas

'pas possible, on ne peut pas obliger quelqu'un à dépenser de l'argent, pas correct'

'moi, de toute façon, je ne le fais pas'

'je ne me vais pas me ruiner pour que l'immeuble aille bien'



- Technique : ce n'est techniquement pas possible de réaliser des travaux pour améliorer la performance énergétique
- Fonctionnel : contradictoire à une autre réglementation (incendie, urbanisme...) ou à une activité professionnelle dans le bâtiment
- Economique :
 - Cout exorbitant (3x plus qu'un bâtiment similaire)
 - Si consommation réelle <150 kWh/m²/an pendant 3 ans consécutives (uniquement pour propriétaires qui habitent leur logement)

L'obligation à rénover n'est pas simple à imposer, car il peut y avoir de bonnes raisons pour ne pas faire de travaux. Voici les raisons qui dans tous les pays de l'union européenne pourraient être invoqués pour ne pas devoir faire des travaux. L'objectif est d'avoir une règle équitable et juste qui permette de rénover les logements qui peuvent être rénovés, et accepter que certains logements ne fassent pas les travaux. A Bruxelles, on pense utiliser les règles que vous voyez à l'écran.

Premièrement, une dérogation peut être obtenue pour des raisons techniques. Cad qu'il y a une preuve que ce n'est techniquement pas possible de réaliser des travaux pour améliorer la performance énergétique. Par exemple s'il n'y a pas assez de place pour installer une pompe à chaleur.

Une dérogation pourra peut-être aussi être octroyé pour une raison fonctionnelle. C'est-à-dire que l'obligation est en contradiction avec une autre obligation, par exemple l'obligation de respecter les monuments et sites, ou si le bâtiment sert à une activité professionnelle qui ne permet pas de respecter la législation.

Une raison économique peut aussi mener à une dérogation. Si d'une part les couts sont trop élevés. On le calculerait en comparant avec un bâtiment similaire. Si le propriétaire peut prouver que les couts sont 3x plus élevés, il recevrait une dérogation. D'autre part, si le logement est habité par le propriétaire, celui-ci peut décider de diminuer sa consommation et donc son confort. Si il peut prouver qu'il consomme pendant 3 années moins que 150 kWh par an par m², alors il recevrait une dérogation. Pour rappel, la moyenne aujourd'hui est de 210 kWh, et l'objectif est d'atteindre 100 kWh par m² en 2045



TOUS RÉAGISSENT DANS LE MÊME SENS

- **Soulagement...** Finalement des dérogations! *'ils s'adaptent aux gens, c'est moins imposer'*
- **Accueil positif unanime pour les différents types de dérogations**
 - Dérogation technique
 - Dérogation fonctionnelle
 - Dérogation économique

'c'est logique' 'ils doivent venir plut tôt avec ça' 'raisonnable, un bon point de départ' 'technique, oui la façade impossible à isoler' 'on pense à conserver l'esthétique' 'la façade ne peut pas avancer de 15 cm'



TOUS RÉAGISSENT DANS LE MÊME SENS

- **Enthousiasme pour la proposition ‘Si consommation réelle <150 kWh/m²/an pendant 3 ans consécutives (uniquement pour propriétaires qui habitent leur logement)’** *‘l’idée est bonne’ ‘le principe est très bon’*
 - Correspond à une réalité que beaucoup ont mentionné. On répond à une attente *‘on récompense les gens qui font un effort et qui n’ont pas les moyens’*
 - Mais il manque le détail... *‘comment le prouver?’ ‘de quelle énergie on parle?’*
- **MAIS on signale une forme d’injustice... serait mieux calculé par personne et pas par logement** *‘pas honnête, plus difficile pour une famille avec 2 enfants de réduire sa consommation en dessous de 150 kWh que pour une personne seule’ ‘il faut le voir par nombre de personnes comme Vivaqua’*



- Le Crédit Ecoreno qui est un prêt avec des taux avantageux (qui fluctuent en fonction du niveau de revenu du bénéficiaire) pour permettre aux particuliers d'effectuer des rénovations énergétiques.
- A l'étude :
 - Crédit Ecoreno spécifique pour les copropriétés
 - « Le prêt sans remboursement »

Ces travaux vont engendrer des couts importants, et des aides financières sont prévues pour aider les propriétaires.

Il existe déjà le Crédit Ecoreno afin que les particuliers puissent financer leurs travaux de rénovations énergétiques à des taux avantageux (entre 1,5% et 2,5% en fonction des revenus). L'administration étudie maintenant une extension de ce crédit au financement de la rénovation des communs des copropriétés. Il sera possible de cumuler les deux Crédits Ecoreno.

