

# VISITES A DOMICILE 2014

PARTIE EVALUATION - JUIN 2015

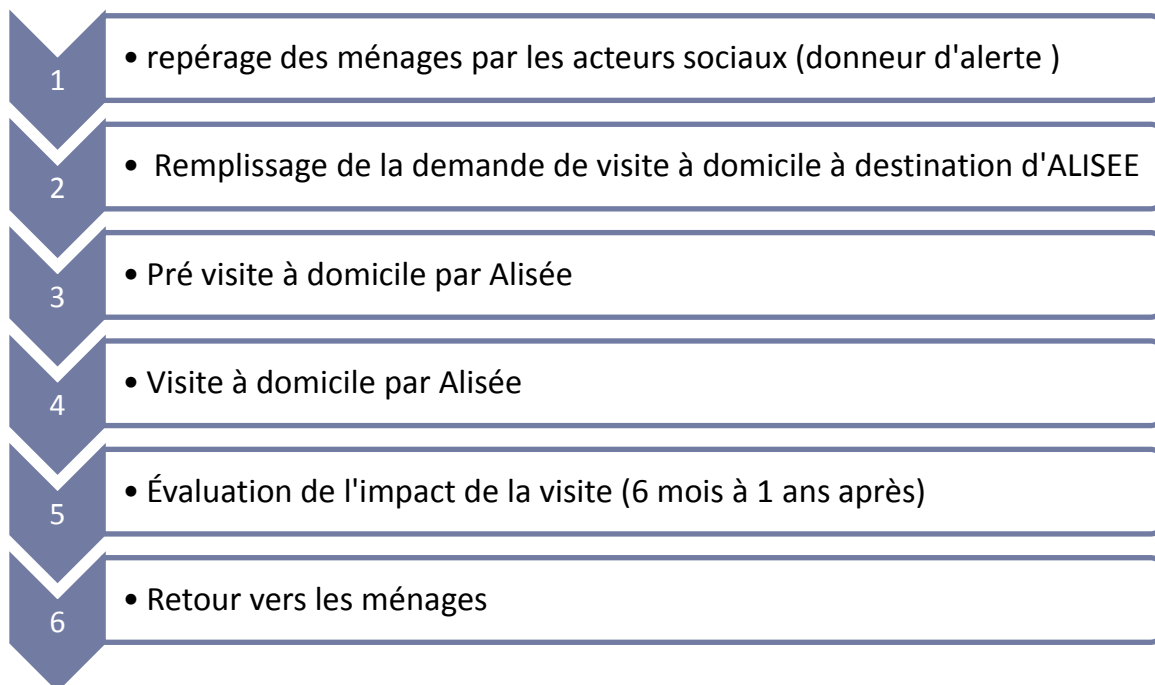


## SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	2
1. Méthodologie.....	3
2. Résultats .....	4
2.1 les profils des ménages visités .....	4
2.2 répartition des ménages visités sur la ville .....	5
2.3 avancé des problématiques liées au logement. ....	6
2. 4 prise en main du matériel économe .....	8
2.5 impact sur les consommations .....	9
2.6 prise en compte des conseils sur les pratiques .....	10
2.7 poursuite des orientations donnees .....	11
2.8 suivi de l'accompagnement du ménage.....	12
3. Les étapes de la visite et le parcours du menage.....	13
4. Quelques pistes de travail : .....	14

## INTRODUCTION

### Déroulement des visites à domicile :



## 1. METHODOLOGIE

**Objectifs :** évaluer les impacts quantitatifs et qualitatifs des visites à domicile de l'année 2014.

**Procédé :**

- Définir des indicateurs d'évaluation.
- mettre au point deux questionnaires : un réalisable au domicile et un deuxième à effectuer par téléphone dans le cas de déménagements et /ou d'indisponibilités.
- préparer les entretiens avec des résumés de situations individuelles.
  1. effectuer les entretiens à domicile **avec les ménages** ( + relevé des compteurs)
  2. procéder à une analyse quantitative des consommations **avec le conseiller.**
  3. contacter **le donneur d'alerte.**
- Analyser l'ensemble des données et formuler des résultats (tableau, graphiques etc. )

