

Le sujet est apparu sur la liste de discussion RAPPEL en 2015. Il revient depuis régulièrement dans les questionnements des membres RAPPEL.

Interrogations soulevées sur la liste de discussion RAPPEL

Questionnement : Comment mesurer l'impact des dispositifs de visites à domicile (diagnostic sociotechnique) auprès des ménages ?

➤ Observations et commentaires

Au-delà de l'impact à proprement parler des visites à domicile auprès des ménages, notons au préalable que l'évaluation de ce type de dispositif peut également porter sur la mesure des actions réalisées : nombre et profils des ménages et des logements visités, nombre et type de préconisations effectuées (gestes économes, modification d'abonnement, travaux, orientation), nombre et type d'équipements économes installés, moyens de communication mis en œuvre, modalités de repérage des ménages, acteurs mobilisés (pour le repérage, l'orientation), etc.

Ces indicateurs « de réalisation » ou « de suivi », souvent analysés au regard des moyens financiers ou humains engagés, sont à distinguer des indicateurs « de résultats » ou « d'impacts » qui eux vont s'attacher aux objectifs visés par le dispositif : une diminution des factures d'énergie, un meilleur confort, une réappropriation du logement, une meilleure attention énergétique...

➤ Eléments de réponse

* Sur quoi peut porter l'évaluation du dispositif ?

L'évaluation des visites à domicile peut consister à mesurer leurs résultats directs, tels que perçus par le ménage :

- **Satisfaction des ménages :** qualité du service rendu, utilité de l'intervention, utilité et clarté de la documentation fournie, utilité et facilité d'application des conseils fournis, adéquation aux attentes du ménage, etc.
- **Qualité de l'intervention du chargé de visite :** écoute, professionnalisme, capacité à répondre aux questions, clarté des explications, adaptation à son interlocuteur, etc.

De manière plus approfondie, ce sont les impacts (ou changements durables) dans la situation du ménage qui peuvent être évalués en comparant sa situation initiale et celle après l'intervention :

- **Amélioration du confort :** gain perçu par le ménage en termes de confort, de réduction des courants d'air, de sensation de froid, d'humidité, de température dans le logement, etc.
- **Economies d'énergie :** évolution des consommations et dépenses d'eau et d'énergie (économies mesurées).

Notons que l'analyse des économies d'énergie et d'eau générées doit prendre en compte les évolutions éventuelles au sein du foyer (arrivée ou départ d'une personne du logement, changement ou achat d'appareils électroménagers) et les températures de l'hiver passé (Degré-Jours Unifiés¹).

1 DJU = valeur chiffrée illustrant l'apport de chaleur nécessaire pour arriver à une température intérieure (18°C est souvent utilisée comme température à atteindre) en fonction de la température extérieure.

- **Maîtrise des consommations et des dépenses** : évolution des usages dans le logement (application des conseils par le ménage), mise en place d'un suivi des consommations par le ménage, acquisition de connaissances/compétences par le ménage (compréhension de la facture, du fonctionnement du compteur, de la consommation des appareils), etc.
- **Petits équipements économes** : efficacité des équipements installés, prise en main des équipements, durée des équipements dans le temps, etc.
- **Mise en œuvre d'actions complémentaires à la visite** : adaptation de l'abonnement, achat d'équipements économes, réalisation de travaux, suivi des orientations, etc.

Enfin, l'évaluation peut porter sur le processus du dispositif, elle consiste alors à mettre en regard ses modalités de mises en œuvre et les moyens associés avec les résultats obtenus (évalués par les méthodes décrites ci-dessus). Elle peut porter sur :

- **Les modalités d'intervention** : nombre de visites, temps passé, actions réalisées, nombre de chargés de visite mobilisés par visite, etc.
- **Le profil des personnes qui réalisent la visite** : formation initiale et continue, expérience dans le domaine, etc.
- **Le cadre de l'intervention** : type d'organisme qui réalise les visites (structure pilote de l'action), délai de traitement des demandes, préparation de la visite (entretien téléphonique, préparation des documents, des équipements), etc.

* Quel type d'outil d'évaluation est employé ?

Le recueil des indicateurs permettant de mesurer les résultats et/ou les impacts pour le ménage se fait d'une manière générale via un questionnaire d'évaluation.

Ce questionnaire d'enquête peut être administré en face-à-face (lors d'une ultime visite à domicile), par téléphone ou être « auto-administré » (l'enquêté remplit lui-même le questionnaire, par voie informatique ou postale). Un membre du réseau a témoigné avoir eu un taux de réponse de 48% (sur un échantillon de 189 ménages) en couplant ces trois modes de passation (face-à-face, phoning et mail).

Notons par ailleurs que chaque mode d'administration d'un questionnaire présente des avantages et des inconvénients : consulter la [fiche méthode de la plate-forme OPTIGEDE](#) (proposée par l'ADEME).

Un autre questionnaire peut également s'adresser aux autres acteurs du dispositif (ex : référent social) si l'on souhaite recueillir leur point de vue (utilité du dispositif vis-à-vis de leur mission, qualité de l'intervention, suites données aux orientations, etc.)

En ce qui concerne le traitement des questionnaires, celui-ci se fait généralement via Excel, voire des logiciels dédiés aux enquêtes.

* Quand a lieu l'évaluation du dispositif ?

Dans la mesure où elle repose sur la comparaison entre une situation initiale et une situation finale, les modalités de l'évaluation sont idéalement définies en amont de la mise en œuvre des visites à domicile, notamment lorsqu'il s'agit de récolter des données relatives à la situation initiale.

Le moment fort se situe toutefois après la réalisation des visites avec la passation du questionnaire d'évaluation au ménage dans un délai, selon les opérateurs, de 2 mois à 2 ans après la première visite à domicile. Concernant ce délai il est généralement conseillé :

- de laisser passer une saison de chauffe entre la visite et le questionnaire afin de pouvoir comparer par exemple les consommations d'énergie et la sensation de confort avant et après la visite ;
- de laisser un minimum de 6 mois après la première visite : c'est à partir de ce laps de temps que l'on peut estimer que de nouvelles habitudes auront été prises (ou pas) par les ménages suite à la délivrance de conseils variés (d'après le retour d'expériences du [projet européen Achieve](#)).

* Qui réalise l'évaluation du dispositif ?

L'évaluation d'un dispositif peut se faire de manière interne (par la structure porteuse du dispositif, avec ou sans appui d'un spécialiste extérieur) ou externe (bureau d'études spécialisé, sociologues, etc.). Pour les questionnaires en face à face, il est recommandé de le faire réaliser par une autre personne que celle qui a réalisé les visites, afin de permettre au ménage de s'exprimer librement.

➔ Pour aller plus loin

Consulter le [Focus n° 17 « Évaluer pour \(mieux\) accompagner les publics en précarité énergétique »](#) du RAPPEL.

Consulter la [rubrique dédiée à l'évaluation des visites à domicile](#) dans l'espace membre du site RAPPEL.