



Evaluation du projet



Rapport d'étude Marseille

Février 2014



Contact BVA :

BVA
Régis OLAGNE
05 67 20 28 94
regis.olagne@bva.fr

Geres :
Marie-Maud GERARD : 04 42 18 55 88
IDEMU :
Julie SOLENNE : 01 48 13 04 19

Sommaire

PARTIE 1	Contexte, objectifs et champs de l'étude	p.3
PARTIE 2	Résultats détaillés	p.8
	<i>Profil des répondants</i>	<i>p.9</i>
	<i>Mode de connaissance du dispositif</i>	<i>p.14</i>
	<i>Evaluation globale et détaillée du dispositif</i>	<i>p.16</i>
	<i>Equipements installés : utilisation et efficacité</i>	<i>p.22</i>
	<i>Impact de la visite</i>	<i>p.29</i>
	<i>Intention de recommandation</i>	<i>p.34</i>
	<i>Améliorations attendues</i>	<i>p.36</i>
PARTIE 3	Conclusions	p.38



PARTIE 1

Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte de l'étude



- La crise économique et les augmentations du prix de l'énergie contribuent au développement de la précarité énergétique à savoir l'impossibilité pour un ménage de satisfaire ses besoins élémentaires en énergie.



- Le projet Achieve a été mis en place sur 6 territoires de 5 pays européens pour tenter de trouver des solutions pour limiter la précarité énergétique. Il est mis en œuvre en France sur deux sites :
 - Un site en Seine-Saint-Denis suivi par la Croix Rouge Insertion-IDEMU
 - Un site à Marseille suivi par le GERES



- Achieve est déployé au sein des territoires en 4 étapes :
 1. Détection des ménages en situation de précarité
 2. Recrutement et formation de conseillers en énergie
 3. Visites à domicile pour faire un diagnostic, installer des équipements et donner des conseils
 4. Orientation des ménages vers des partenaires susceptibles de proposer des solutions durables



- Pour cerner les bénéfices et les axes d'optimisation du projet, une étude d'évaluation a été mise en place.

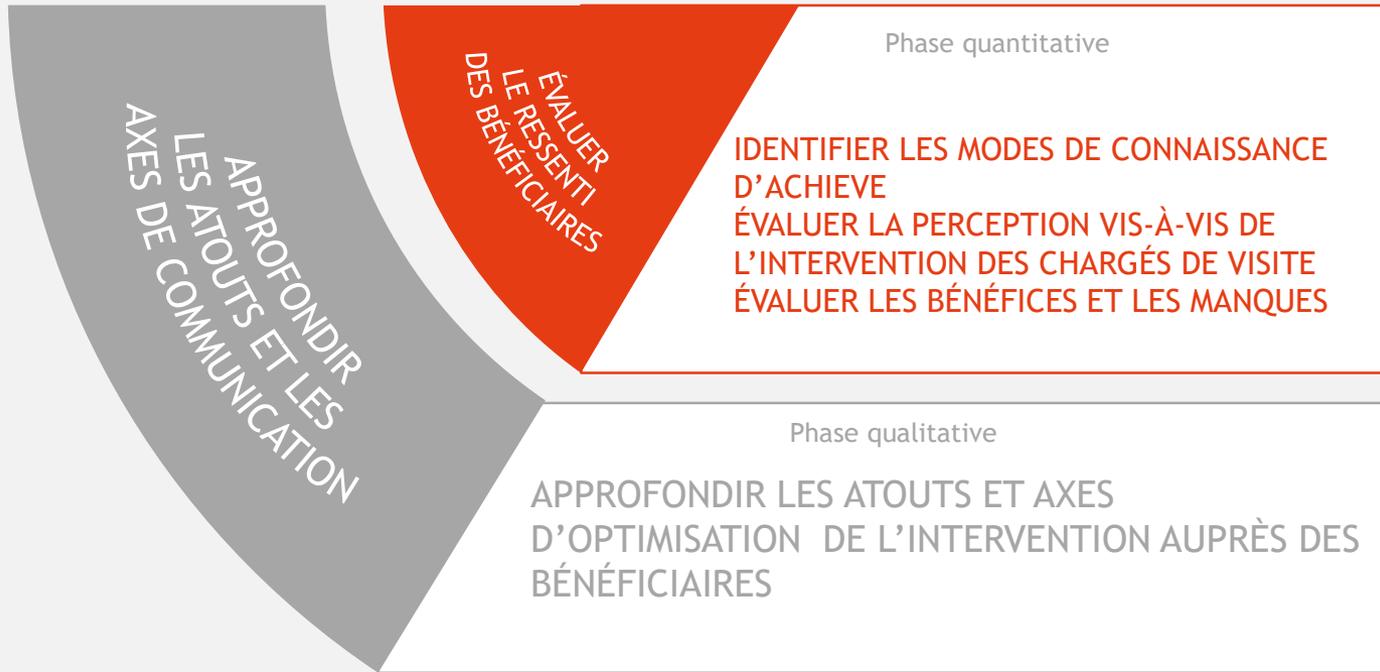


- Le GERES et Croix-Rouge Insertion-IDEMU ont sollicité BVA pour les accompagner dans la mise en œuvre d'une évaluation d'Achieve sur leurs territoires via une interrogation des principaux bénéficiaires du dispositif.

Objectifs de l'intervention

Evaluer le ressenti des bénéficiaires pour appréhender l'impact de la démarche et définir les axes d'optimisation

2 objectifs complémentaires



Phase quantitative :

157 entretiens téléphoniques auprès de bénéficiaires :
75 à 85 par site

→ 4 semaines

Phase qualitative :

14 entretiens en profondeur en face à face :
7 entretiens par site

→ 4 semaines

Méthodologie de l'étude



157 enquêtes téléphoniques de 20 minutes auprès des ménages ayant bénéficié du programme Achieve, réalisées du 21 au 27 novembre 2013 , et réparties comme suit :

- 83 enquêtes auprès des bénéficiaires du programme Achieve en **Seine Saint Denis**
- 74 enquêtes auprès des bénéficiaires du programme Achieve à **Marseille**

- **L'échantillon final à été redressé** en termes de type d'habitation, année de construction du logement, nombre d'occupants et statut d'occupation pour être représentatif des ménages bénéficiaires du programme Achieve (*redressement à partir des informations fichier fournies*) :
- Ce rapport présente les résultats pour le site de **Marseille**.

	Total	GERES	IDEMU
Base observée	157	74	83
Type_habitation			
Individuel	13,5%	9,8%	16,7%
Collectif	86,5%	90,2%	83,3%
Annee_construction			
Avant 1949	16,0%	10,3%	21,0%
Entre 1949 et 1975	37,1%	37,7%	36,6%
Entre 1975 et 2005	36,4%	47,1%	26,8%
Après 2005	4,5%	2,9%	5,8%
Ne sait pas	6,1%	2,0%	9,8%
Nb_occupants			
1 occupant	18,2%	18,6%	17,8%
2 occupants	18,9%	23,5%	14,9%
3+	62,9%	57,8%	67,4%
Statut_occupation			
Locataire privé	34,2%	18,7%	48,0%
Locataire social	59,0%	75,9%	44,0%
Propriétaire	6,8%	5,4%	8,0%

Note pour la lecture des résultats :

- Tous les pourcentages sont calculés en fonction des effectifs (nombre d'individus de la base) et non en fonction du nombre de citations.
- Les taux des graphes et des tableaux sont arrondis au 0,5% supérieur (de 0,6 à 0,9%) ou au 0,5% inférieur (de 0,1 à 0,4%).
- Les écarts significatifs sont présentés de la manière suivante :

 Sur fond vert : les pourcentages des sous-échantillons supérieurs au pourcentage de l'échantillon total (diff. Signif. à 95%)

 Sur fond rouge : les pourcentages des sous-échantillons inférieurs au pourcentage de l'échantillon total (diff. Signif. à 95%)

 Sur fond blanc : les pourcentages des sous-échantillons identiques au pourcentage de l'échantillon total (diff. Non Signif.)

Les chiffres en couleurs indiquent les différences significatives à 90%.

Homme : 96% / Femme : 71%
Retraité : 94%
Maison : 95% / Appartement : 76%
Ancienneté d'hab de plus de 10 ans : 89%
3 enfants et plus de moins de 12 ans : 41%

Les cadres de ce type indiquent les différences significativement supérieures ou inférieures au résultat présenté dans l'encadré situé en-dessous.



PARTIE 2

Résultats détaillés



Profil des interviewés

Une majorité de femmes, de plus de 35 ans, et de CSP- ou inactifs

Profil des interviewés

Base : 74



Pop. Nationale 18+



Sexe

48%

Un homme 27%

52%

Une femme 73% ↗

Âge de l'interviewé

11%

18- 24 ans 1%

17%

25- 34 ans 17%

28%

35- 49 ans 32%

24%

50 à 64 ans 30%

20%

65 ans et plus 20%

CSP chef de famille

19%

CSP+ 6%

15%

CSP= 5%

30%

CSP- 38% ↗

37%

inactifs 51% ↗



Des locataires d'appartements.