MODALITE D'ENQUETE	
domicile	10
téléphone	5
Refus	3
Non joignable	3
TOTAL	<b>21</b>

## 2. RESULTATS

### 2.1 LES PROFILS DES MENAGES VISITES

STATUT OCCUPATION	
Locataire parc privé	4/19
Locataire parc public	13/19
propriétaire	2 /19

LA TAILLE DES LOGEMENTS		
Surface En m2	équivalent	Nombre de ménage
- 32	Studio	1/19
33 à 45	T1 à T2	3/19
46 à 65	T3	7/19
66 à 80	T4	5/19
81 à 95	T5	2/19
+ 96		1/19

COMPOSITION DU MÉNAGE	
Personne seule	7/20
2 personnes	6/20
3 pers	2/20
4 ou 5 pers	1/20
6 ou 7 pers	4/20

MODE DE CHAUFFE	
Gaz de ville	12/18
Électricité	6 /18

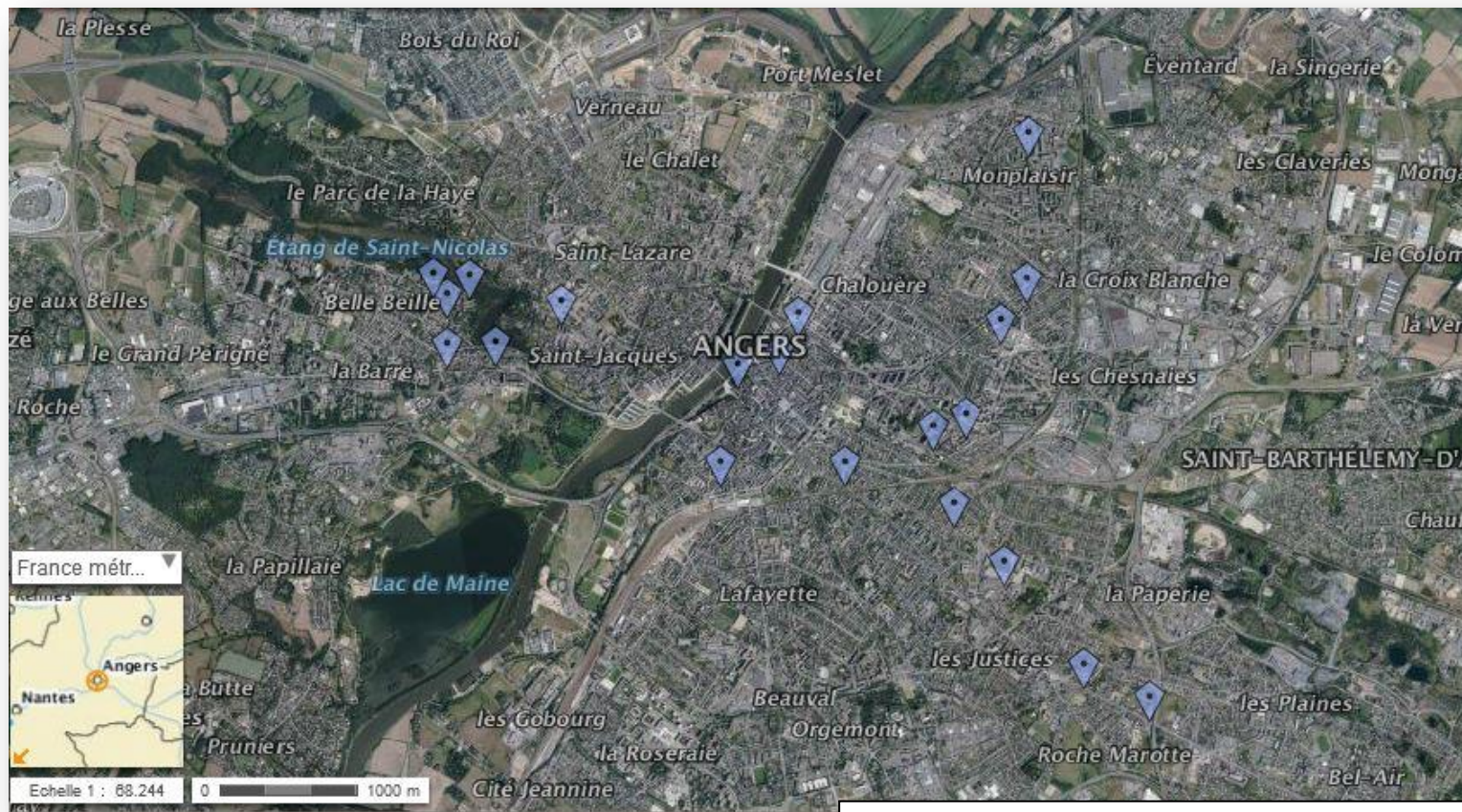
NIVEAU D'ISOLATION DES LOGEMENTS	
Très faible	2/18
faible	11/18
Moyenne	4/18
Bon	1/18

