



Energetische renovatie per wijk, het werkt!

...met enkele vaststellingen & aanbevelingen voor de actoren uit de sector



Valérie Barlet (AGC Glass Europe) en
Anne Mathot (La Louvière)



PRESENTATIE VAN DE SPREKERS

Anne Mathot, energieadviseur van de stad La Louvière, en Valérie Barlet, Sr. Project Leader bij AGC Glass Europe, zullen hun ervaring met een wijkrenovatieproject dat in La Louvière werd opgezet met u delen.

Van het wekken van interesse bij burgers tot de uitvoering van de werken, hebben we tientallen burgers begeleid in dit complexe traject.

We belichten de kritieke? factoren om te slagen en mogelijke verbeterpunten van het proces, maar ook de obstakels die zich onderweg voordoen, zowel voor de burgers als voor begeleiders zoals Renocity of de stad zelf.

Energetische renovatie per wijk, het werkt!

Via een renovatieproject per wijk is het mogelijk om een renovatiepercentage van 3% van de woningen, en zelfs meer, te halen!

Hoe?

Door de burger van A tot Z te begeleiden

- ✓ Financieel
- ✓ Technisch
- ✓ Administratief... en meer.



AGENDA

- I. **Waarom** een renovatieproject per wijk in La Louvière?
- II. **Hoe** hebben wij de burgers begeleid?
- III. **Renocity** te Haine-St-Pierre
- IV. **Resultaten**
- V. **Kritieke succesfactoren en moeilijkheden**



I. Pourquoi een renovatieproject per wijk in La Louvière?



I. WAAROM EEN RENOVATIE PER WIJK IN LA LOUVIERE?

La Louvière, een een toegankelijke en betrokken stad op het vlak van energetische renovatie

La Louvière, 5e Waalse stad, 81.500 inwoners

- ✓ Energie-ethische (énerg-éthique) gemeente sinds **2008**
- ✓ Toetreding tot het Burgemeestersconvenant in **2013**
- ✓ Actieplan voor duurzame energie en energie en klimaat
- ✓ Inventaris van de broeikasgasemissies: meer dan 1/2 van de emissie is te wijten aan woningen!
- ✓ Project Life BE REEL (**2019-2024**): A tot Z begeleiding van de kandidaat-renoveerders
- ✓ Maart **2021**: Uitrol van het 'Éénloketsysteem Energie Huisvesting' in de Stad

➔ **2023: Proefproject van renovatie per wijk Renocity**



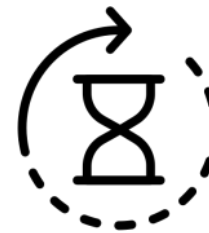
I. WAAROM EEN RENOVATIE PER WIJK IN LA LOUVIERE?

Steden staan voor een grote uitdaging en hardnekkige beperkingen (vaststelling door AGC)



Gebouwen
verantwoordelijk voor
+/- 40% van het totale
energieverbruik van de EU

zijn



Renovatiegraad te laag



Renovaties niet diepgaand
genoeg



Gebrek aan aannemers en aan
gekwalficeerd personeel bij de
aannemers

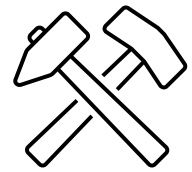


De EU wilt 35 miljoen
woningen renoveren tegen
2030. De steden zijn
verantwoordelijk, maar ze
weten niet hoe ze dit resultaat
kunnen bereiken.



I. WAAROM EEN RENOVATIE PER WIJK IN LA LOUVIERE?

Burgers worden geconfronteerd met ongekennde obstakels op het vlak van tijd, complexiteit en financiering (vaststelling door AGC)



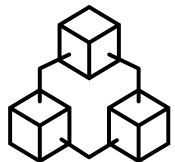
Bepalen **welke werken** nodig zijn en in welke volgorde



Beschikken over de middelen om de werken te financieren



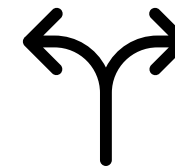
Aannemers vinden en offertes verkrijgen



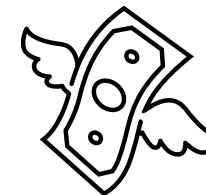
Inzicht krijgen in complexe technieken en **processen**



Mensen hebben vaak weinig **tijd**



Ze zijn (of voelen zich) **niet in staat** om de technieken en processen te beheersen en de juiste keuzes te maken



Renovatie is **duur** en ze zijn **bang** om misleid te worden

I. WAAROM EEN RENOVATIE PER WIJK IN LA LOUVIERE?

En wat als we...