La mise en place d'un « prêt sans remboursement » est aussi en réflexion. Ce prêt serait similaire à ce qu'il existe en Flandre et en France. L'idée est de prêter aux particuliers les plus démunis une certaine somme afin de financer les travaux énergétiques dans leurs logements. Le capital est à rembourser lors de la mutation, donc soit à la revente du logement, ou lors du décès. Les intérêts seront soit à rembourser annuellement soit en une fois à la fin. La région pourrait intervenir avec une bonification des taux afin d'aider à payer les intérêts. Le mécanisme sera sans doute proposé via les banques classiques. Quel est votre sentiment par rapport à ce nouveau mécanisme, est ce que vous l'utiliseriez ?



- Abattement complémentaire pour rénovations énergétique :
 - Uniquement pour les bénéficiaires de l'abattement (première acquisition)
 - Abattement de 25.000 euros / saut de classe énergétique
 - Minimum 2 sauts
 - À faire dans les 5 ans après l'achat

Une autre aide est l'extension de l'abattement fiscal sur les droits d'enregistrement lors de l'acquisition d'un bien. Celui-ci existe depuis le premier avril de cette année. Elle incite les propriétaires à effectuer des travaux de rénovation énergétique. Cette extension s'ajoute à l'abattement initial qui permet de ne pas payer les droits d'enregistrement de 12,5 % sur les 200.000 premiers euros lors de l'achat de son premier bien immobilier, soit un cadeau de 25.000 euros. L'extension de cette abattement peut être obtenu si les particuliers s'engagent à augmenter d'au minimum deux classes leurs certificats PEB. Par classe PEB supplémentaire atteinte, il y a une exemption de payer les droits d'enregistrement sur une tranche de 25.000 euros qui s'additionne à l'abattement initial.



- Primes RENOLUTION:
 - Il y aura une enveloppe fermée pour aider les propriétaires. Il est incertain que nous allons pouvoir continuer à disposer de la même enveloppe dans le temps. Actuellement
 - On réfléchit à 3 principes:
 - OPTION 1: Les primes sont dégressives à l'approche des échéances
 - OPTION 2: On réserve les primes aux travaux d'isolation du bâtiment
 - OPTION 3: On aide uniquement le public qui n'a pas les moyens de rénover

Et les primes pour la réalisation des travaux?

Aujourd'hui, il existe de nombreuses primes pour aider les propriétaires. Les plus importantes sont les Primes RENOLUTION. Au total, 42 Primes RENOLUTION sont disponibles tant pour des travaux de rénovation que des travaux économiseurs d'énergie. Ces primes sont destinés à tout bâtiment en Région de Bruxelles-Capitale, et pour toute personne concernée par ce bâtiment: propriétaires, locataires, copropriétaire, bailleur, syndic...

Les montants octroyés couvrent jusqu'à 50 pourcent des travaux, dépendamment des revenus du demandeur. Les montants les plus élevés sont réservés aux demandeurs avec un revenu faible, et aux bailleurs pour les travaux qui sont conseillés par le certificat PEB.

Il existe aussi une prime de 150 euro pour réaliser un Certificat PEB. Cette prime est réservée aux personnes avec un revenu faible.

Le souhait de l'administration est de maintenir une aide à rénover. Le budget de l'aide est déjà très élevé, et il ne pourra probablement pas augmenter. La quantité de rénovations va augmenter, et donc le système de primes doit changer. On peut imaginer 3 évolutions, et on voudrait avoir votre avis sur chacun de ces principes.

OPTION 1: On donne une prime plus grande aux personnes qui anticipent les obligations. Ainsi, il font du bien au climat, et donc aussi à nous tous.

OPTION 2: Les primes couvrent aujourd'hui des audits, des installations d'échafaudages, travaux aux égouts, problèmes d'humidité, travaux d'embellissement, placement d'escalier, emplacement vélo, pompe à chaleur et ventilation. Et bien sûr aussi des travaux d'isolation et remplacement de châssis. D'après cette option, nous allons prioritairement soutenir les travaux d'isolation et remplacement de châssis, et donner moins ou pas de prime pour les autres travaux.

OPTION 3: On va réserver les primes pour les personnes qui n'ont pas les moyens de rénover. On réservera donc des aides aux personnes avec un revenu en dessous d'un certain seuil. Ceux qui peuvent se le permettre, devront alors payer la totalité des travaux.