#### Des tendances :

- une surreprésentation des locataires du parc social.
- une majorité de personnes seules, puis des couples et des familles nombreuses.
- des logements de taille moyenne, on peut avancer la problématique de sous occupation, avec des personnes seules ou en couples dans un grand logement.
- un niveau d'isolation globalement faible, et une majorité de personnes se chauffant au gaz de ville.

## 2.2 REPARTITION DES MENAGES VISITES SUR LA VILLE

- les ménages sont relativement répartis sur la ville, tant en centre ville que dans les quartiers prioritaires.



Sources : GEOPORTAIL, Fond de carte : images satellites 2012

## 2.3 AVANCE DES PROBLEMATIQUES LIEES AU LOGEMENT.

ACTIONS-LOGEMENT MISES EN PLACE				
	Aucune	Quelques unes	nombreuses	TOTAL
Actions réalisées dans le logement <i>(à l'initiative du ménage, dans le but d'améliorer la situation)</i>	1	8	5	/16

TYPES D'ACTION RÉALISÉS		
Déménagement	4	/15
Installation matériel économe de la visite	12	/ 12
Mise en place de quelques gestes économes	11	/14
Prise de contact avec un service social / association	4	/ 12
Prise de contact avec un fournisseur	3	
Mise en contact avec le propriétaire		
- Demande de travaux, vérifications	7	/ 13
- Demande de relogement non aboutie	4	

### Commentaires :

- les actions d'amélioration peuvent être de natures très différentes. Mais il s'agit surtout de voir si le ménage « prend ou reprend la main » sur les problèmes rencontrés dans son logement.

- suite à la visite, les ménages mettent rapidement en œuvre les conseils apportés par ALISEE mais dans la durée, les occupants se sentent de moins en moins mobilisés.

- le moment de l'évaluation permet au ménage de se remobiliser sur les questions d'énergies liées au logement. Dans certain cas, cela peut déclencher ou relancer des actions.

PROBLEMES SIGNALÉS	L'AVANCÉ DEPUIS LA VISITE						Signalés par ménage /18	Constatés par conseiller /18
	0	1	2	3	4	5		
Problèmes sur le bâti							1	6
Ventilation inefficace							2	10
Inconfort dans le logement							4	
Humidité, condensation, moisissures							4	
Problèmes sur le chauffage							0	8
Problèmes sur les équipements domestiques							0	9
Importantes factures d'électricité							7	
Importantes factures de gaz							7	
Importantes factures d'eau							4	
Difficulté à payer ses factures d'énergie							9	
Difficulté à payer ses factures d'eau							0	
* les ménages ont mesuré l'évolution des problèmes énoncés dans la fiche de demande de visite, du jour de la visite à celui de l'enquête.								

Dans le tableau, les problèmes signalés sont ceux mis en avant par le ménage et son référent pour justifier une demande de visite. Lors de l'évaluation, chaque problème a été repris avec le ménage, tout en mesurant son évolution, de 0 à 5.

➤ tous les ménages ont pu avancer sur au moins un des problèmes rencontrés, et au moins un poste de consommation : chauffage, eau ou électricité. L'avancé est toutefois plus marquée sur les consommations d'eau et d'électricité. Concernant le gaz, l'évolution est moindre, liée à une faible isolation des logements et parfois l'impossibilité de régler son chauffage.