HUIZEN / WIJKEN IN
DE STEDEN ZOULDEN
KUNNEN
KWALIFICEREN EN
PRIORITEREN



IN CONTACT ZOULDEN
KUNNEN KOMEN MET
EIGENAARS EN HEN
MEENEMEN IN HET
TRAJECT



DE WERKEN EFFICIËNT
ZOULDEN KUNNEN
UITVOEREN
(time, people, cost)



I. WAAROM EEN RENOVATIE PER WIJK IN LA LOUVIERE?

Renocity, een pilootproject van AGC, succesvol in Aalst, met meer dan een verdubbeling van de renovatiegraad.



**env. 1000
MAISONS**

= scope du projet



**env. 100
AUDITS**

= CALL TO ACTION
env. 10%



**23+
RENOVATIONS**

= doublé ou triplé le taux
de rénovation naturel (0,6 à
1%)



II. Hoe hebben wij de burgers begeleid in hun renovatietraject?



II. HOE HEBBEN WIJ DE BURGERS BEGELEID?

Renocity, een krachtige, persoonlijke en gemakkelijk te activeren oproep om mee te doen



OMVANG VAN DE WERKEN

- Renovatie en isolatie van het dak
- Vervanging van het schrijnwerk en/of de beglazingen
- Isolatie van de muren en de vloeren
- Verwarmingssysteem en/of sanitaire warmwaterproductie
- Ventilatiesysteem
- Overeenstemming met elektrische en/of gasnormen



II. HOE HEBBEN WIJ DE BURGERS BEGELEID?

Renocity, een aanpak die rekening houdt met alle soorten doelgroepen (gedigitaliseerd of niet)



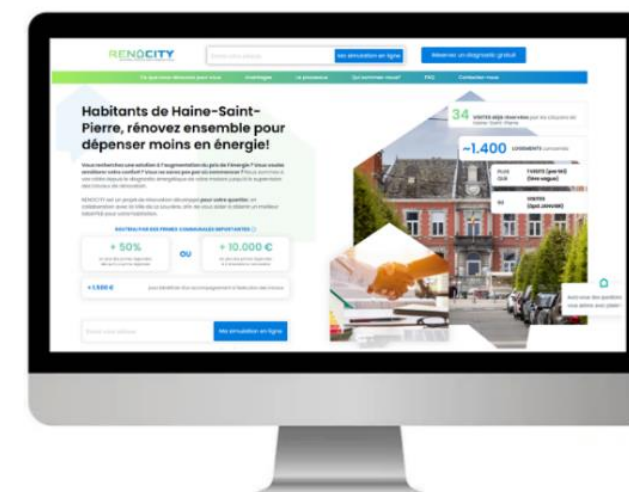
Groen nummer



Per e-mail



Op het platform



2 belangrijke elementen

- 🏠 Veel beschikbare tijdslots
- 🏠 Eerste selectie per telefoon



II. HOE HEBBEN WIJ DE BURGERS BEGELEID?

Renocity, van de diagnose tot de werkzaamheden, inclusief het verzamelen van offertes



- 🏠 Bezoek van de woning door de Renocity deskundige
- 🏠 Bespreking van het renovatieproject met de burger en het nemen van maatregelen voor de offerteaanvragen
- 🏠 Verzameling van informatie (inclusief socio-economische gegevens) voor de raming van de premies, uitgevoerd met het 'Guichet Energie Logement'.
- 🏠 Gezamenlijk met de woningauditeur (indien de woning in aanmerking komt).



II. HOE HEBBEN WIJ DE BURGERS BEGELEID?

Een compleet, uitgelegd en samenhangend dossier



- 🏠 Presentatie van het volledige dossier aan de burger
 - ✓ Woningaudit
 - ✓ Offertes ontvangen van de aannemers
 - ✓ Raming van de premies
- 🏠 Verzameling van de aanpassingselementen
- 🏠 Acceptatie van de offertes en start van de werkzaamheden, met begeleiding bij de opvolging van de werken en de planning van de werken door de expert van Renocity of een andere aannemer, indien de burger dat wenst