Profil des interviewés

Base : 74

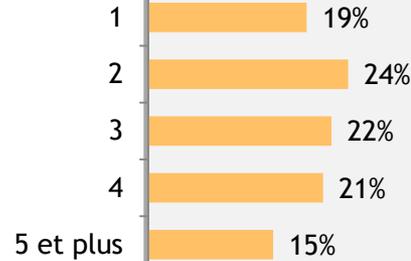


Pop. Nationale 18+

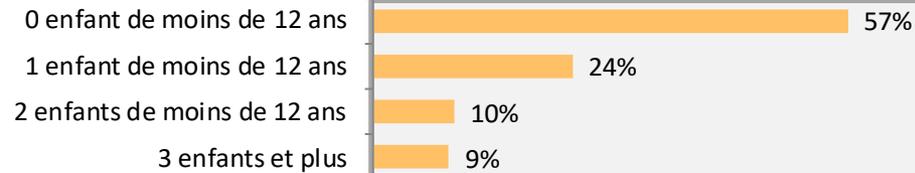


Nb pers foyer

17%
32%
21%
18%
12%

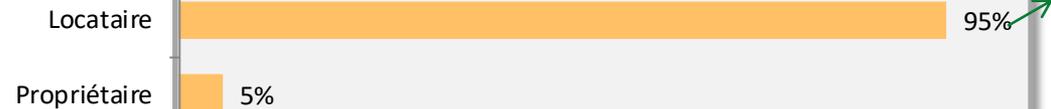


Nb d'enfants



Statut de propriété

41%
59%



Type de logement

37%
63%



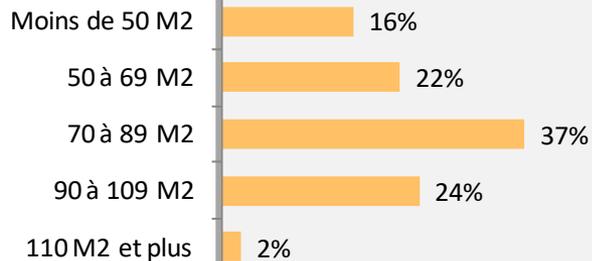
Des appartements de taille plutôt moyenne, plutôt anciens et une ancienneté d'habitation diversifiée.

Profil des interviewés

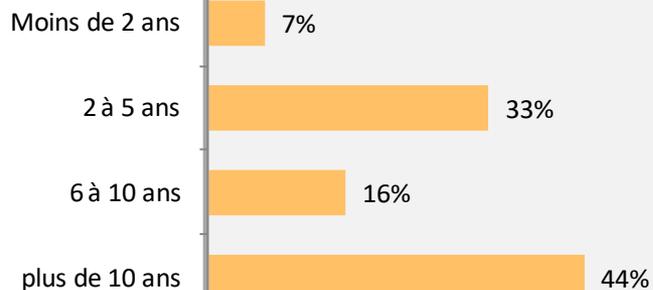
Base : 74



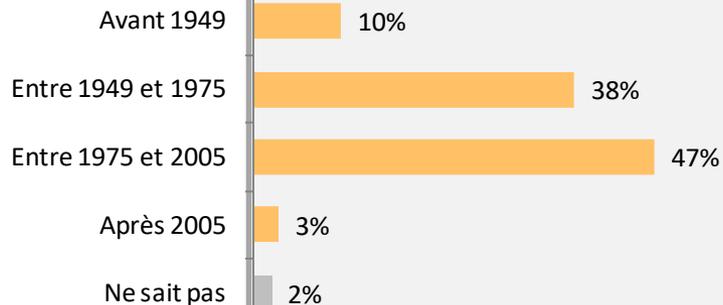
Surface du logement



Ancienneté d'occupation



Année de construction



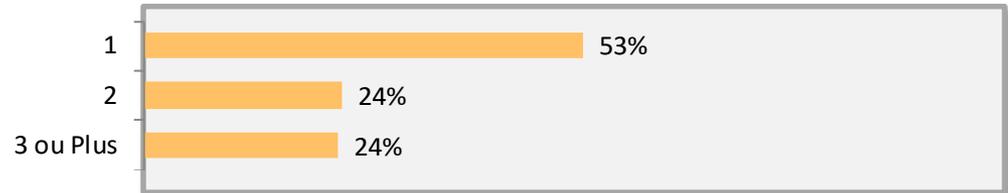
La majorité déclarent recevoir au moins une prestation sociale. Dans plus d'un cas sur 2, une seule personne était présente lors de la visite du conseiller

Profil des interviewés

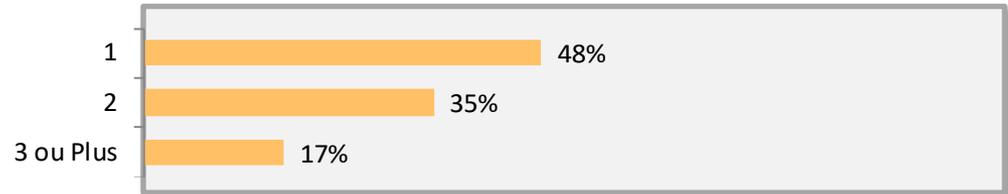
Base : 74



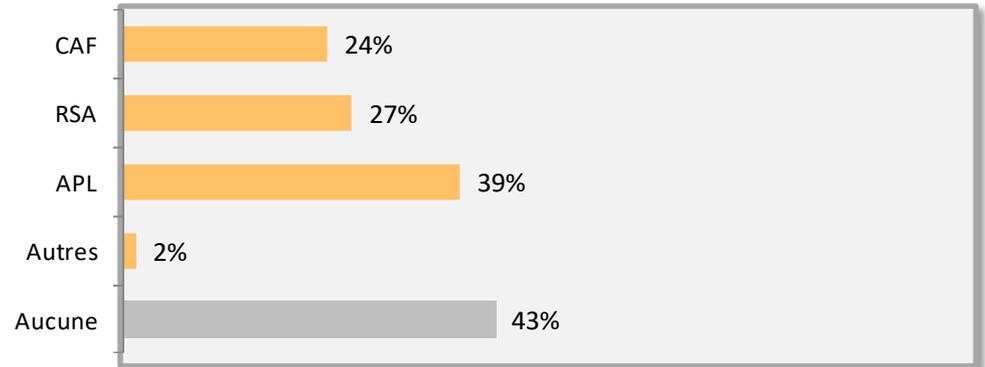
Nb de pers ayant assisté à la visite du conseiller