La majorité des ménages signale des problèmes liés aux factures impactant leur budget, et peu sur le bâti, la ventilation, équipements domestiques et de chauffage. La visite permet de leur apporter de meilleures connaissances afin d'identifier les postes de consommation de leur logement. Le conseiller va davantage mettre en cause des problèmes comme la ventilation, les équipements domestiques : causes des problèmes signalés par le ménage.

- l'échelle d'évolution (de 0 à 5) semble plus réaliste qu'une réponse OUI/NON, dans la mesure où les problèmes, avec des causes parfois multiples, ne peuvent pas être totalement résolus. Par exemple, l'état du bâti ou du système de chauffe est resté identique dans le plupart des cas. Cependant, on parvient à voir une évolution grâce à la mise en place d'actions par les occupants.

## 2. 4 PRISE EN MAIN DU MATERIEL ECONOMOME

DISTRIBUTION DU MATÉRIELS ÉCONOMES en :			
EAU ET ELECT	EAU	ELECT	Aucun matériel fournis
15/20	1/20	2/20	2/20
* Thermomètres, sabliers et hygromètres non comptabilisés			

	OUI	NON	TOTAL
Facilité d'utilisation	11	1	/12
Réduction des consommations (ressenti du ménage)	11	1	
« Vous arrive-t-il de les conseiller à d'autres personnes ? »	8	4	

### Commentaires :

- la plupart du temps, le matériel économe est installé par le conseiller lors de la visite. Cette phase est essentielle car elle permet au ménage de réaliser **un premier pas vers les gestes économes.**

- la présence du matériel, comme trace physique de la visite, semble **prolonger l'impact de la visite dans le temps.**



## 2.5 IMPACT SUR LES CONSOMMATIONS

ANALYSE DES CONSOMMATIONS							
GAIN							Ménages pris en compte
	Perte	Aucun	1 à 50€	50 à 100€	100 à 200€	Plus de 200 €	
<b>EAU</b> m <sup>3</sup> /an	1		3	1			5
<b>GAZ</b> kW.h					1		1
<b>ÉLEC</b> kW.h / an			2	1	2	1	6

**Un certain nombre de ménages ne figurent pas dans le tableau, car :**

- les index de consommations (des compteurs ou des factures) sont indisponibles ou n'ont pas été relevé sur plusieurs périodes.
- la situation des ménages a évolué (déménagement, nombre personnes dans le logement, changement de nombreux équipements).

**Nous pouvons toutefois faire quelques constats :**

- **des économies d'eau et d'électricité sont souvent constatées** par les ménages, à travers la réduction des factures, entre 50 à 200 €. Le matériel économe (ampoules basse consommation, réducteurs de débit, douchette économe, thermomètres, multi prises coupe veille) et les conseils sur les pratiques et les équipements y participent.
- Les ménages seuls ou en couple parviennent plus facilement à faire des économies. Il semble plus difficile de sensibiliser l'ensemble des membres d'une famille nombreuse.

## 2.6 PRISE EN COMPTE DES CONSEILS SUR LES PRATIQUES

IMPACT SUR LE QUOTIDIEN			
IMPACT SUR LE QUOTIDIEN	OUI	NON	TOTAL
Ressenti des ménages sur l'impact positif des conseils d'ALISEE sur les pratiques et l'utilisation des équipements. <i>(consommation, pratiques, connaissances)</i>	13	2	/15

- les ménages accompagnés sont largement satisfaits, la visite à domicile permet d'être au plus près des habitudes du ménage dans son logement, afin de lui fournir des connaissances et des conseils adaptés.