**DE RENOCITY EXPERT IN CONTINUË COÖRDINATIE
MET DE BURGER, DE STAD, DE AUDITEUR, DE AANNEMERS**



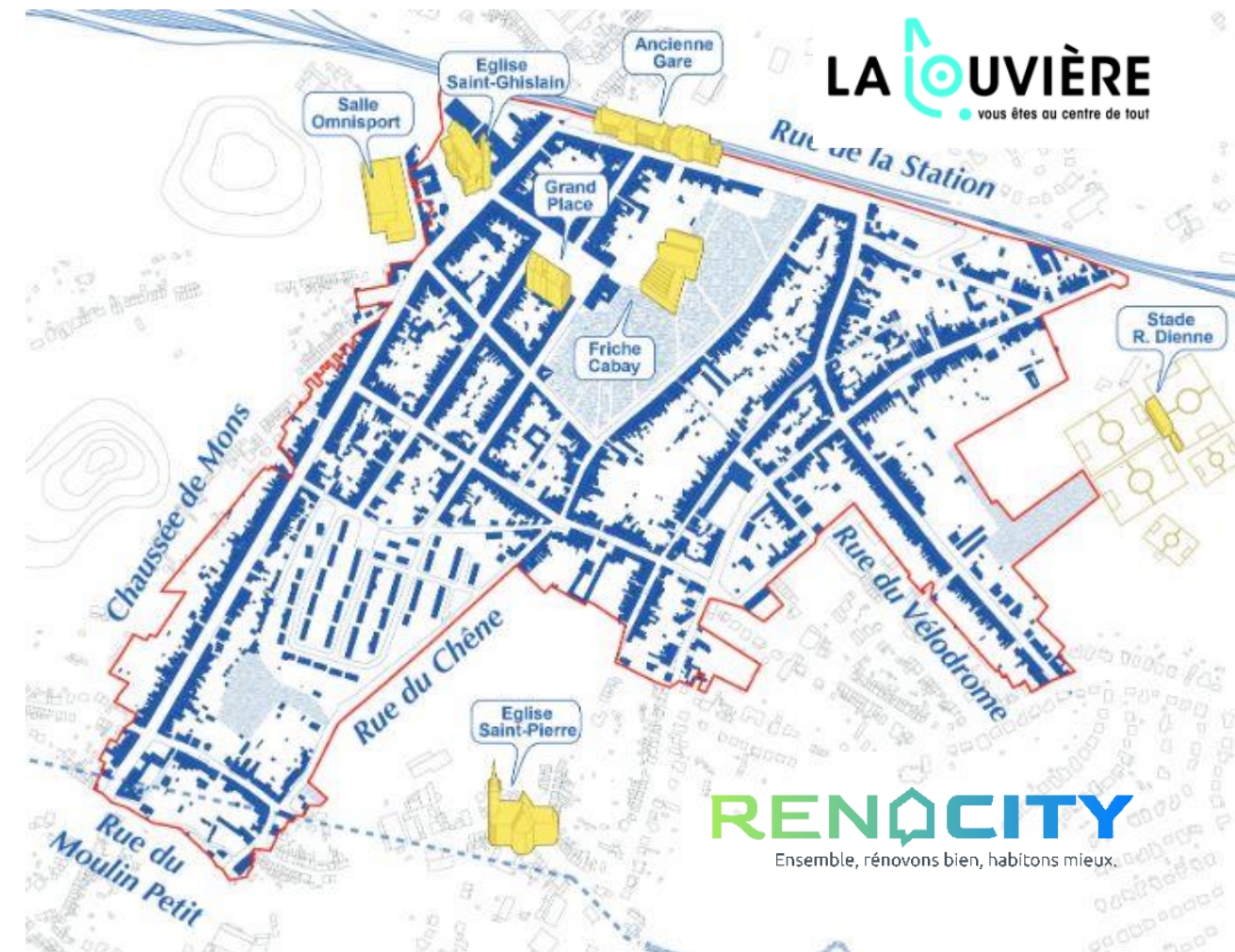
III. Renocity te Haine-St-Pierre



III. RENOCITY TE HAINE-SAINT-PIERRE

Een relevante maar kwetsbare wijk

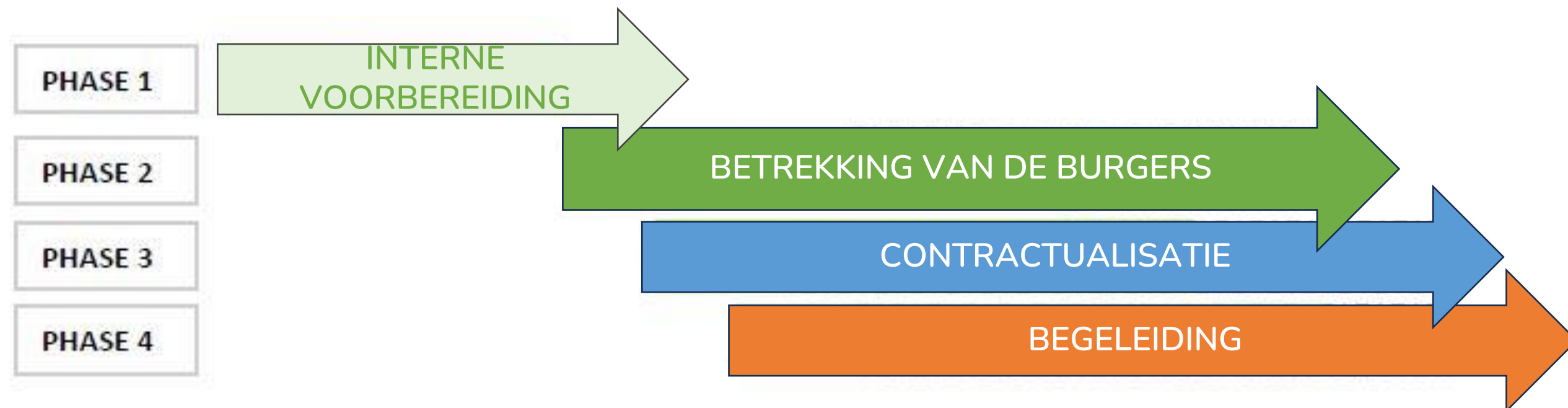
- 🏠 Wijk met 1.500 woningen, waarvan **1.300 relevant**.
- 🏠 Oude gebouwen (van vóór de oorlog)
- 🏠 Voornamelijk aaneengeschakelde arbeiderswoningen
- 🏠 Gezinnen met een laag inkomen



III. RENOCITY TE HAINE-SAINT-PIERRE

Een onmisbare aanpak en structuur, duidelijke doelstellingen

- 🏠 Behoefte van de Stad om omringd te worden door een team □ Overheidsopdracht
- 🏠 4 grote fasen voor de praktische uitvoering van het project

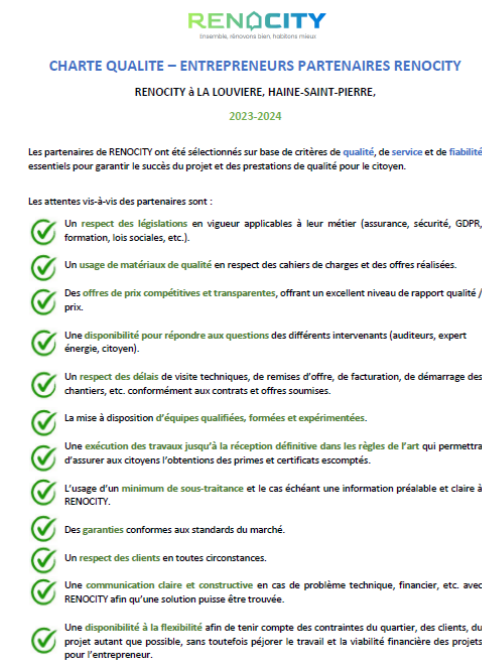


III. RENOCITY TE HAINE-SAINT-PIERRE

Een cruciale voorbereidende fase

🏠 Maart tot September 2023 Fase 1: INTERNE VOORBEREIDING

- Ontwikkeling van het online platform (uploaden van gegevens, personalisering)
- Aanpassing van de procedures voor het toekennen van gemeentelijke premies en gratis woningaudits,
- Coördinatie met de auditeurs
- Identificatie van mogelijke vereenvoudigingen (stedenbouw, gebruik van de openbare weg)
- Selectie van aannemers/installateurs (Renocity)
- Communicatieplan + Personalisering en productie van communicatiemiddelen



Votre guide de rénovation

L'objectif de cette brochure est de vous guider dans les démarches administratives AVANT, PENDANT et APRES les travaux ainsi que de vous informer du déroulement des travaux pour vous aider à PRÉPARER AU MIEUX LE TRAVAIL SUR SITE.



III. RENOCITY TE HAINE-SAINT-PIERRE

Een noodzaak? Het organiseren van flexibiliteit en voortdurende aanpasbaarheid

🏠 September 2023 tot juni 2024
Fase 2: start van de doorlopende BETREKKING van de burgers

- ➔ Gebruik van talrijke communicatiekanalen
- Eerste instap golf in september 2023
 - Tweede instap golf in januari 2024

🏠 September 2023 tot eind 2024- juni 2025
Fasen 3 en 4: CONTRACTUALISATIE en BEGELEIDING