Nb de pers ayant assisté à l'entretien tél



Prestations sociales



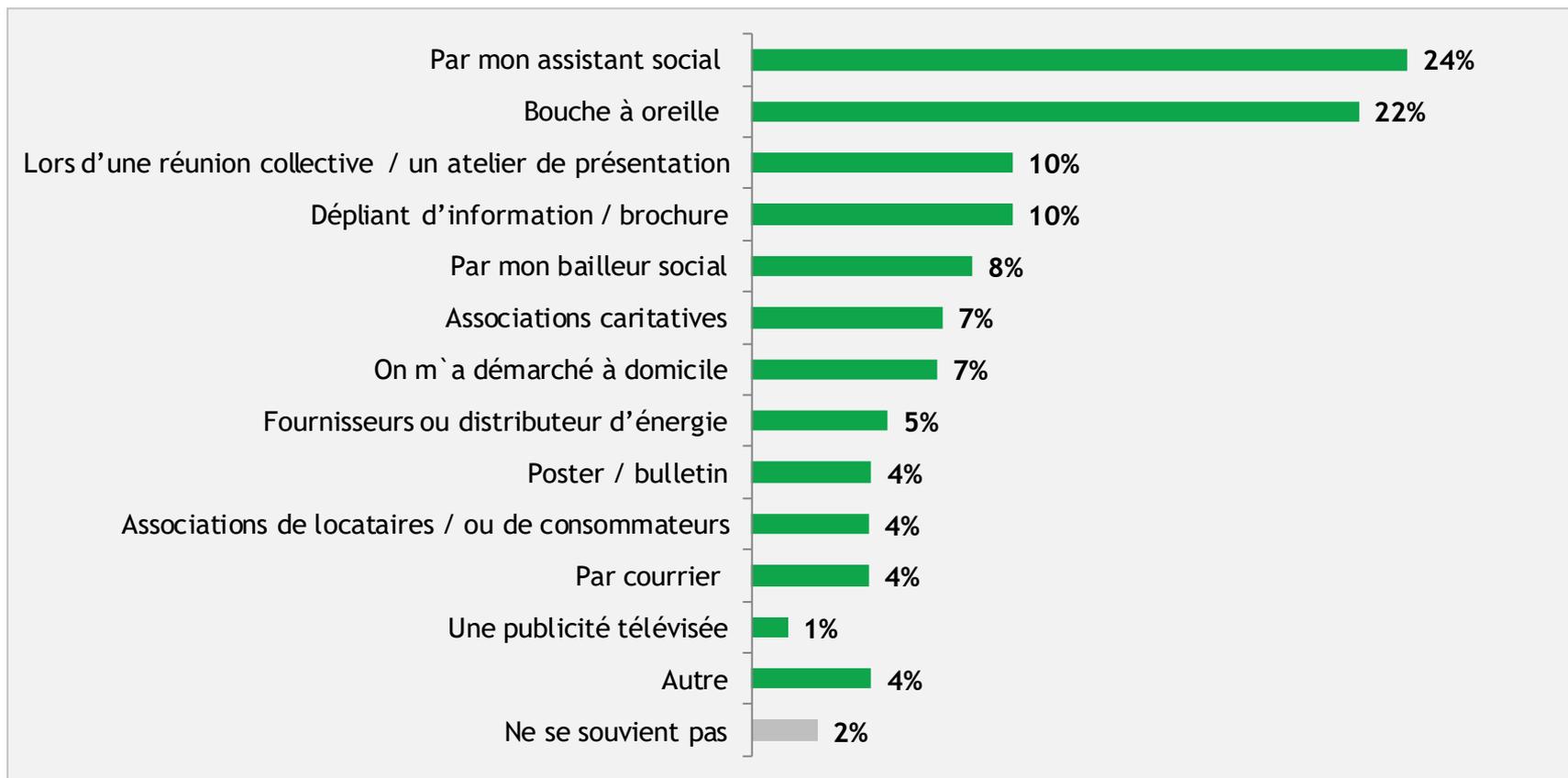


Mode de connaissance du dispositif

Une connaissance du dispositif par le réseau de proximité, l'assistant social ou les proches.

Q1. Comment avez-vous entendu parler de ces visites sur les économies d'énergie ? **QUESTION OUVERTE**

Base : 74



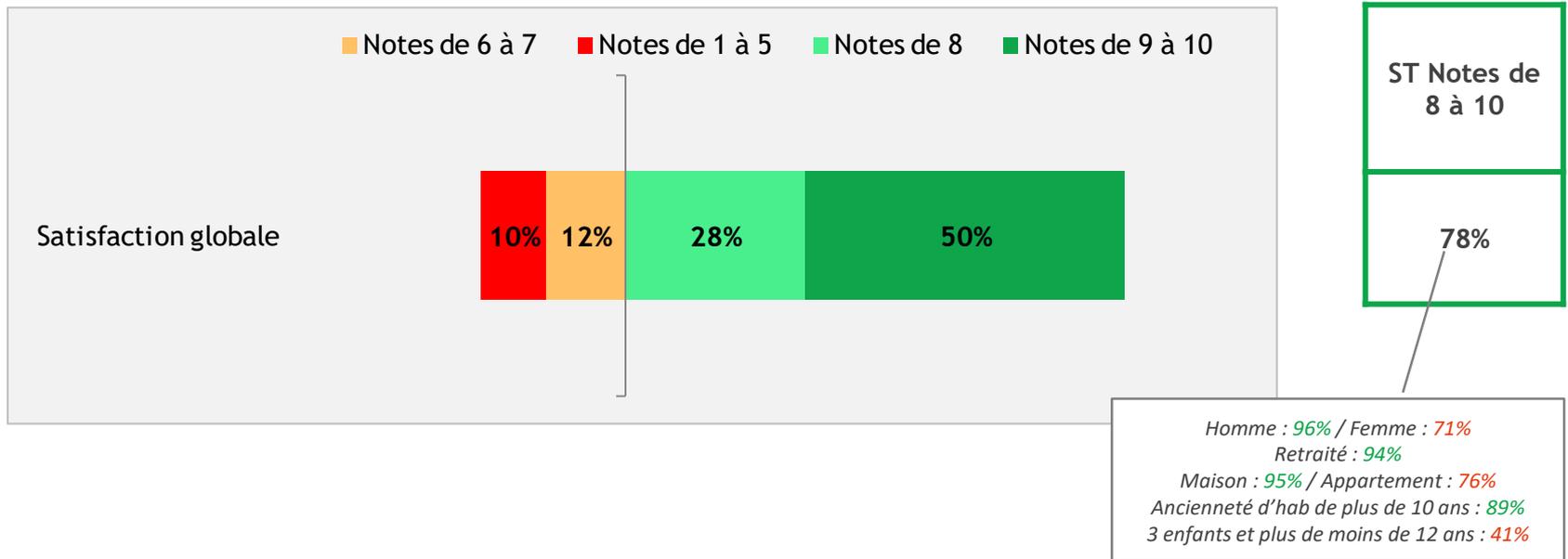


Bva

Evaluation globale et détailée du dispositif

Un niveau de satisfaction global élevé vis-à-vis du dispositif.

Q2. Quel est votre niveau de satisfaction globale vis-à-vis du dispositif de visite et conseils dont vous avez pu bénéficier ? Base :74

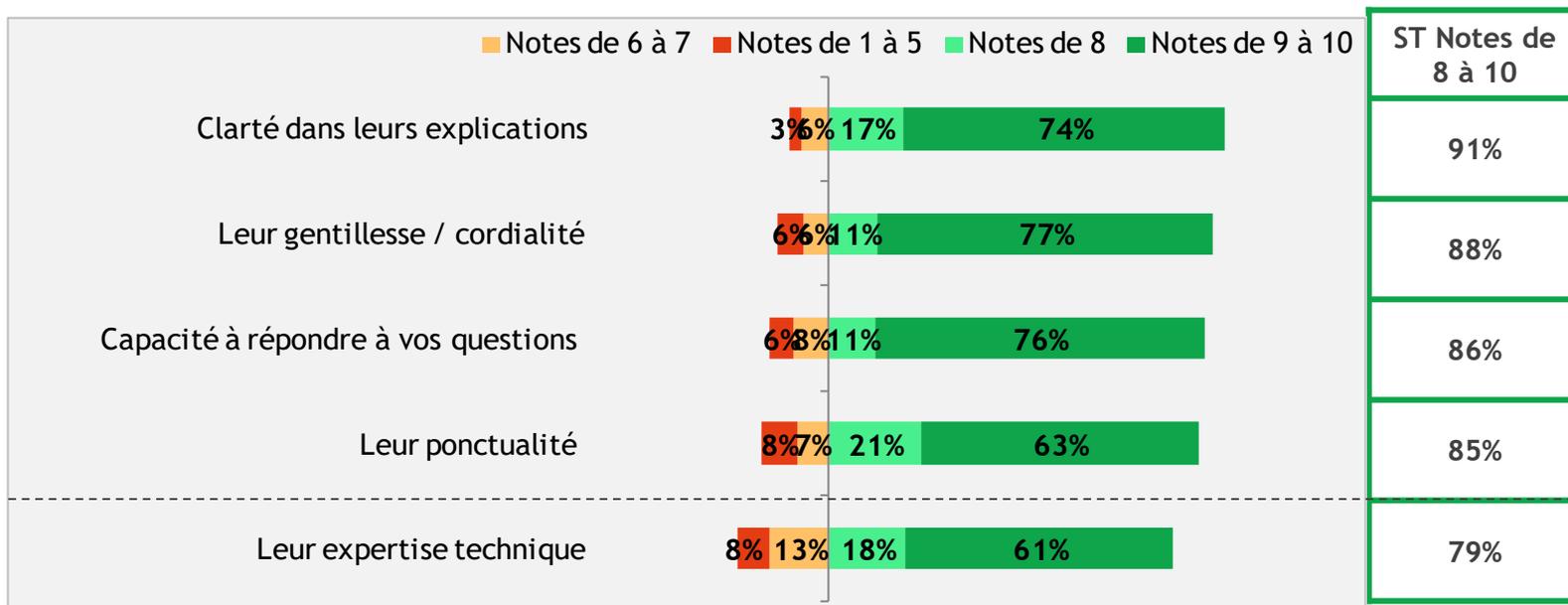


Des différences d'appréciation selon le profil des répondants :

- Les hommes, les retraités, les personnes habitant en maison ou étant dans leur logement depuis plus de 10 ans affichent un niveau de satisfaction supérieur à la moyenne (plus de 90%)
 - Les femmes, les personnes habitant en appartement et ceux ayant plusieurs enfants se montrent plus critiques

