

# Questionnaire ménages

Octobre 2016 à Avril 2017 - GRAAL - Ville de Lille

## Votre expérience des actions menées chez vous

1. Quel a été votre ressenti lors de votre premier contact avec le GRAAL ?

1. Intéressé  2. Surpris  3. Vêxé  4. Autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

2. Pourquoi avoir accepté la proposition de médiation ?

1. Réduire les factures d'eau, de gaz, d'électricité  
2. Un service et des équipements gratuits (ampoules, prises, mousseurs)  
3. Contribuer à la protection de l'environnement et au climat  
4. Améliorer l'état de votre logement  
5. Réduire un problème de santé  
6. L'accompagnement, le fait de se sentir moins seul face aux difficultés  
7. Autres raisons  
8. Ne se prononce pas

*si plusieurs réponses classer les par ordre d'importance*

3. Le dispositif a-t-il répondu à ces attentes ?

1. Oui  2. Non

4. Avez-vous fait part de votre besoin de travaux à votre propriétaire ?

1. Oui, à l'écrit  2. Oui, à l'oral  3. Oui, les deux  
 4. Non

Si oui, pourquoi cela n'a pas abouti ?

- |  | 1                     | 2                     |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 5. Difficulté à payer le loyer ?                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. des problèmes liés à l'état du logement ?     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. des problèmes relationnels avec le bailleur ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Mauvaise volonté du bailleur ?                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Autres  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Oui (1), Non (2).*

10. Si "Autres" expliquez :

11. Quels types de travaux ont été ou vont être réalisés chez vous ?

1. Chauffage  
 2. Isolation  
 3. Ventilation  
 4. Menuiserie  
 5. Normes électrique  
 6. Toiture  
 7. Petits travaux de réparation  
 8. Je ne sais pas  
 9. Autres

12. Avez-vous été satisfait de la rapidité de la médiation ?

1. Oui  2. Non

13. Si 'Non', précisez :

14. Parmi les petits équipements fournis par la médiatrice, qu'avez vous utilisé ? (lampes basses consommations, mousseurs, multiprise, joints, rideaux, thermomètre)

15. Avez-vous eu des conseil pour limiter vos dépenses d'eau, d'électricité, de gaz ?

1. Oui  2. Non

Si oui, avez vous trouvé que...

- |   | 1                     | 2                     |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 16. Ces conseils étaient adaptés à votre situation    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Ces conseils étaient facile à mettre en pratiques | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Ces conseils étaient utiles                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Oui (1), Non (2).*

## Les impacts des interventions

19. Est-ce que l'intervention du GRAAL vous a aidé ?

1. Oui  2. Non

20. En quoi l'intervention du GRAAL vous a aidé ? (relation avec le bailleur, état du logement; démarche; anticiper le montant de vos facture; réaliser des travaux; résoudre certains problèmes de logements..)

21. D'une manière générale, considérez-vous que le confort s'est amélioré chez vous suite à l'intervention du GRAAL ?

1. Oui, il s'est amélioré  
 2. Non, ca n'a pas changé  
 3. Non, il s'est plutôt dégradé

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

22. Qu'est ce qui fait que vous vous sentez mieux chez vous depuis l'intervention ?

23. Depuis l'intervention, avez-vous acheté des équipements économes ?

1. Oui  2. Non

24. Si oui, lesquels ? (lampes basses consommations, équipements à faible consommation, relevés de compteurs, éteindre vos appareils, réduire l'utilisation des appareils électriques)

25. Avez-vous changé certaines de nos habitudes de consommation énergétiques, si vous les quelles ?

26. Sitez-en quelques unes. (Maximum 3)

27. Est-ce que vous faites le suivi régulier de vos consommation d'eau et d'énergie ?

1. Oui, je l'ai toujours fait  
 2. Oui je le fais depuis l'intervention  
 3. Non, je ne l'ai jamais fait  
 4. Non, je ne le fais pas depuis l'intervention

28. Avez-vous déjà réalisé des travaux vous même depuis la première intervention du GRAAL

1. Oui, des petits travaux (peinture, changement de prises électriques, robinetterie ...)  
 2. Oui, des gros travaux (isolation, menuiserie, chauffage ...)  
 3. Non