LES PRETS: TOUS RÉAGISSENT DANS LE MÊME SENS

- **Accueil positif pour Ecoreno comme principe de prêt avantageux** *'ce prêt est une bonne chose'*
- **Mais on attend un prêt sans intérêts...** *'avant il y avait un prêt 0% intérêt' 'encore beaucoup 1,5 à 2,5%' 'doit être en fonction des revenus'*
- **Problème est que les prêts ne sont pas accessible à tous...** ceux qui ont de l'argent sont avantagés *'une forme de favoritisme pour les riches' 'on ne prête de l'argent qu'à ceux qui en ont... ceux qui n'ont pas de moyens sont exclus' 'crédit fait froid dans le dos, je n'ai pas de marge de prendre un prêt' 'et si la banque refuse' 'j'ai encore 18ans à payer mon crédit hypothécaire, non donc' 'les personnes âgées sont exclus' 'je ne sais pas de quelle montant on parle' j'ai 65ans, comment obtenir un crédit' 'je aurais qu'une petite pension'*



LES PRETS: TOUS RÉAGISSENT DANS LE MÊME SENS

- **Prêt sans remboursement:**
 - **L'idée est bonne et présente une vraie solution** pour ceux qui n'ont pas le budget pour isoler, on est gagnant à la fin: la maison aurait pris une plus-value et l'argent perd de sa valeur à cause de l'inflation *'principe est ok' 'permet de faire des grands travaux' 'ressouderait beaucoup de problèmes, on a réglé le problème' 'la solution abordable, là on peut dire j'ai de l'argent'*
 - **Mais quelques commentaires... manque d'information:**
 - Le terme correct est *'prêt à remboursement différé' 'on paie à la fin'*
 - Quid les taux d'intérêt? *'combien est le taux?' 'comment il faut le payer et quand?' 'si grand montant peut être important si on doit le payer chaque mois' 'devrait être 0%'*
 - Pour les plus démunies... peur d'être juste en dehors de la catégorie *'ce n'est jamais moi' 'comment vont-ils calculer?'*



L'ABBATEMENT: TOUS RÉAGISSENT DANS LE MÊME SENS

- **Idée positive mais nos répondants ne correspondaient pas à la cible..** *'l'idée est bonne' 'pas pour nous' 'pour les jeunes'*
 - Uniquement lors de l'achat de son premier bien immobilier *'ce n'est pas mon cas' 'pourquoi réserver au premier achat?'*
- Le délai de 5 ans est parfois perçu comme rapide *'je ne sais pas si c'est faisable de remonter deux scores en 5 ans'*



LES AIDES FINANCIÈRES

LES PRIMES RENOLUTION: TOUS RÉAGISSENT DANS LE MÊME SENS

- **Une nette préférence pour option 2: On réserve les primes aux travaux d'isolation** du bâtiment *'le plus cohérent' 'on donne la possibilité à tous d'isoler' 'on va pour diminuer le CO2'*
- **Option 3: deuxième choix 'On aide uniquement le public qui n'a pas les moyens de rénover'**: on est favorable au principe mais on doute l'efficacité de cette option... *'il faut être sûr que l'argent va vraiment vers les plus démunis' 'je veux être certain que l'enveloppe va aux gens qui n'ont vraiment pas les moyens' 'ce n'est jamais nous de toute façon, il y a toujours quelque chose'*
- **Option 1 est rejetée 'Les primes sont dégressives à l'approche des échéances'**: mettre la pression et un principe pas honnête parce que l'argent va vers eux qui ont de l'argent *'une vraie inégalité' 'pour ceux qui ont les 50% manquant' 'va creuser l'écart entre ceux avec moyens et ceux sans moyens'*



LES AIDES FINANCIÈRES

LES PRIMES RENOLUTION: TOUS RÉAGISSENT DANS LE MÊME SENS

- **Le système des primes n'est pas idéal:**
 - La prime 'rembourse'... *'il faut d'abord le payer et après si tout va bien on est remboursé, et si je n'ai pas l'argent au début?' 'une promesse de remboursement, même pas certaine'*
 - Les primes couvrent jusque 50%...avant jusque 70%
 - Critique sur l'administratif et les documents pour obtenir une prime *'tellement difficile à remplir' 'et si tu fais une erreur, on ne te donne rien'*
- **Questionnement autour du terme 'enveloppe fermée':** terme pas clair *'je n'aime pas ce terme, ça veut dire quoi?' "un certain montant et après il n'y a plus" "le budget n'est pas infini" 'combien se trouve dans cette enveloppe?' 'c'est annuel?' 'c'est le principe –premier arrivé, premier servi'..*



- Homegrade
 - Accompagnement technique
 - Accompagnement administratif
 - Accompagnement financier

Les propriétaires particuliers seront accompagnés le long de leur projet par Homegrade. Cet organisme existe aujourd'hui et est déjà très actif. C'est un organisme neutre, subsidié complètement par la région bruxelloise. Des experts offrent des services gratuits, comme des visites à domicile, des recommandations techniques sur comment bien faire les travaux, une analyse des devis, de l'aide avec la procédure administrative, de l'information sur les aides financiers.