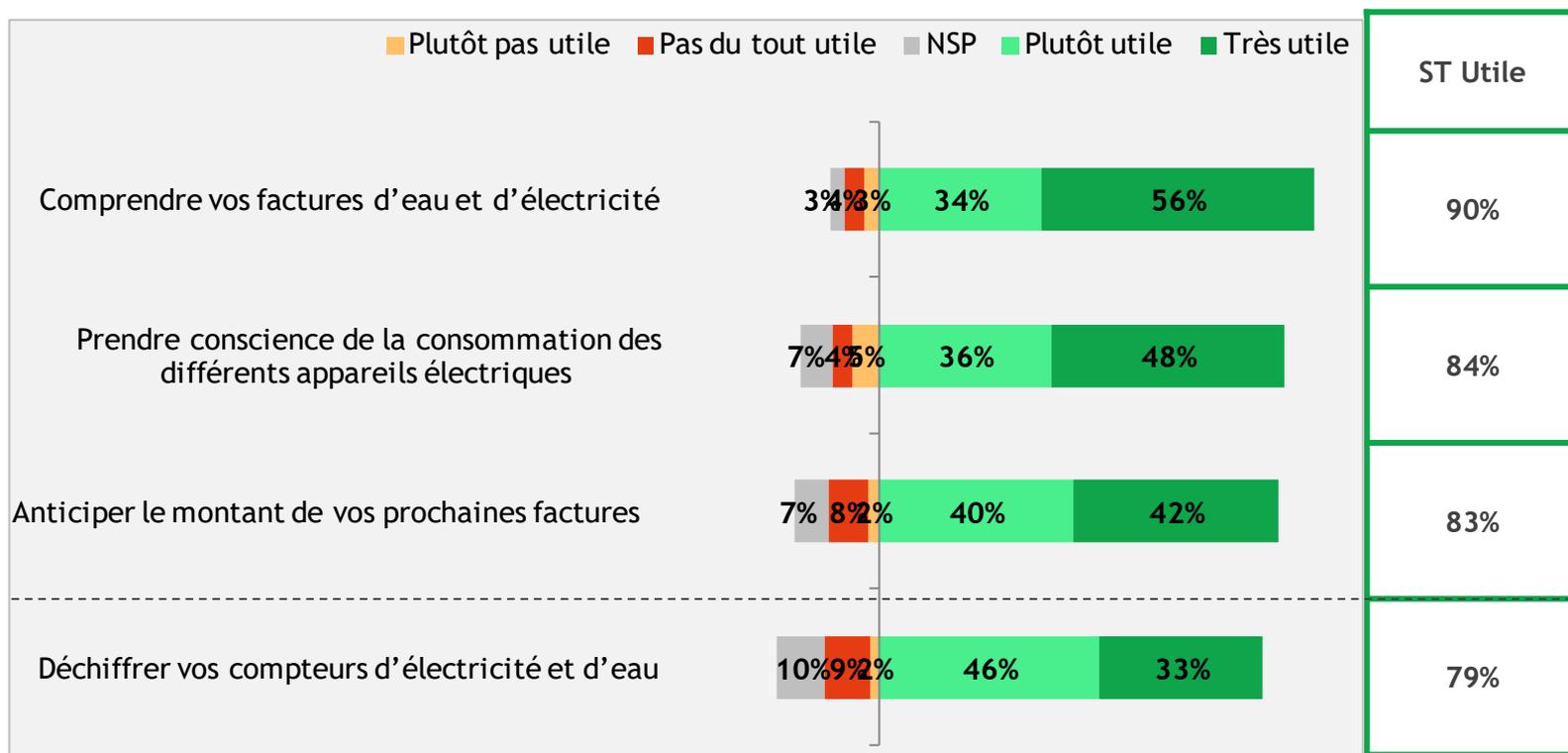
Un ressenti positif vis-à-vis de l'intervention des conseillers. Quelques critiques relatives à l'expertise technique.

Q9. Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis des différents aspects suivants relatifs à l'intervention des conseillers ? Base : 74



Une visite jugée utile, notamment pour comprendre, anticiper les factures et prendre conscience de la consommation des équipements.

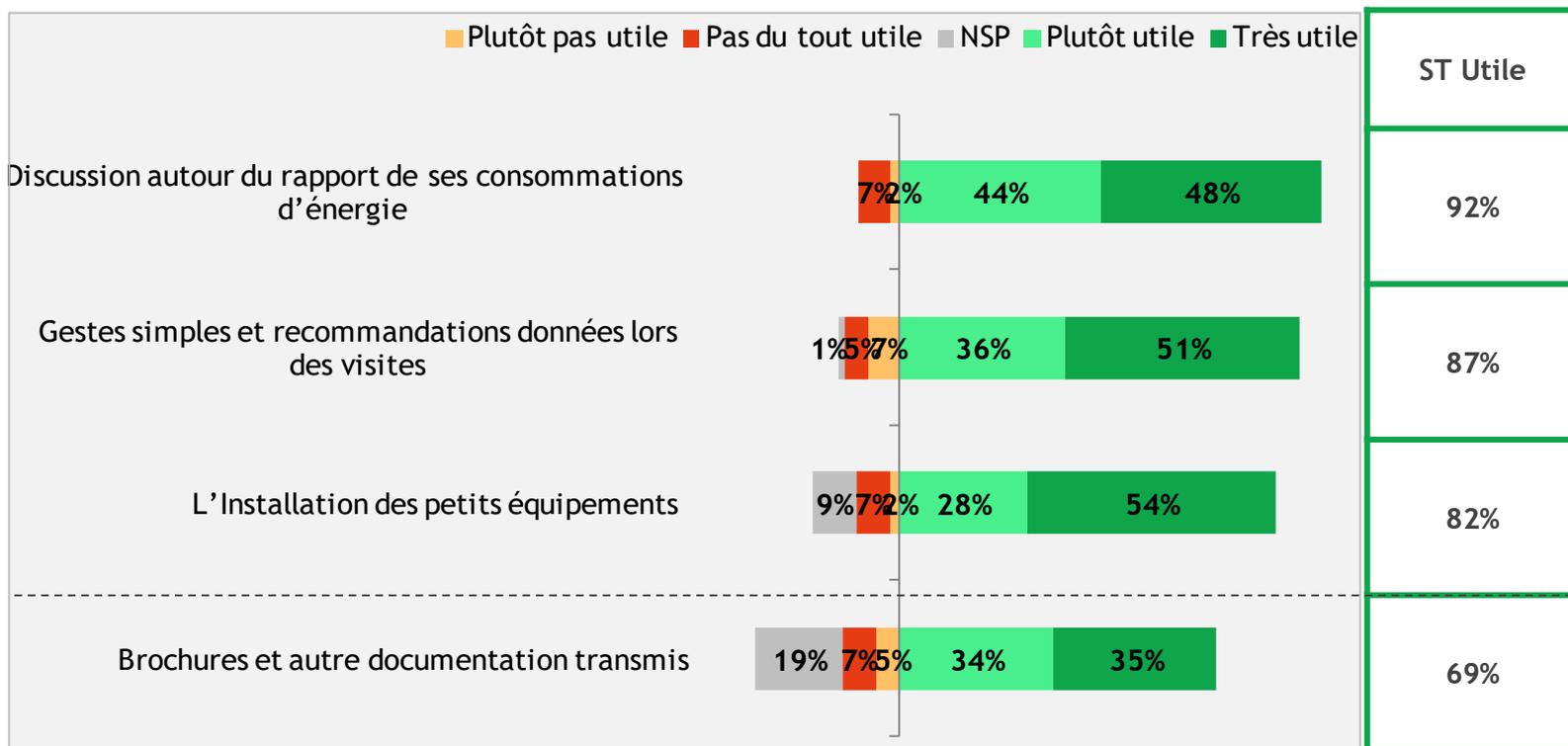
Q3. Je vais maintenant vous demander de me dire si la visite a été très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas du tout utile pour répondre aux différents objectifs suivants : Base : 74



La discussion autour du rapport et les éco-gestes : des actions jugées utiles.

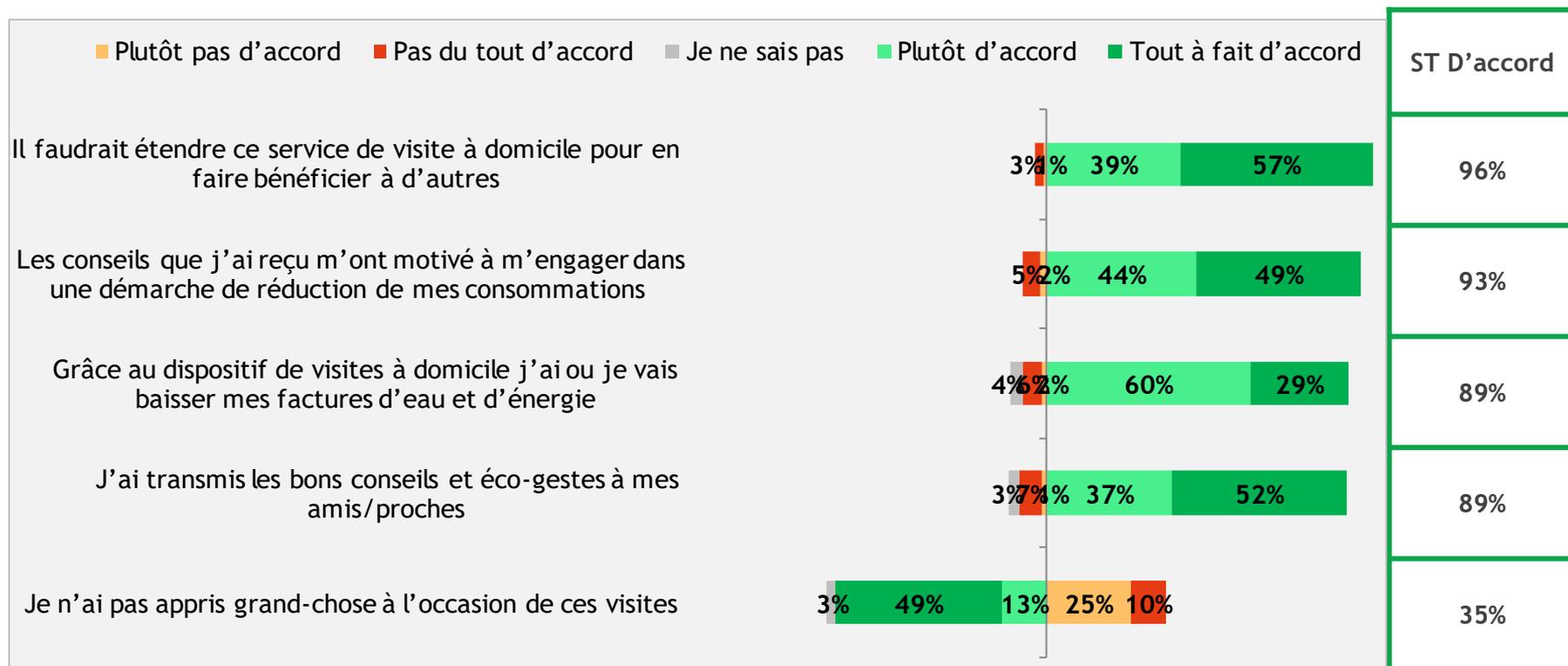
Des avis plus partagés sur les brochures et autres documents : un besoin d'assistance ou prise en charge.