Cependant, les changements s'inscrivent dans la durée, car ils doivent être intégrés au quotidien. **Or, la visite reste ponctuelle, les ménages vont ensuite passer à une phase de test ou d'action. Pour consolider les changements de pratiques, il semble important de prévoir des temps de suivi, de soutien et d'accompagnement.**

LES EQUIPEMENTS						
	Système de Chauffage	ventilation	Achat électroménagers plus économes	Aucun	Suppression d'appareils	Total
Nouveaux équipements	1	1	2	8	4	/11

**La visite va permettre de prendre conscience de la consommation réelle de certains appareils : en utilisant des wattmètres, le conseiller va pouvoir estimer la consommation annuelle des équipements.**

- On note que presque la moitié des personnes ont supprimé certains appareils, il s'agissait dans la plupart des cas d'appareils « en trop », ou utilisés ponctuellement. Dans ces cas là, les apports du conseiller vont venir conforter le ménage à se séparer de ces appareils.
- Peu de ménages ont investi dans des appareils plus économes.

## 2.7 POURSUITE DES ORIENTATIONS DONNEES

LE SUIVI DES ORIENTATIONS PROPOSEES					
	Pas d'orientation	Non suivies	Partiellement suivies	suivies	TOTAL
	5	0	3	3	11 ménages

Ce tableau retrace le suivi des orientations proposées par le conseiller au ménage suite à la visite. (ex : contact avec : fournisseurs, services sociaux, professionnels techniques, associations de conseils...)

- Les freins identifiés sont : la difficulté à prendre contact avec des structures ou des professionnels, la crainte des démarches administratives, l'appréhension du coût de certaines prestations, un manque d'organisation, le détournement vers d'autres solutions moins adaptés.
- Au regard de ces freins, **l'accompagnement du ménage est indispensable : soutien, relance, aide à la décision...**

## 2.8 SUIVI DE L'ACCOMPAGNEMENT DU MENAGE

LE « DONNEUR D'ALERTE »		
secours catholique	3	/ 20 ménages
France terre d'asile	2	
EIE 49	2	
Maison des solidarités	7	
CCAS	3	
CLCV	1	
Habitat et humanisme	1	
Régie de quartier	1	

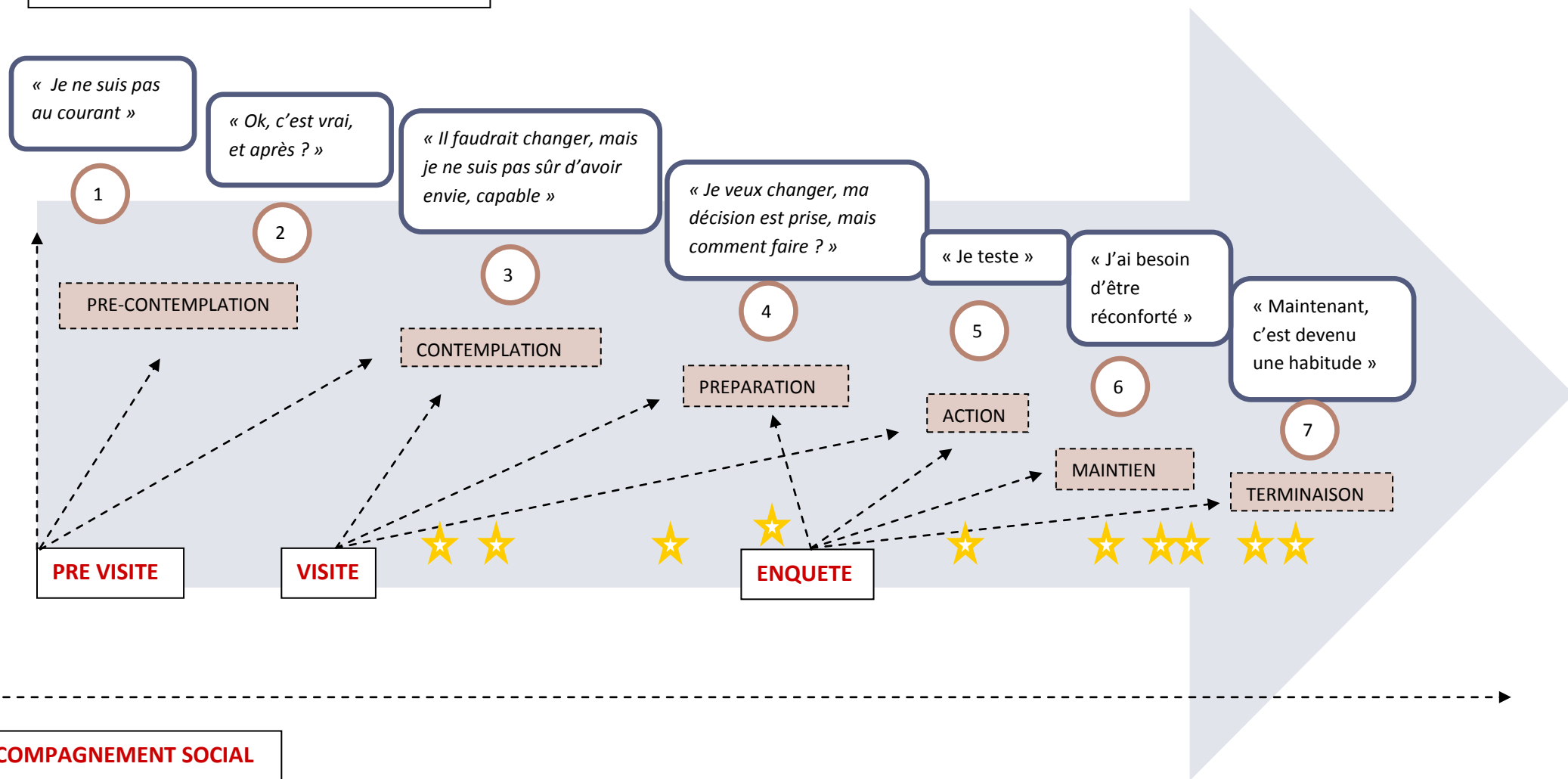
Contact entre le ménage et le donneur d'alerte, depuis la visite			
	Oui	Non	Changement personne/ accompagnement
Secours catholique	2		
MDS	3	2	2
CCAS	1	2	1
France terre d'asile		1	1
<b>Total</b>	<b>6/ 11</b>	<b>5/ 11</b>	<b>3/ 11</b>