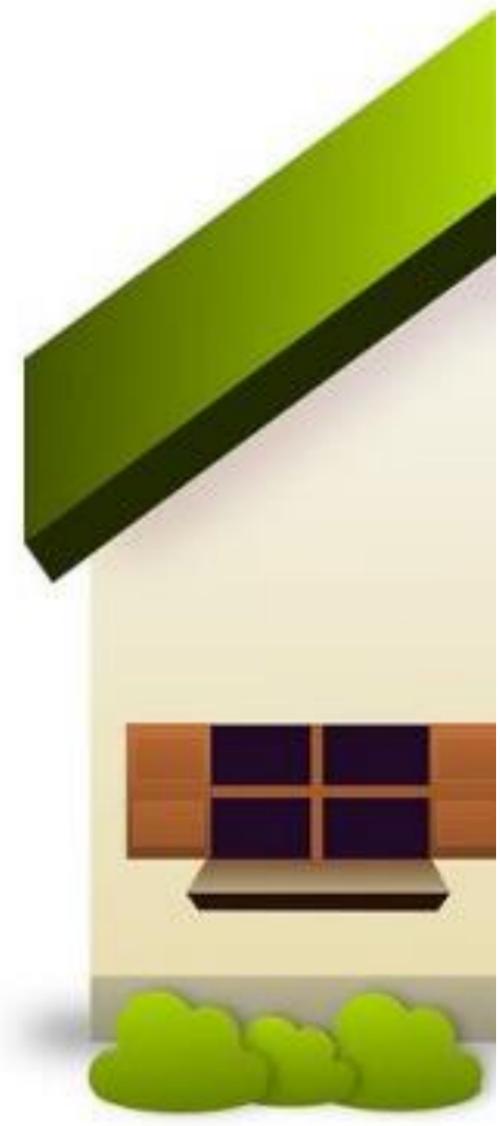
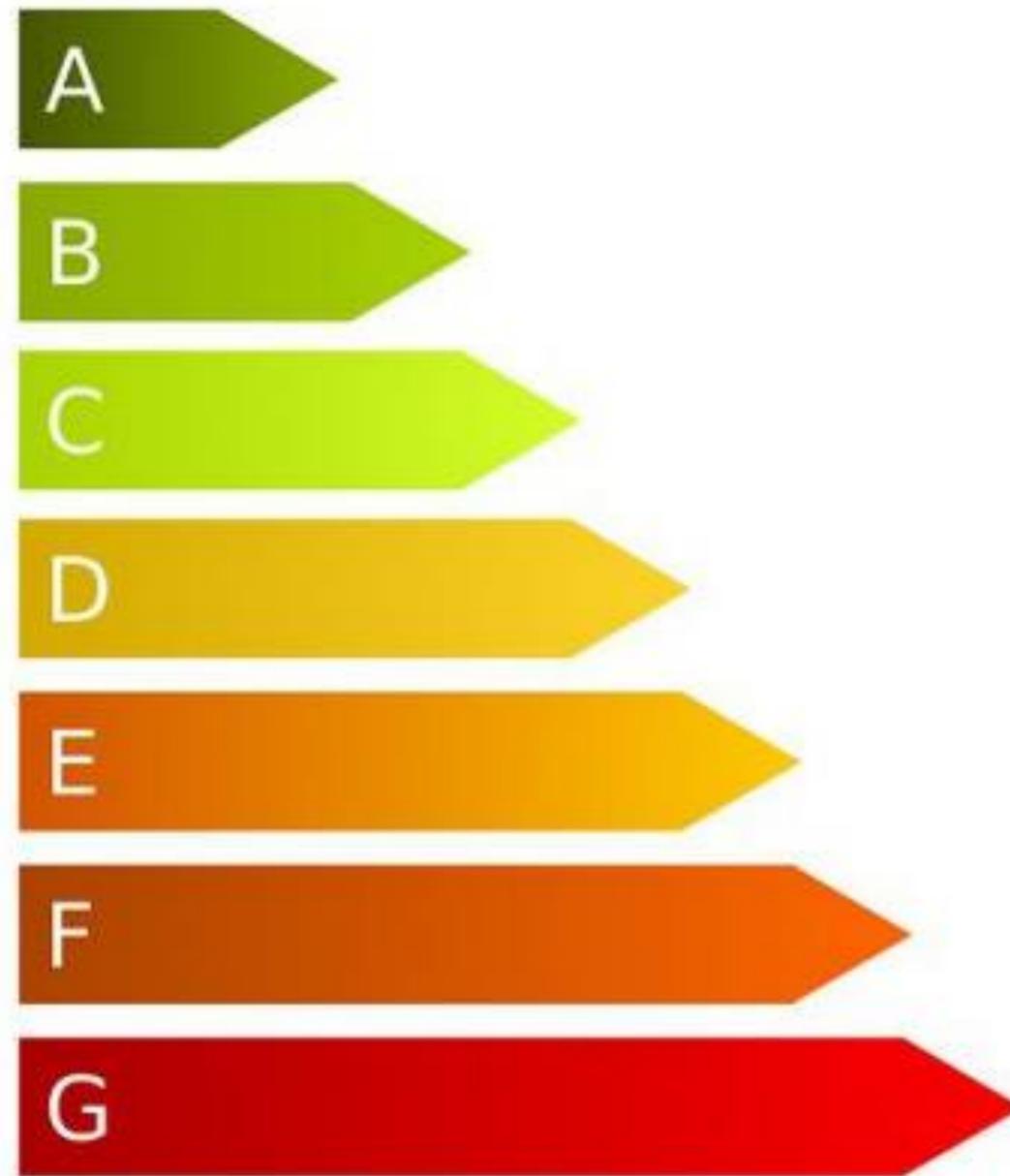
TOUS VONT REAGIR SUR LES ASPECTS SUIVANTS:

- **Enthousiasme pour Homegrade** *'c'est bien' 'ils t'accompagnent' 'les trois piliers sont important technique, administratif et financier' 'on se sent soutenu' 'ils doivent donner des listes avec des corps de métier'*
- **Service est connu** par la plupart *'j'ai fait appel' 'très bien, très humain' 'recommandations'*
- **Cette diapositive devrait être présentée en premier pour que on se sente soutenu**



LES SYNDICS

UN GROUPE CIBLE DISTINCT



- **Etaient contents d'avoir des informations concernant les obligations futures**, pas tous étaient bien informés et ne savaient pas où trouver l'information *'merci pour les infos' 'je ne savais pas exactement' 'je ne sais pas où trouver l'info' 'on ne nous informe pas' 'on me demande chaque fois de l'info sur les PEB, sur les aides etc et j'ai une difficulté à répondre'*
- **Nouvelle matière pour eux, certainement pour des syndics plus âgés et ces obligations représentent aussi plus de travail.** *'c'est du travail en plus pour nous' 'se renseigner, demander des devis'...*
- **Ils gèrent les décisions de la copropriétés et les factures mais ne se sentent pas 'spécialiste' dans cette nouvelle matière d'isolation** *'je ne suis pas un spécialiste du bâtiment' 'je gère les factures, les fournisseurs, l'assurance mais pour rénover un toit et savoir comment isoler une façade, je ne suis pas spécialiste' 'ça fait deux ans que je suis interpellé dans le domaine technique pour la chaudière, les panneaux solaires, l'isolation et je ne suis pas spécialiste' 'on me parle des pompes à chaleur, à mettre sur le toit?' 'des questions techniques concernant l'isolation sous-sol, sous-toiture?' 'il me manque des qualifications pour donner des infos'*



- **Les nouvelles obligations travaux PEB est en soi une bonne chose**, on garde et augmente la valeur du bien et de l'immeuble *'Tendance aujourd'hui, les gens le demandent' 'les appartements se vendent plus facilement' 'bon pour la planète et pour le propriétaire' 'les gens veulent réduire le coût de l'énergie' 'une nouvelle enveloppe, la modernisation, l'isolation est une bonne chose, il faut le faire'*
- **Le certificat PEB, le principe de mesurer la performance d'un logement est une bonne idée**
 - **Mais le score PEB n'est pas lié à une consommation réelle** *'quelqu'un qui consomme 100kWh avec un PEB C est moins bien vu que quelqu'un qui consomme 150kWh avec un PEB B, ce n'est pas logique' 'une maison mal isolée à Molenbeek consommera moins qu'une grande villa isolée à Uccle ou on chauffe toute la maison à 22° fenêtres ouvertes et ou on chauffe la piscine, celui à Molenbeek ne chauffera que quelques pièces dans sa maison'*
 - **Les infos/documents ne sont pas facile à trouver** *'on ne sait plus comment le toit est fait etc' 'les factures de l'énergie pour faire les calculs,..'*