Q3.1. Je vais maintenant vous demander de me dire en quoi les actions suivantes ont été très utiles, plutôt utiles, plutôt pas utiles ou pas du tout utiles pour réduire vos consommations d'énergie : Base : 74



Un dispositif perçu comme motivant, générateur d'économies et de bouche à oreille : un dispositif que l'on souhaite voir étendu.

Q10. Je vais vous citer un certain nombre d'affirmations relatives au dispositif de visites pour lesquelles je vous demanderai de me répondre si vous êtes d'accord, pas d'accord, ou si vous ne savez pas. Base : 74



The logo for Bva, consisting of the letters 'Bva' in white, lowercase, sans-serif font, centered within a solid orange circle. The circle is positioned on a vertical orange bar that runs down the left side of the slide. Below the main circle, there are two smaller orange circles and a short horizontal line, suggesting a trail or motion.

Bva

**Equipements installés :
utilisation et efficacité**

Les lampes basse consommation et les limiteurs/ réducteurs de débit, des équipements installés dans la majorité des foyers et qui perdurent...

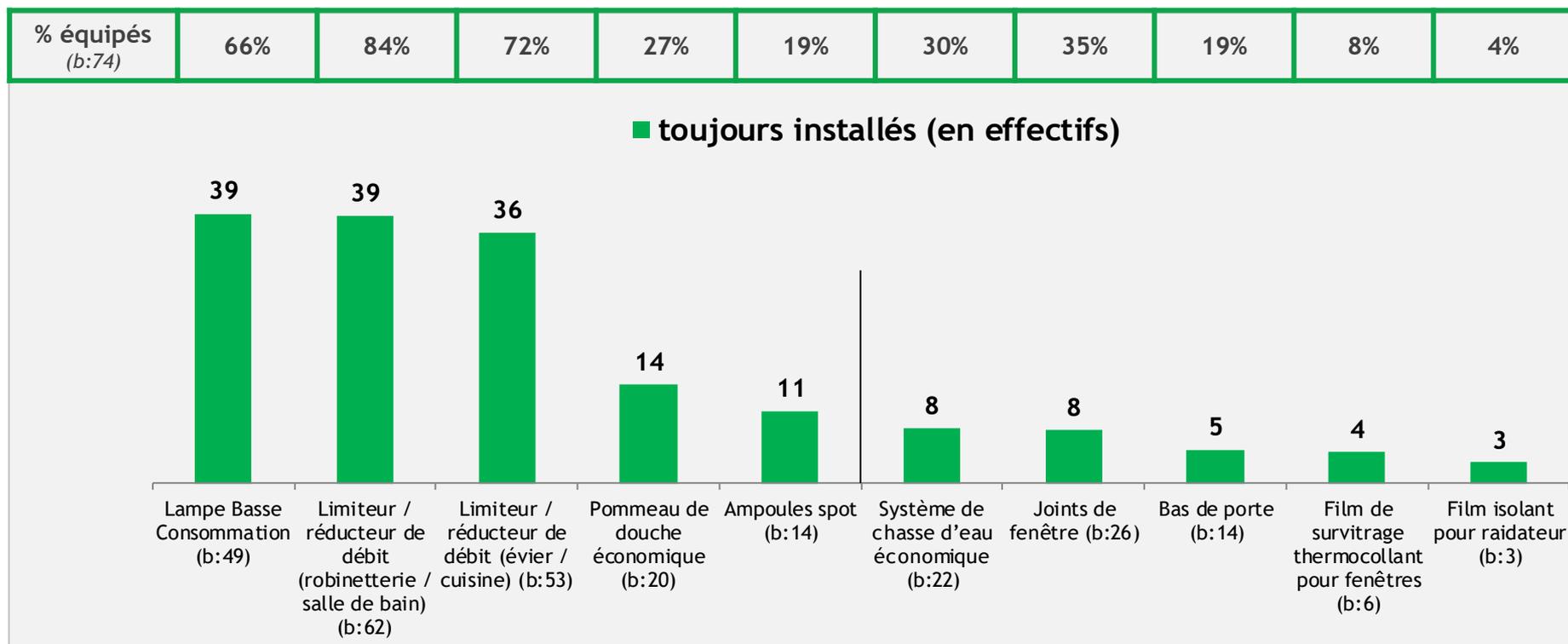
Les chasses d'eau économiques, les joints de fenêtre et bas de porte ont été désinstallés dans 1 cas sur 2.

Nous allons maintenant parler des équipements économes installés chez vous.

Q4a. Cet équipement est-il toujours installé ? Base : ménages équipés



Bases faibles



ST au moins 1 équipement toujours installé : 83%
Nombre moyen : 2,15

Des équipements jugés efficaces pour la plupart.

Des avis plus partagés sur les joints de fenêtre, les chasses d'eau économiques, voire les lampes basse consommation.

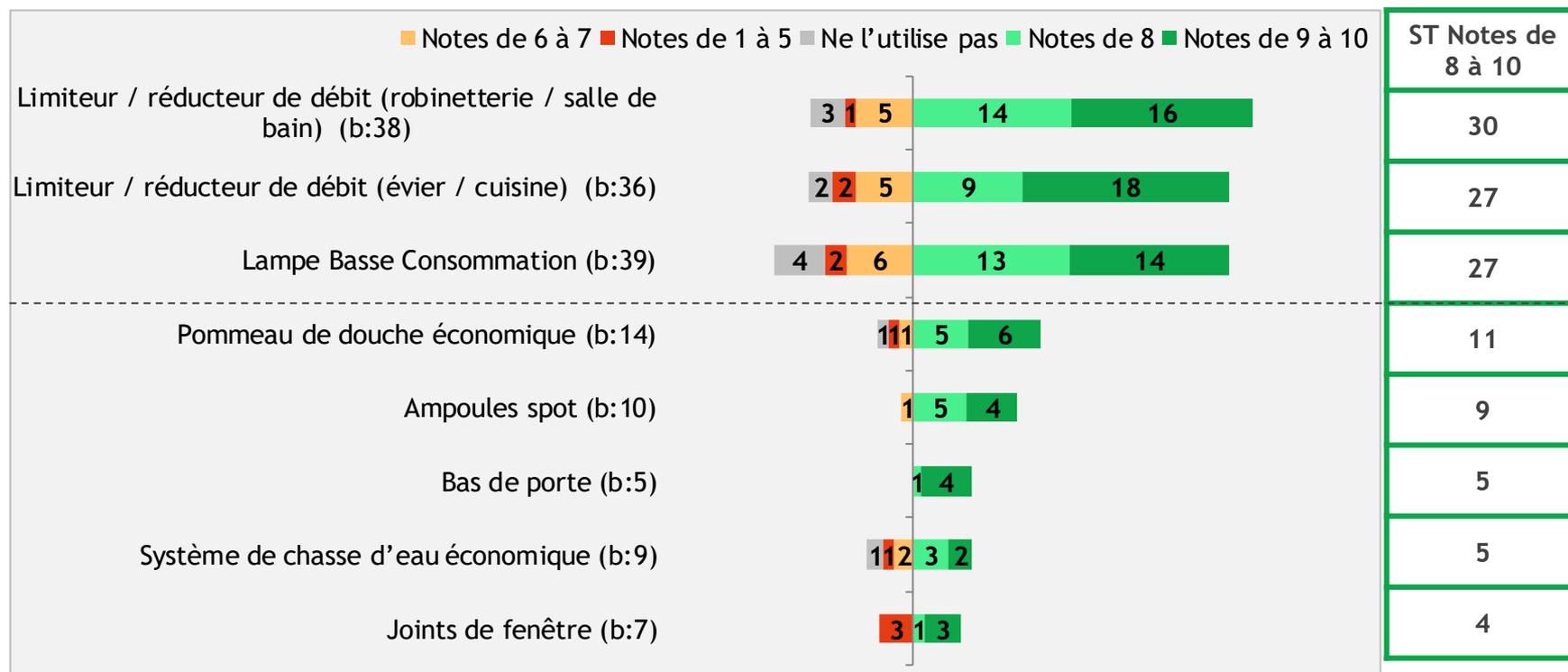
Nous allons maintenant parler des équipements économes installés chez vous.