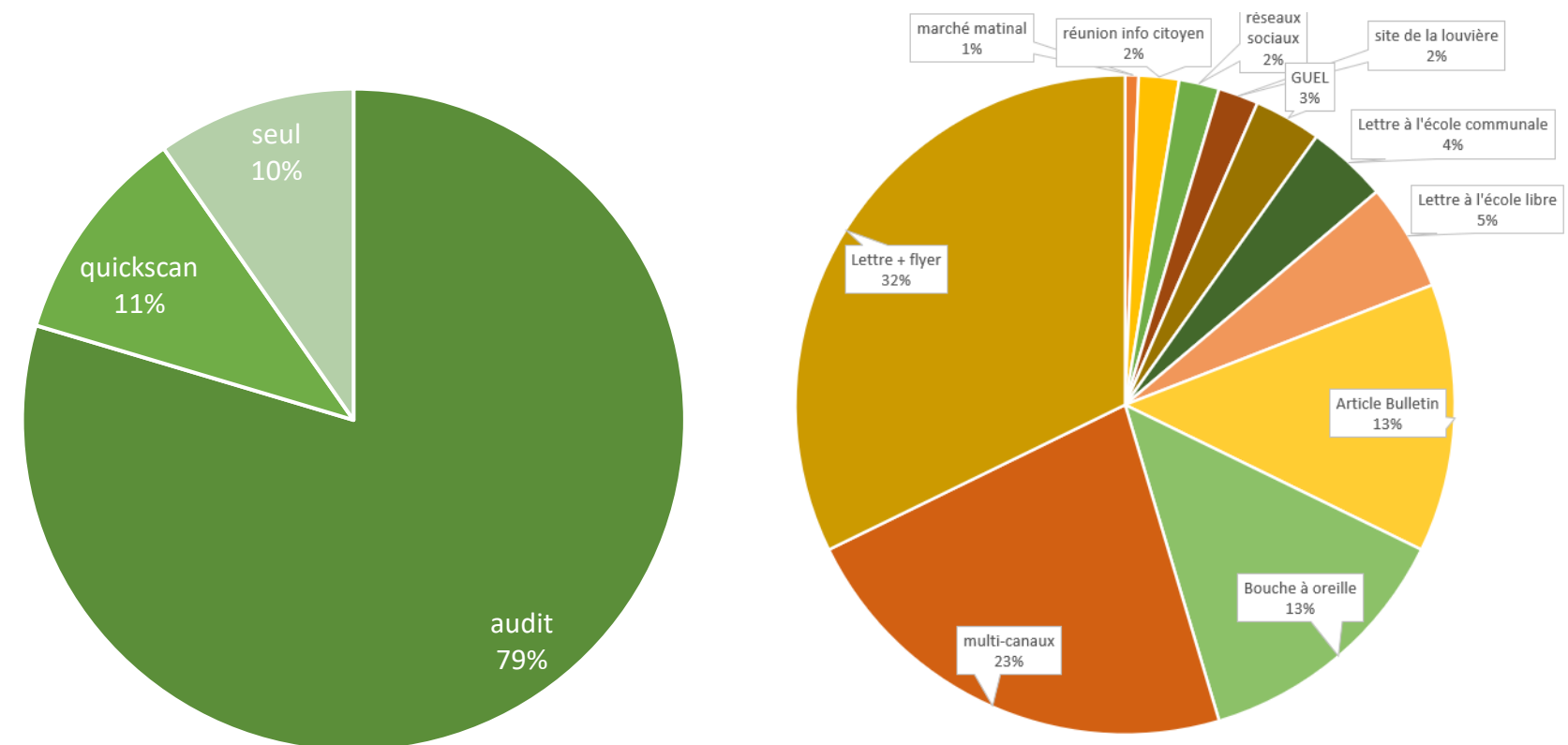
IV. Resultaten van het Project



IV. RESULTATEN

Een uiterst complexe en onzekere context aan het einde van het project

- 🏠 Een zeer bemoedigende start, versterkt door uiteenlopende communicatie-initiatieven (brief aan scholen, artikelen, enz.) en aanpassingen (premies, engagement voor de audit, enz.)
- 🏠 Zeer bemoedigende resultaten tot het laatste trimester van 2024
- 🏠 Eindresultaten verstoord door onzekerheid over de premies in het laatste trimester van 2024 (verkiezingen)



TERWIJL AL ONS WERK BESTOND UIT HET AANMOEDIGEN VAN DE BURGERS OM VOORUIT TE GAAN,
BESLISTEN WE IN OKTOBER 2024 OM HEN AAN TE RADEN
HUN OFFERTES NIET TE ONDERTEKENEN,
OMDAT HET KADER VAN DE PREMIES TOTAAL ONZEKER WAS GEWORDEN.