- **Le problème se situe au niveau budget** *'si tout le monde avait l'argent, on aurait tous des maisons A mais les gens n'ont pas l'argent' 'on voit que aujourd'hui beaucoup de personnes ont du mal à payer les charges' 'la vie est devenue très cher, le coût de l'énergie' 'les beaux immeubles à Ixelles tout le monde a de l'argent mais ce n'est pas le cas à Molenbeek' 'on va endetter les propriétaires de plus en plus'*
 - **Déjà maintenant les frais montent..** *'il faut un rapport consommation, les propriétaires doivent payer' 'les gens commencent à avoir des difficultés financières pour payer les charges et leurs factures'*
 - **Décisions AG... pas facile** *'j'ai déjà vu, tout le monde veut changer sauf un propriétaire'*
- **Gros travaux qui coûtent cher:** isolation du toit, des façades,...
 - **Problèmes avec l'urbanisme** *'pas de permis à Bruxelles pour isoler la façade avant, on peut faire que façade arrière et toiture'*
- **En ce moment, il est beaucoup question de chauffage, de gaz, de mazout ou d'électricité** *'les gens veulent économiser' 'le chauffage collectif à revoir'*



- **Questionnement avec la mention dans la présentation ‘copropriétés’ ‘la copropriété est responsable’...?** *‘comment la copropriété peut être responsable, je ne comprends pas, par exemple un propriétaire doit changer ses châssis comment on peut être responsable de l’autre, si il n’a pas l’argent ou il ne veut pas’ ‘ la copropriété est responsable des communs, la façade, le toit,..., dans le privatif on n’a pas de pouvoir’*
- **Différence entre bailleur et copropriétaire:**
 - Bailleur est moins impliqué parce que c’est son locataire qui paie sa consommation.
 - Mais le bailleur est sensible au score PEB pour l’indexation du loyer



- **Le réchauffement climatique** *'bonne chose, on pollue moins'*
 - **Mis en question de l'impact des logements à Bruxelles** *'si c'est le logement le pire qui pollue la planète.. On ne va pas changer le monde même si tout Bruxelles est A, mais chaque effort compte' 'les gros pollueurs ne sont pas les petits consommateurs mais l'industrie et là non on ne fait pas des efforts' 'plus facile de contraindre le petit'*