Q4c. Si oui, comment jugez-vous l'efficacité de l'équipement en matière de réduction des consommations d'eau ou d'énergie ? Base : ménages utilisateurs

En effectifs



Bases faibles



Pas de réponses pour Film isolant pour radiateur et Film de survitrage thermocollant pour fenêtres

Les non-utilisateurs n'ont, la plupart du temps, pas bénéficié des équipements

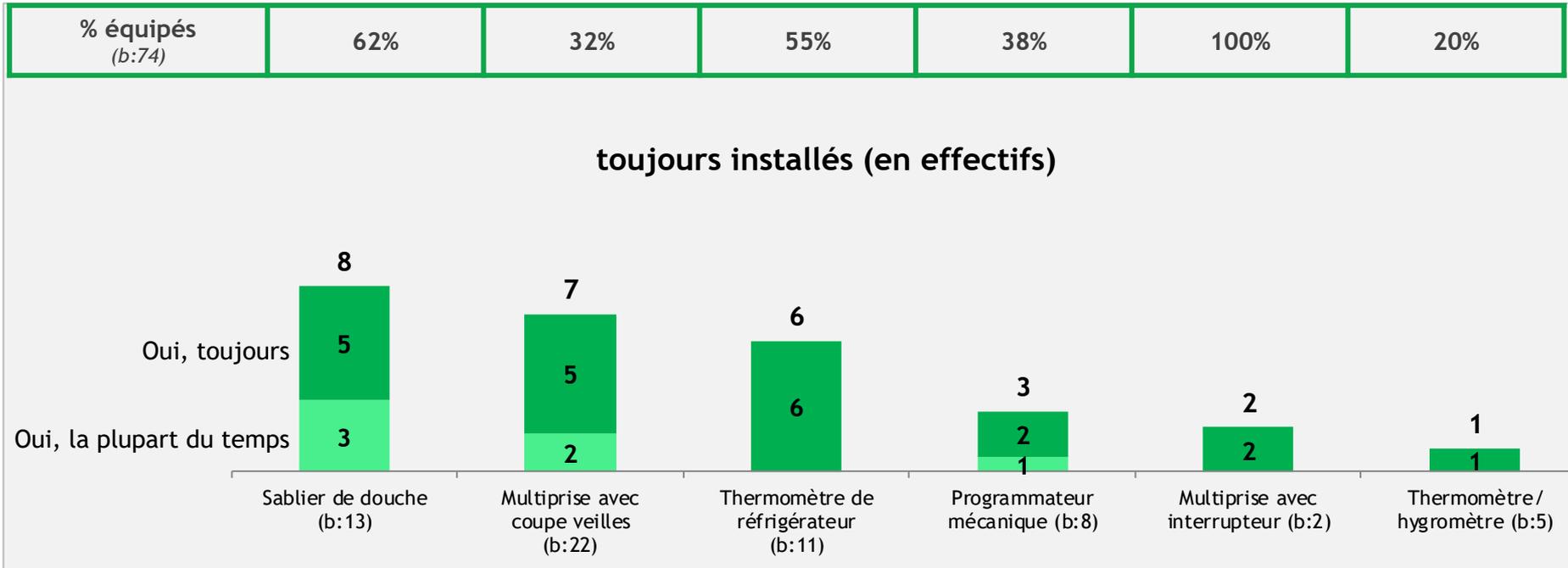
Q4b. Si non, pourquoi ? Base : ménages non-utilisateurs

	Lampe basse consommation	Ampoules spot	Film isolant pour radiateur	Joint de fenêtre	Film de survitrage thermocollant pour fenêtres	Bas de porte	Limiteur/réducteur de débit (évier/cuisine)	Limiteur/réducteur de débit (robinetterie/salle de bain)	Pommeau de douche économique	Système de chasse d'eau économique
Base	10	3	3	16	5	7	14	19	5	11
Ca s'est cassé/ ça ne marche pas correctement	1						4	1	1	
Je n'aime pas la lumière produite par l'ampoule	1									
Ca s'est détaché/ ça ne fonctionne pas correctement				1	1	1				
Ca n'était pas évident à utiliser	1									
Il n'y avait pas assez de pression							1	4		
Il n'y avait pas assez de débit							1	3		
L'eau mettait trop de temps à arriver								1		
Le débit était insuffisant										1
La vitre n'a pas été nettoyé avant / c'était sale					1					
Les fenêtres vont être changées				1						
Ce n'est pas isolé chez moi						1				
Je n'en ai pas besoin			1			1				1
Ca n'a pas été installé	7	1	2	12	2	4	6	10	3	6
Ne sait pas		2		1	1		2	2	1	3

**Les sabliers de douche, multiprises avec interrupteur et thermomètres de réfrigérateur, des équipements toujours installés pour la plupart...
 Les multiprises avec coupe veille ont, quant à elles, été plutôt délaissées.**

Evoquons maintenant les équipements qui nécessitent une manipulation particulière de votre part pour leur fonctionnement.

Q5a. Utilisez-vous cet équipement ? Base : ménages équipés



Pas de réponses pour Programmeur à affichage digital

*ST au moins 1 équipement toujours installé : 30%
 Nombre moyen : 0,38*

Des équipements jugés plutôt efficaces. Des avis partagés sur les multiprises avec coupe-veille et les thermomètres de réfrigérateur.

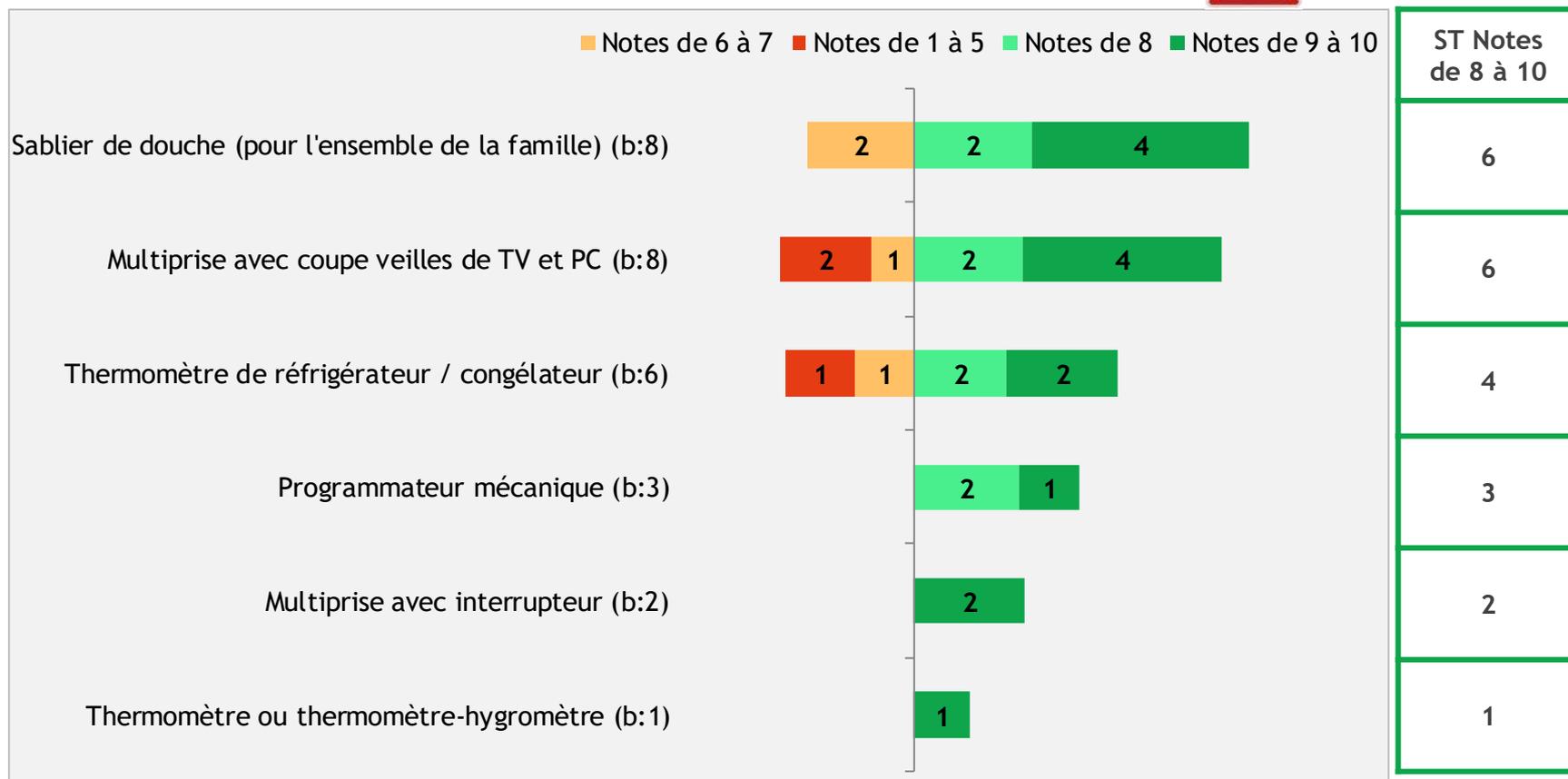
Evoquons maintenant les équipements qui nécessitent une manipulation particulière de votre part pour leur fonctionnement.