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

29. Mesurez-vous la température de votre logement ?

1. Oui, et ce déjà avant l'intervention de la médiatrice  
 2. Oui, depuis l'intervention de la médiatrice  
 3. Non

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

30. Vous sentez-vous mieux chez vous ?

31. La médiation a-t-elle favorisé l'engagement d'autres démarches, si oui lesquelles ?

## Votre avis sur cette action

32. Globalement êtes-vous satisfait de l'intervention du GRAAL, quelle note lui attribueriez vous (de 1 à 4):

1. 1  2. 2  3. 3  4. 4

*1 = pas satisfait, 4 = très satisfait*

33. Est-ce que vous recommanderiez le GRAAL à votre entourage qui en aurait besoin ?

1. Oui  2. Non

34. L'avez-vous déjà fait ?

1. Oui  2. Non

35. A votre avis, cette médiation est une initiative de ...

1. L'Etat  2. La Région  
 3. Le Conseil départemental  4. L'OPAH  
 5. La ville de Lille  6. Le GRAAL  
 7. Autre

36. Sans l'appel de la médiatrice auriez vous cherché une aide de ce type ?

1. Oui  2. Non

37. Sans l'intervention du GRAAL seriez vous resté dans ce logement ?

1. Oui  2. Non

38. Avez-vous des remarques, des suggestions ou améliorations, des choses qui ont manqué à proposer sur le déroulement de l'intervention du GRAAL ?

39. Qu'est ce qui vous a manqué ?

## Pour ceux qui ont déménagé depuis l'intervention du GRAAL

40. Malgré la médiation, pourquoi n'êtes vous pas resté dans votre ancien logement ?

41. Est-ce que la médiation aurait pu vous faire rester dans le logement ?

42. Si la médiation était intervenue plus tôt seriez-vous resté dans votre ancien logement ?

1. Oui  2. Non

## Caractéristiques des ménages

43. Quand a eu lieu votre première rencontre avec Mélanie ?

44. Depuis quand habitez-vous le logement ?

45. Quelle est la composition de votre ménage ?

- 1. Personne seule
- 2. Personne seule avec enfant(s)
- 3. Couple sans enfant
- 4. Couple avec enfant(s)

46. Remarques collectées

# Questionnaire bailleurs

Octobre 2016 à Avril 2017 - GRAAL-Ville de Lille

## Situation initiale avant la médiation

1. Aviez-vous conscience du manque de performance énergétique de votre logement avant l'intervention de la médiatrice ?

1. Oui  2. Non

2. Aviez-vous connaissance des difficultés rencontrées par votre locataire ?

1. Oui  2. Non

3. Envisagiez-vous de réaliser des travaux dans le logement avant l'intervention de la médiatrice ?

1. Oui  2. Non

4. Par quel moyen votre locataire a-t-il rencontré le GRAAL ?

5. Quel a été votre ressenti lors de votre premier contact avec le GRAAL ?

1. Intéressé  2. Surpris  3. Agacé  4. Autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

## Impact de la médiation

6. Selon vous, la médiation a-t-elle permis d'améliorer votre bien ?

1. Oui  2. Non

7. Qu'est ce qui vous a convaincu de réaliser des travaux ?

1. L'implication du locataire  
 2. Les aides financières (département, ville, Anah)  
 3. L'accompagnement renforcé (demande de financement, recherche artisans)  
 4. Les conseils techniques apportés  
 5. Les arguments de la médiatrice  
 6. Autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

8. Si 'Autres', précisez :

9. Est-ce que des travaux sont engagés dans le logement ?

1. Oui  2. Non  3. Travaux à venir

10. Quels types de travaux ont été réalisés ?

1. Chauffage  
 2. Isolation  
 3. Ventilation  
 4. Normes Électriques  
 5. Menuiserie  
 6. Toiture  
 7. Petits travaux de réparation

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

11. En quoi est-ce intéressant pour vous de bénéficier de ce service de médiation ?

12. Pensez-vous que vous auriez réalisé ces travaux sans l'aide de cette médiation

1. Oui  2. Non

13. Pourquoi ?

14. La médiation vous a-t-elle permis d'obtenir des aides financières ?

1. Prime de la Ville  2. Conseil départemental  
 3. Financement ARA  4. Pas d'aides financières  
 5. Autres,

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

15. Sur le long terme envisagez-vous ?

1. de réaliser des travaux dans ce logement  
 2. de réaliser des travaux dans votre propre logement  
 3. de réaliser des travaux dans d'autres logements  
 4. je n'envisage pas de m'investir dans des travaux

16. Connaissez-vous les aides de l'ANAH ?

1. Oui  2. Non

17. Si oui, pourquoi ne pas en avoir bénéficié ?

*La question n'est pertinente que si ANAH = "Oui"*

## Le ressenti de la démarche

18. Êtes vous satisfait de l'intervention de la médiation ?