IV. RESULTATEN

We hebben het doel overtroffen, en we hadden het nóg beter kunnen doen!

DOEL: 2,3% renovatiegraad, 30 betrokken burgers (= ondertekende offertes) op 1300.

RESULTAAT: >3% renovatiegraad, 48 betrokken burgers waarvan er minstens 2 afhaakten.

- 🏠 Voornaamste werken: renovatie en/of isolatie van het dak, vervanging van ramen en/of beglazingen en isolatie van de gevels.
- 🏠 Gemiddeld bedrag per renovatie: ~20.000€, met enkele diepgaande renovaties (> 90K€).

OMVANG	1300	
ACTIEF	152	12%
BEZOCHT EN BEVESTIGD	107	70%
BEZOCHT	91	85%
OFFERTE	88	97%
DEFINITIEF OF ONDER VOORBEHOUD ONDERTEKEND	48	55%

Waarvan op dit moment, in

FACTURATIE	27	
AFWACHTING (lening/stedenbouw)	19	
+ minimum 3 IN RENOVATIE BUITEN RENOCITY + (2 verloren)	46	



IV. RESULTATEN

Enkele getuigenissen...

*'Bij elke nieuwe vraag om een document voelde het als een klap, het vertraagde me. De **administratieve last** blijft op mijn schouders, ondanks de hulp van Renocity. Je ne m'attendais pas à autant de démarches.'* M-C. D, Burger, 50 jaar.

*'Weten dat ik begeleid zou worden was cruciaal. **Benjamin kwam controleren en dat was geruststellend.**'* J. DC Burger, 70 jaar.

*'Het **dossier is zorgvuldig en volledig uitgewerkt**, inclusief gedetailleerde plannen. We hadden al een eerdere audit, en dat was essentieel om in de geest van Renocity te kunnen werken.'* Y.J. Burger, 70 jaar, beheert de werken voor zijn dochter (35 jaar).

*'Het **Renocity-project heeft mij op administratief vlak geholpen** om de te ondernemen stappen beter te begrijpen.'*

' F.V. burger, 50 jaar.

*'Benjamin speelde zijn rol als adviseur perfect. Hij is **de juiste persoon op de juiste plaats**, met de juiste mentaliteit en karakter.'* Y.J. Burger, 70 jaar.

*'Ik zag niet hoe ik **tijd** kon **vrijmaken** om alle stappen zelf te ondernemen.'* G. F S. Burger, 35 jaar.

'De begeleiding tijdens de werken is heel belangrijk: Ik had me niet kunnen voorstellen dit zonder opvolging te doen. Daarom besloot ik me in te schrijven.' M.P. Burger, 85 jaar.

*'"Geen opmerkingen. Telkens ik belde, **was Benjamin altijd vriendelijk en bereid me te helpen.**'* F.V. Burger, 65 jaar.

*'Na mijn eerste opzoekwerk had ik nog vragen en ik kon **bellen om antwoorden te krijgen**, wat me geruststelde.'* G.L. Burger, 50 jaar.

*'Het project is fijn, er is een **echte wil om de burgers en de planeet te helpen**. Het voelt heel menselijk aan en het feit dat het **door de gemeente wordt voorgesteld, geeft vertrouwen.**'* J.D. Burger, 30 jaar.

*'Ik ben geen expert in werken, ik kan alleen kleine dingen. Dus **hulp** bij het opvolgen van de werken met een deskundig oog was heel nuttig.'* C.R. Burger, 30 jaar.

*'Ik ben te oud, ik gebruik mijn pensioen liever voor mijn dagelijkse noden. Bovendien zou ik voor het totale bedrag van de renovaties moeten **lenen op 10 jaar**, dat is op mijn leeftijd niet doenbaar.'* M.P. Burger, 85 jaar.

*'Ik werd overtuigd om contact op te nemen met Renocity door **de serieuze uitstraling** van het project, omdat het **gesteund werd door de stad La Louvière.**'* Y. J., Burger, 70 jaar, beheert de werken voor zijn dochter (35 jaar).