Q5c. Si oui, comment jugez-vous l'efficacité de l'équipement en matière de réduction des consommations d'eau ou d'énergie ? Base : ménages utilisateurs

En effectifs



Bases faibles



Pas de réponses pour Programmateur à affichage digital

Au delà des équipements non-installés, quelques interviewés évoquent des problèmes de fonctionnement ou contraintes pour l'utilisation des multiprises avec coupe veille.

Q5b. Si rarement ou jamais, pourquoi ? Base : ménages non-utilisateurs

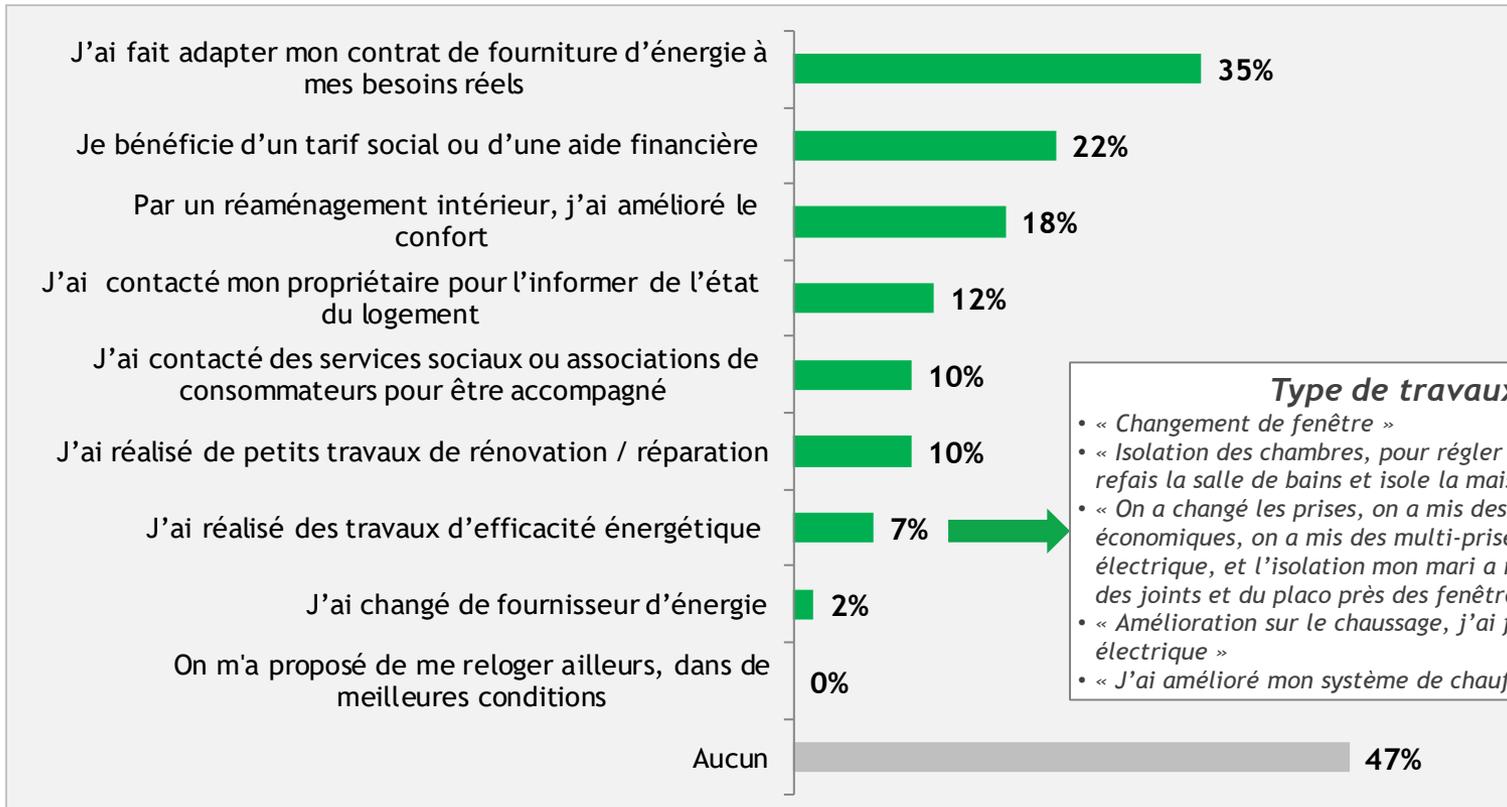
	Multiprise avec coupe veilles de TV et PC	Multiprise avec interrupteur	Programmateurs mécanique	Programmateurs à affichage digital	Thermomètre de réfrigérateur/ congélateur	Thermomètre ou thermomètre-hygromètre	Sablier de douche
<i>Base</i>	13	0	3	0	5	3	4
Ca s'est cassé/ ça ne marche pas correctement	3						1
Je n'y pense jamais	1						
C'est trop contraignant/ Pas facile d'accès	3						1
Je ne sais pas comment l'utiliser/ le faire fonctionner	1						
Ca met trop de temps à s'allumer							
Ca n'a pas été installé	4		3		4	3	2
Ne sait pas	1				1		



Impact de la visite

33% des interviewés ont bénéficié d'une adaptation de leur contrat et 22% d'un tarif social ou d'une aide financière, 18% ont amélioré leur confort par un réaménagement intérieur.

Q13. Depuis les visites, avez-vous réalisé ou bénéficié des actions suivantes ? Base : 74



Type de travaux réalisés :

- « Changement de fenêtre »
- « Isolation des chambres, pour régler le problème d'humidité, je refais la salle de bains et isole la maison »
- « On a changé les prises, on a mis des interrupteurs plus économiques, on a mis des multi-prises pour éteindre tout ce qui est électrique, et l'isolation mon mari a mis des plaques, et il a remis des joints et du placo près des fenêtres »
- « Amélioration sur le chauffage, j'ai fait installé du chauffage électrique »
- « J'ai amélioré mon système de chauffage en rajoutant un autre »

ST au moins 1 citation : 53%
Nb moyen de citations : 1,15

Aux dires des interviewés, de nombreux gestes étaient déjà réalisés avant la visite. L'extinction des veilles et la baisse la température de 1°C : 2 gestes en développement suite à l'intervention des conseillers

Q8. Parlons maintenant des conseils apportés lors de la visite sur vos usages liés à l'énergie. Pour chacun des gestes suivants, je vais vous demander de me dire si vous les réalisiez déjà avant la visite, si vous avez décidé de ne pas les suivre, si vous avez commencé à le suivre après la visite, si vous ne l'avez pas reçu.

Base hors non-concerné

■ J'ai reçu le conseil mais je ne le suis pas
 ■ Je n'ai pas eu ce conseil
 ■ J'ai reçu le conseil et l'ai adopté
 ■ Je le faisais avant

Conseils/ éco-gestes sur le chauffage

Ventiler les pièces tous les jours durant 5 à 10 minutes (b:71)



ST Fais % concernés

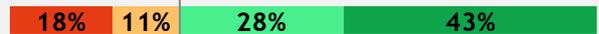
87% 96%

Ne pas obstruer les bouches d'aération (b:67)



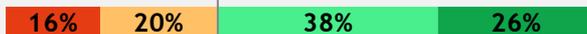
84% 89%

Ne pas couvrir ou masquer les appareils de chauffage (b:60)



71% 79%

Baisser la température de 1°C fait économiser jusqu'à 7% sur sa facture (b:56)



64% 73%

Conseils/ éco-gestes sur les appareils électroménagers/ l'électricité

Sécher le linge dehors quand c'est possible (b:70)



91% 95%

Eteindre régulièrement les veilles des appareils électriques (b:70)



89% 94%

Laver le linge à basse température ou avec un programme économique (b:66)



87% 89%

Dégivrez régulièrement votre réfrigérateur/ congélateur (b:67)



85% 90%

Installer le réfrigérateur dans un endroit frais (b:71)



83% 96%

Conseils/ éco-gestes sur la lumière

Eteindre la lumière dans les pièces inoccupées (b:71)



95% 96%

Conseils/ éco-gestes sur l'eau

Prendre des douches plutôt que des bains (b:69)



93% 93%

Fermer le robinet pendant que vous vous lavez les mains, brossez dents, rasez (b:72)