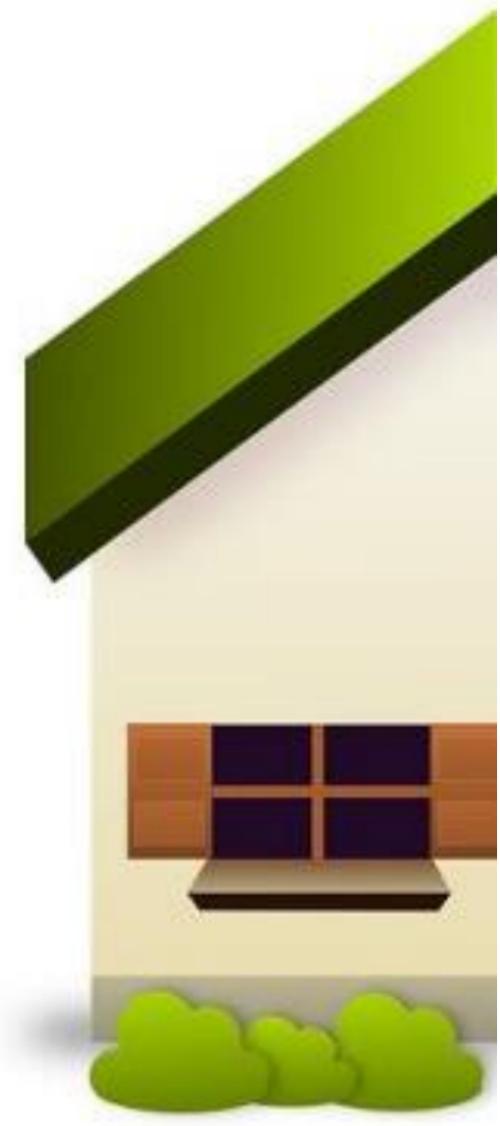
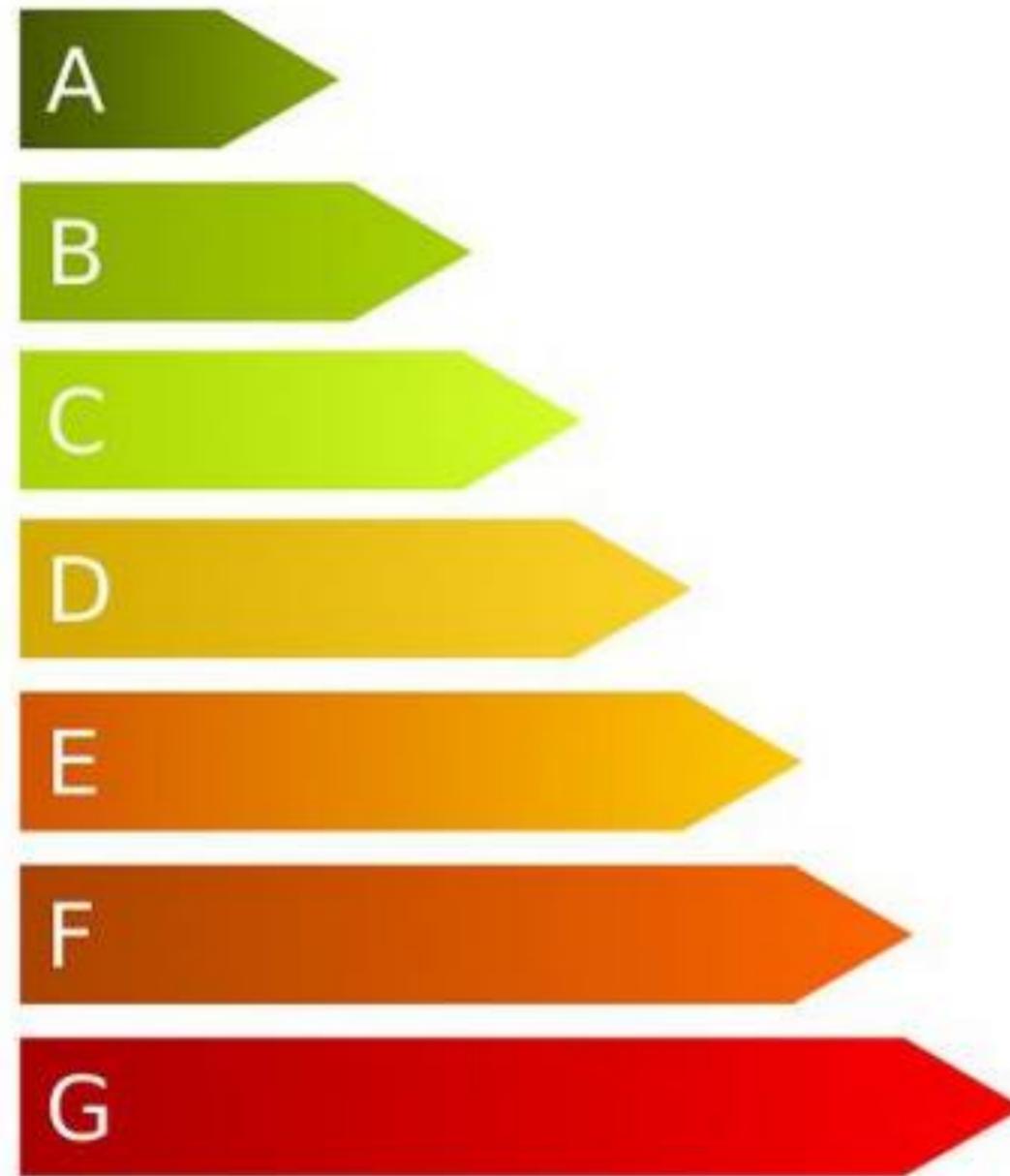
- **Les dérogations:**
 - Les trois types sont importants
 - Bonne idée la consommation réelle pas plus que 150 kWh... mais doit être calculé par personne et pas par logement. *'personne seule pas pareil qu'une famille'*



- **Les aides:**
 - Favorable pour le crédit sans remboursement *'pour ceux qui ne peuvent pas'*
 - Les prêts sont intéressants mais... un effet pervers *'on ne prête qu'aux riches'*
 - L'abattement est une bonne initiative mais... une pression pour les jeunes qui n'ont pas toujours les moyens *'il ne faut pas obliger les gens, les jeunes ont aussi du mal' 'c'est compliqué pour tout le monde'*
 - Les primes toujours une aide mais la demande est compliquée et système difficile *'il faut d'abord payer les travaux, on est remboursé après, c'est une contrainte'*
 - Préférence pour option 2 *'mieux se concentrer sur l'isolation'*
 - Option 3 en alternatif *'pour ceux qui ont le besoin'*
 - Option 1 est rejeté *'injuste, tout le monde est le meilleur organisateur'*



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- Les propriétaires ont une **prise de conscience des problèmes énergétiques** et une **bonne volonté de faire des travaux d'isolation**. Ils veulent à la fois réduire leur facture et maintenir la valeur de leur bien au même niveau. Beaucoup de propriétaires ont déjà fait des travaux d'isolation
- **L'entrée est plutôt leur sphère personnel** (ma consommation, mon confort), le réchauffement climatique est moins top of mind mais il y a une prise de conscience de l'importance pour la planète.
- Les propriétaires, ainsi que les syndicats, **sont confrontés avec beaucoup de questions, se sentent mal informés et ...** on ne sait pas très bien où trouver l'information.