Le deuxième tableau permet de savoir si le ménage et le donneur d'alerte sont restés en contact depuis à la visite :

- Seule la moitié des ménages ont pu reparler de la visite avec le référent. Dans certain cas, le parcours d'accompagnement était terminé ou pas de référent social)
- la visite est plus opérationnelle si elle s'intègre à un **parcours global d'accompagnement**, cela met en évidence l'importance d'un **travail en binôme avec un acteur technique et un acteur social**.
- Il est important qu'une synthèse de la visite soit intégrée dans le dossier du ménage afin d'assurer une continuité, quelques soit les interlocuteurs sociaux.

### 3. LES ETAPES DE LA VISITE ET LE PARCOURS DU MENAGE

★ représente les 10 ménages évalués à domicile.



## 4. QUELQUES PISTES DE TRAVAIL :

- lors de la visite à domicile, il semblerait pertinent de relever des **informations quant à la situation socio-économique** du ménage, afin de pouvoir estimer son taux d'effort énergétique. Et, de manière générale, ces informations renseignent l'étude des profils des ménages en précarité énergétique.
- **la fiche de synthèse** laissée au ménage lors de la visite a été conservée dans la majorité des cas. Les personnes l'utilisent à titre personnel, mais aussi lors de rendez vous pour « prouver » la mauvaise qualité du logement auprès de professionnels ou de travailleurs sociaux.
- **la question du long terme** : suite à la visite, les ménages font face à une sorte de « défi d'économie d'énergie », et éprouvent majoritairement le besoin de soutien dans la mise en place des actions autour du logement. Par exemple, le moment de l'évaluation permet aux ménages de faire le point, savoir si leurs efforts ont été conséquents. **Le retour écrit vers les ménages valorise leur parcours.**
- **les problèmes liés majoritairement au bâti** restent problématiques :
  - pour les ménages faisant des efforts en aménageant leur quotidien, sans en ressentir les effets sur les consommations de chauffage.
  - pour les donneurs d'alerte, qui savent repérer et rencontrent régulièrement des personnes en situation de précarité énergétique, mais qui parviennent difficilement à les orienter vers des solutions viables.