V. Kritieke succesfactoren en moeilijkheden

Vaststellingen & Aanbevelingen



IV. KRITIEKE SUCCESFACTOREN EN MOEILIKHEDEN

KRITIEKE SUCCESFACTOR		IMPACT
OSS & STAD	Aanpak per wijk	✓ EMULATIE, CREATIE VAN HET MOMENT
OSS & STAD	Begeleiding van A tot Z	✓ ONONTBEERLIJK VOOR EEN GROOT GEDEELTE VAN HET PUBLIEK DAT ZICH KWETSBAAR VOELT
OSS & STAD	Online platform	✓ draagt bij tot het betrekken van de burgers (wegwerken van hinderpalen)
OSS & STAD	1. Voorafgaande raming van de premies (gew. + gem.) 2. Financiële steun (gratis audit, gemeentelijke premie van 10.000 €, 50% kosten voor het bezetten van de openbare weg, renteloze lening...)	✓ FINANCIËLE HEFBOOM, SLEUTELELEMENT DAT DE BESLISSING TOT RENOVATIE TRIGGERT
OSS	Voorselectie en samenwerking met de aannemers	✓ ELEMENT VAN VERTROUWEN (kan nog worden verbeterd)
OSS & STAD	Stimulans voor een tweede renovatie	✓ STIMULEERT VOOR MEER DIEPGAANDE RENOVATIES
OSS & STAD	Coördinatie en synergieën tussen OSS en de Stad	✓ ESSENTIEEL OM COHERENTIE TE WAARBORGEN EN VERTROUWEN OP TE BOUWEN
OSS	Profiel van de Renovatiedeskundige	✓ KRITIEK ⇔ TECHNISCHE COHERENTIE, VERTROUWEN, EMULATIE



IV. KRITIEKE SUCCESFACTOREN EN MOEILIKHEDEN

Een optimistische visie: moeilijkheden die voor het merendeel weggewerkt kunnen

	VASTSTELLINGEN	AANBEVELING
OSS	Het opvolgen van dossiers vergt veel tijd. De meeste burgers blijven 'waar men hen heeft achtergelaten' als ze niet worden opgevolgd. Een globale visie op huisvesting en de burger is essentieel. Elk geval is anders. → INTENSIEF IN MENSELIJKE BRONNEN	DE BACK OFFICE AUTOMATISEREN (ONONTBEERLIJK!!) <> HET MENSELIJK ASPECT BEHOUDEN
STAD	Als pilootproject was het moeilijk om beslissingen te nemen over de uitvoering. Sommige keuzes moesten op een later moment, tijdens het project, worden heroverwogen. → STARHEID VAN DE PROCESSEN	ESSENTIËLE VOORBEREIDING & AFSTEMMING VOORAF, <u>VÓÓR DE CONTRACTUALISATIE</u>
OSS & STAD	De keuze voor een kleine wijk is een tweesnijdend zwaard, omdat de reputatie van het project snel kan wankelen. → KRITIEKE MOND-AAN-MOND RECLAME	EXCELLENT ZIJN VANAF HET BEGIN
OSS & STAD	Wijk gekozen door het College met gezinnen met een laag inkomen, wat het moeilijk maakt om grote renovatieprojecten op te starten. → VERHOOGDE COMPLEXITEIT GERELATEERD AAN HET PROFIEL VAN DE WIJK	GEZAMENLIJKE KEUZE VAN DE WIJKEN MET EEN BETER EVENWICHT



IV. KRITIEKE SUCCESFACTOREN EN MOEILIKHEDEN

	VASTSTELLINGEN	VERWACHTINGEN
REG & BEST	1. Complexiteit van de premies (door een opeenstapeling van 'goede bedoelingen') met technische en socio-economische eisen op elk niveau (premies, lening, stedenbouw). → COMPLEXITEIT OVERGEDRAGEN NAAR DE ONE-STOP-SHOP DIE MOET VULGARISEREN, UITLEGGEN, OPNIEUW UITLEGGEN...	1. HERZIENING VAN HET GEHELE PREMIEBELEID
	2. Veelvuldige zendingen en dossierbeoordelaars → INEFFICIËNTIE, TRAAGHEID	2. ÉÉN ALGEMENE BEOORDELAAR VOOR HET DOSSIER
	3. Instabiliteit van de kaders en eisen → VERLIES VAN VERTROUWEN (voor een volledige generatie en +)	3. EEN BURGER-WONING DOSSIER MET ALLE DOCS OP ÉÉN ENKELE PLAATS (geen herverzending, enz.)
	4. Traagheid bij de toekenning van leningen → EEN BELANGRIJKE REM	4. EEN VAST KADER MET DUIDELIJKE TERMIJNEN EN TIJDPERIODES
		5. HERZIENING VAN DE PROCEDURE (het duurt enkele dagen voor een bank een beslissing neemt)
		6. VERVERSNELDE PROCEDURE ALS EEN OSS DE VERANTWOORDELIJKHEID HEEFT (kwaliteitsgarantie, enz.)