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- Le certificat PEB, un principe de base valable, suscite beaucoup d'incompréhension et de résistance.
 - **La méthode**, la certification via certificateur, n'est pas transparente, on ne connaît pas les critères utilisés.
 - Le manque de lien avec **la consommation réelle** pose problème
 - **Vécu d'injustice**: même avec des travaux d'isolation on peut garder un mauvais score PEB ce qui est inadmissible pour beaucoup.
 - Les propriétaires se sentent parfois '**victime**' du PEB, les bailleurs vont critiquer l'impact sur l'indexation des loyers.



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- **Deux grands défis pour tous: le budget et l'amélioration du PEB**
 - **Où trouver l'argent** pour financer les travaux, il y aura beaucoup de personnes qui n'ont pas les moyens, les travaux sont énormes et très coûteux.
 - **Comment améliorer le score du certificat PEB...** beaucoup de contraintes et des questions liées au bâtiment et à la réalité de la situation.
 - Et si j'ai déjà fait tout...



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- **L'ordre des sujets dans la présentation testée ne rassure pas les groupes cible et ne répondra pas à leurs attentes.**
 - On entre en matière avec des obligations, des délais et des échéances, le texte prend un ton assez autoritaire
 - On ne rassure pas au niveau PEB et sa façon de mesurer, le tout reste peu transparent et aléatoire dans la perception des propriétaires
 - Les délais semblent courts, les gens se sentent pressés
- 
- On met l'accent sur les obligations et le calendrier, ce qui accroît encore la résistance déjà existante, ce n'est qu'à la fin de la présentation que l'on rassure avec les dérogations, l'aide et Homegrade.



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- **L'ordre des sujets dans la présentation testée ne rassure pas les groupes cible et ne répondra pas à leurs attentes. (suite)**
 - Le réchauffement climatique est mentionné au début comme étant le seul objectif de l'opération, qui se transforme ensuite en une rationalisation de l'impact des émissions de CO2 des maisons et en une remise en question de l'impact de Bruxelles sur le monde.
 - L'aspect écologique devrait être ramené dans leur cadre de vie, c'est aussi leur air, leur climat... la planète est difficile à imaginer...c'est très loin
 - Il faut mieux sensibiliser et valoriser ce que les gens ont déjà fait de bien, ce que nous avons déjà gagné et amélioré grâce aux efforts de tous et ...comment faire encore un peu mieux...



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- **Les dérogations, les aides et le service Homegrade présentent un soulagement** et doivent être davantage mises en avant, c'est la seule façon de donner une réponse aux deux grands défis budget et comment améliorer le PEB.
 - On donne un encadrement et une assistance et un réassurance
 - On ne se sent plus seule et lésé dans cette démarche
- Grand intérêt pour l'idée de **prendre en compte la consommation réelle** au lieu du score PEB (dérogation)
- Grand intérêt pour **le prêt sans remboursement** (à conditions que l'offre soit transparent) (aide)
- Une préférence pour **l'option primes réservées pour les travaux d'isolation**, la seule proposition honnête.



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- **Comment répondre mieux aux attentes des propriétaires, il est peut-être intéressant de penser aux aspects suivants:**
 - **Informer:** de nombreux répondants ont manqué des informations (même les syndics), un gouvernement qui ne communique pas clairement crée de la résistance et de la méfiance. On attend une transparence.
 - **Motiver:** ne pas les mettre en défaut mais s'appuyer sur les motivations des groupes cibles telles que le contrôle, l'entretien de leur logement, la sécurisation des investissements, la tranquillité d'esprit, le fait d'être un bon propriétaire/bailleur,.. Et surtout féliciter et remercier les propriétaires pour les efforts qu'ils ont déjà accomplis.



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- **Comment répondre mieux aux attentes des propriétaires, il est peut-être intéressant de penser aux aspects suivants: (suite)**
 - **Rassurer:** pas mettre l'entrée sur les obligations et les exigences mais mieux vaut se concentrer sur les exceptions (nous n'allons pas démolir Bruxelles), les aides (y compris les aides exceptionnelles et nouvelles comme le prêt sans remboursement, le fait de faire prendre en compte la consommation réelle,..) et l'accompagnement et le soutien avec Homegrade : nous ne vous laisserons pas tomber ! Le certificat PEB doit devenir un outil et non un jugement.
 - **Sensibiliser:** sur le réchauffement climatique, la signification pour leur vie aujourd'hui, ce qui s'est déjà amélioré par rapport à il y a quelques années grâce à eux, pourquoi Bruxelles est importante, quels efforts sont faits dans l'industrie, l'aviation, les bureaux et les bâtiments gouvernementaux... montrer l'effet de gaz à serre à Bruxelles, le réchauffement climatique ne doit pas être un concept abstrait...