1. 1  2. 2  3. 3  4. 4

*(1 = non satisfait et 4 = très satisfait)*

19. Pourquoi ?

20. Cette intervention vous a-t-elle parue utile?

- 1.1  2.2  3.3  4.4

(1=peu nécessaire et 4=nécessaire)

21. Pourquoi?

22. Selon vous, la médiation a-t-elle amélioré la situation du locataire ?

1. Oui  2. non

23. Selon vous, la médiation a-t-elle favorisé le maintien du locataire dans le logement ?

1. Oui  2. Non

24. Quelles sont les difficultés et freins rencontrés dans le déroulement de cette intervention et qui ont pu empêcher la réalisation de travaux?

25. A votre avis, cette médiation est une initiative de ?

1. Etat  2. Région  
 3. Conseil départemental  4. L'OPAH  
 5. la MEL  6. La ville de Lille  
 7. Le GRAAL  8. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

26. En un mot, la médiation est pour vous ?

1. Un conseil  
 2. Un moyen d'obtenir des aides financières  
 3. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

27. Si 'Autre', précisez :

28. Sans l'appel de la médiatrice auriez-vous cherché une aide de ce type ?

1. Oui  2. Non

## Caractéristique du propriétaire

29. Code postal de votre commune de résidence ?

Le code a 5 caractères.

30. Quelle est votre date de naissance ?

31. Combien de logement possédez-vous ?

32. Combien à Lille ?

33. Quand a eu lieu votre premier contact avec le GRAAL?

34. Depuis combien de temps le locataire qui a bénéficié de la médiation est-il présent dans le logement ? (

35. Avez-vous des remarques, suggestions, améliorations à apporter concernant le dispositif ou sur le déroulement celui-ci ?

36. Selon vous est-ce une pratique qui doit se développer (sur d'autres territoires, financement)? Et pourquoi ?

37. Où en êtes-vous dans la démarche?

1. Visite Diagnostic  
 2. Médiation  
 3. Elaboration projet de travaux  
 4. Travaux en cours de réalisation

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

38. Remarques collectées

### Grille pour évaluer la qualité des travaux réalisés

	Niveau 1 (-)	Niveau 2 (-+)	Niveau 3 (+)
CHAUFFAGE	Partiel (1 chauffage) Chauffage d'appoint (bois, pellets) Changement mode de chauffage sans modifier l'isolation Chaudière à fioul Convecteur électrique	Plusieurs pièces Chaudière basse température Chaudière fioul à condensation Radiateur à inertie / rayonnant	Globale Chaudière au gaz pour production eau chaude sanitaire Chaudière gaz à condensation Panneaux solaires thermiques
VENTILATION	Partielle ventilation naturelle par grille d'air fenêtre	Plusieurs pièces VMI-VMR (ventilation mécanique répartie) - VMC hygro-réglable VMC simple flux	Globale VMC (ventilation mécanique contrôlée) double flux
MISE NORMES ELECTRIQUES	Partielle	Plusieurs pièces	Globale
MENUISERIES (fenêtres et portes)	Changement d'une fenêtre Double vitrage sans grille d'air Posée par le propriétaire	Plusieurs menuiseries Double vitrage Posée par une entreprise	Gible complétée par travaux isolation Grille d'air sur les menuiseries Posée par une entreprise RGE
ISOLATION TOITURE	Partielle Réalisée par le propriétaire		Totale - réalisée par une entre.RGE Plus de 30 cm (selon isolant)
ISOLATION MUR/PLANCHER	Partielle Réalisée par propriétaire	Plusieurs murs Réalisée par entreprise RGE	Globale Plus de 15 cm (selon isolant) plancher au dessus d'une cave isolants naturels (ouate de cellulose, laine de bois, chanvre, liège) Réalisée par entreprise RGE
RÉFECTION TOITURE	Partielle		Globale
PETITS TRAVAUX DE RÉPARATION: appareil de régulation du chauffage, éclairage, revêtements des sols, peintures)	Partiels	Plusieurs travaux	Globaux
AUTRES	Partiel		Global