**ALS MEN DE MASSIFICATIE VAN DE RENOVATIE WIL LATEN SLAGEN,
MOET ER DRINGEND EERST
EEN VEREENVOUDIGING EN TRANSPARANTIE
VAN HET KADER EN DE EISEN WORDEN GEÏMPLENTEERD**



IV. KRITIEKE SUCCESFACTOREN EN MOEILIKHEDEN

Te onthouden

À la une

« C'est rassurant et sécurisant d'être encadré par Renocity »

RENOCITY
soutenu par la ville de La Louvière

Renocity s'adresse aux propriétaires d'Haine-Saint-Pierre qui souhaitent améliorer la performance énergétique de leur logement. Témoignage.



Françoise habite le quartier et dès le début du projet, elle a décidé de manifester son intérêt afin d'entamer des rénovations. 6 mois plus tard, Françoise a presque terminé ses travaux ! Nous nous sommes rendus chez elle afin d'en savoir plus.

Vous avez été une des premières à bénéficier de l'accompagnement Renocity offert par la Ville de La Louvière. Pouvez-vous nous dire ce que vous avez rénové dans votre maison avec Renocity ?

Il y a la rénovation et l'isolation de toute la toiture, le changement des châssis, l'installation

Qu'est-ce qui vous a convaincu de concrétiser votre projet ?

J'ai été mise en confiance par les entrepreneurs envoyés par Renocity ; c'est une sécurité de savoir qu'ils sont de qualité et fiables. C'est très rassurant et sécurisant d'être encadré par le projet. Quant aux primes, il y a certaines démarches à faire, avec des éléments que je ne connaissais pas... Benjamin (l'expert en rénovation énergétique de Renocity) me l'a bien expliqué. J'ai eu également des informations complémentaires de la part de l'auditeur logement qui l'accompagnait et que j'ai été ravie de rencontrer. Il m'a également beaucoup apporté.

Et comment cela s'est-il passé avec Renocity ? Pouvez-vous nous parler de votre expérience ?

C'est une très belle expérience qui m'a permis de concrétiser mes projets d'un seul coup. Je savais que je bénéficierais de différentes primes, dont je n'imaginai pas l'existence. J'ai aussi la possibilité de demander un prêt à un taux de 0% si je le souhaite, ce qui permettrait de financer davantage de projets. Dans cette aventure, j'ai rencontré Benjamin qui a été le moteur de tout : il m'a expliqué le but de Renocity, il a pris du temps, il est très réactif... Il est aussi bienveillant et conciliant.

Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter à propos de la rénovation énergétique de votre maison ?

Je conseille à tout le monde de rénover sa maison. On pense toujours que ces primes sont octroyées aux personnes à faibles revenus... Certes, ces primes peuvent être plus élevées en fonction des revenus, mais tout le monde y a droit. Le guichet énergie logement de la Ville peut d'ailleurs informer tout candidat rénovateur sur toutes les aides disponibles.

VOUS VOULEZ AUSSI BÉNÉFICIER DE CE SUPPORT UNIQUE OFFERT PAR LA VILLE POUR DIMINUER DRASTIQUEMENT VOTRE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ?

IL NE RESTE PLUS QUE QUELQUES SEMAINES POUR RÉSERVER VOTRE DIAGNOSTIC GRATUIT.

Réservez un créneau avec notre expert en rénovation énergétique sur www.lalouviere.renocity.be ou scannez le QR code pour arriver directement sur le site ou contactez-nous au numéro vert gratuit 0800/580.45



Energetische renovatie per wijk, het werkt !

...maar het is op dit ogenblik een COMPLEX proces, INTENSIEF wat betreft menselijke middelen

De financiële steun aan burgers via premies en leningen is een sleutelement.

- ✓ Herontwerpen op een eenvoudige, duidelijke manier, met als doel te versnellen, terwijl we akkoord gaan om kleine stappen te zetten.
- ✓ De stedenbouwkundige compromissen accepteren in ruil voor de energetische renovatie, als we realistisch willen zijn ten opzichte van het te bereiken doel.
- ✓ Geen hercontroles door de ene instantie na de andere, op gewestelijk niveau, op stadsniveau, bij de leencel...



LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

RENOCITY
Ensemble, rénovons bien, habitons mieux.

AGC
Your Dreams, Our Challenge



**Opnieuw bevragen, Vereenvoudigen, Automatiseren
Voor de burgers en voor de OSS !**



CONTACT

Valérie Barlet
Sr Project Leader

AGC Glass Europe

0476 55 11 50

Valerie.Barlet@agc.com

<https://www.agc-glass.eu/fr>

Anne Mathot
Energie-adviseur

Ville de La Louvière

064 27 79 41

amathot@lalouviere.be

<https://www.lalouviere.be>