92% 98%

Prendre des douches rapides de moins de 5 minutes en utilisant un sablier (b:70)

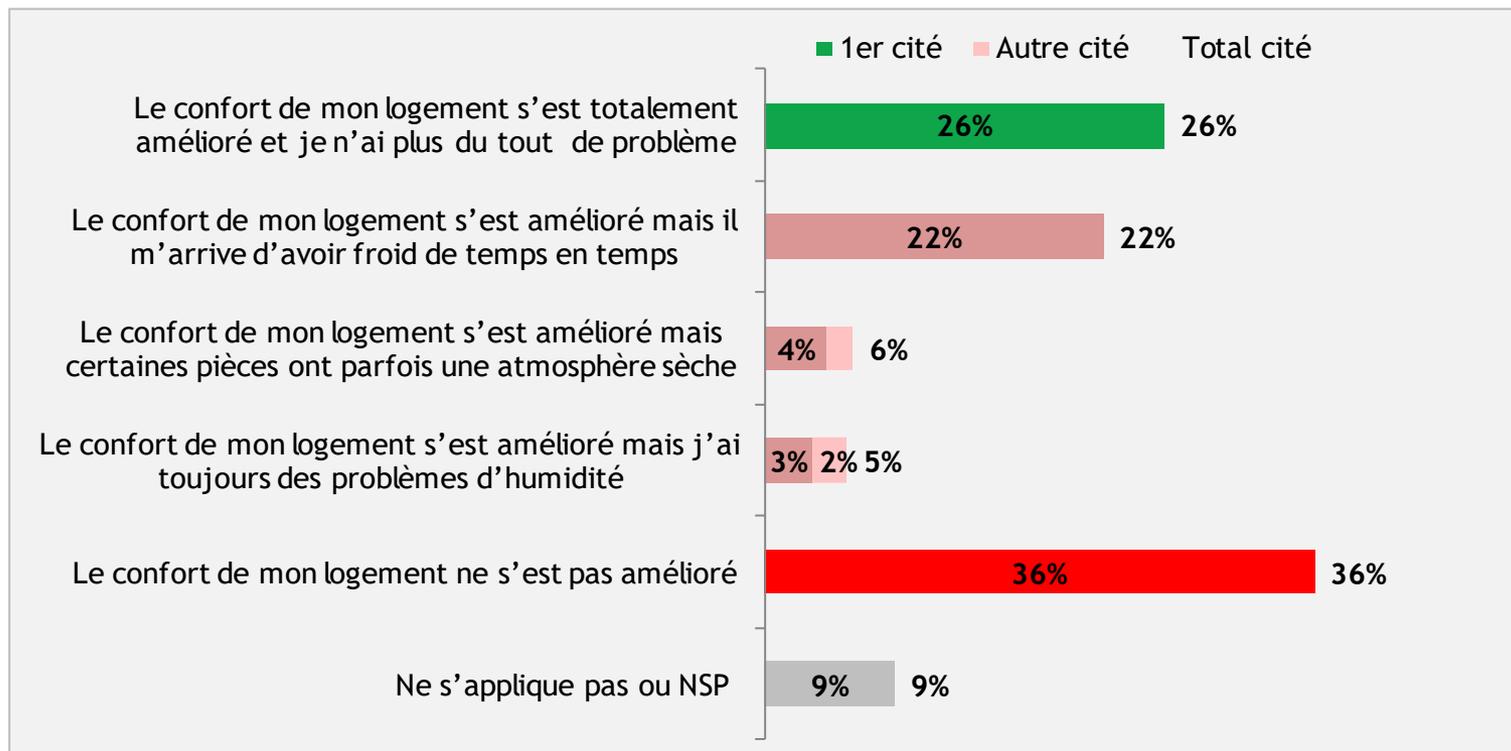


62% 96%

ST au moins 1 « j'ai reçu le conseil et je le fais » : 79%
Nombre moyen : 2,38

Au final, 59% considèrent que le dispositif a eu un impact positif : 26% déclarent qu'ils n'ont plus de problème et 33% que leur situation s'est améliorée, 36% en revanche estiment qu'il n'y a pas eu de changement

Q12/ Q12bis. Depuis les visites, en quoi le confort de votre logement a-t-il évolué ? Base : 74

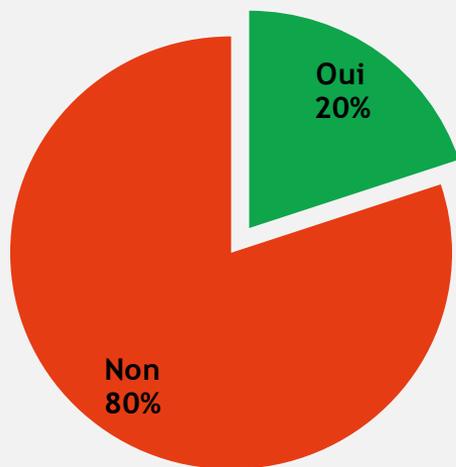


Q10bis. De combien avez-vous ou pensez-vous baisser vos factures d'eau et d'énergie ?
Base : ceux qui déclarent avoir baisser leurs factures grâce aux visites : 22

Moyenne : 31 % ou 48 €
(Ne sait pas : 21%)

Suite aux préconisations des conseillers, 20% ont investi dans de nouveaux équipements (ampoules, joints...)

Q6. Suite aux préconisations apportées par les conseillers, avez-vous investi dans l'achat de nouveaux équipements ?
Base : 74



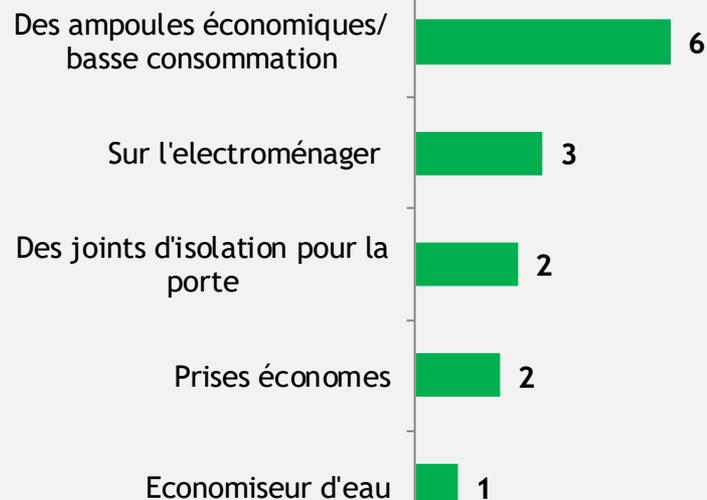
Pas de différences significatives à noter selon le profil des répondants.

Q7. Sur quels équipements ? Base : ont investi dans de nouveaux équipements : 14

En effectifs



Bases faibles

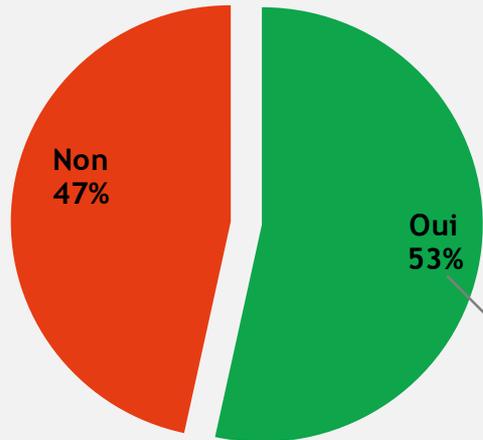




Intention de recommandation

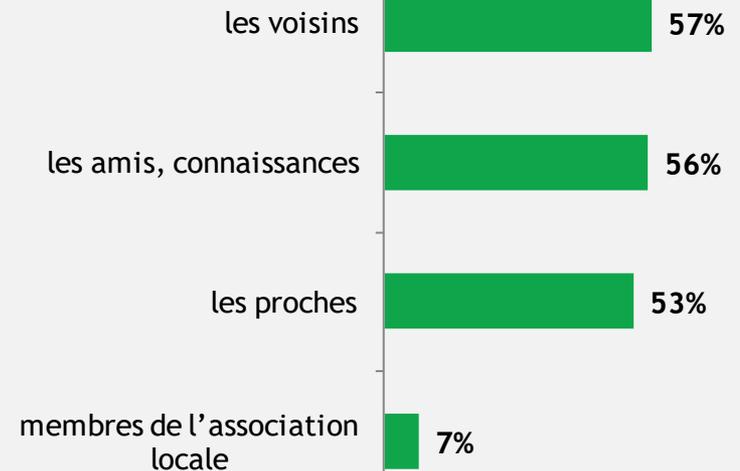
Un bouche à oreille non négligeable : 53% ont recommandé les visites à des proches

Q15. Avez-vous recommandé/ suggéré la visite à d'autres personnes ? Base : 74



Locataires : 57%
4 personnes au foyer : 74%
Logement construit en 1949 et 1975 : 68%
Pas d'enfant : 41%

Q16. Si oui, à qui ? Base : ont recommandé la visite : 39



Un niveau de recommandation qui varie selon le profil des répondants :

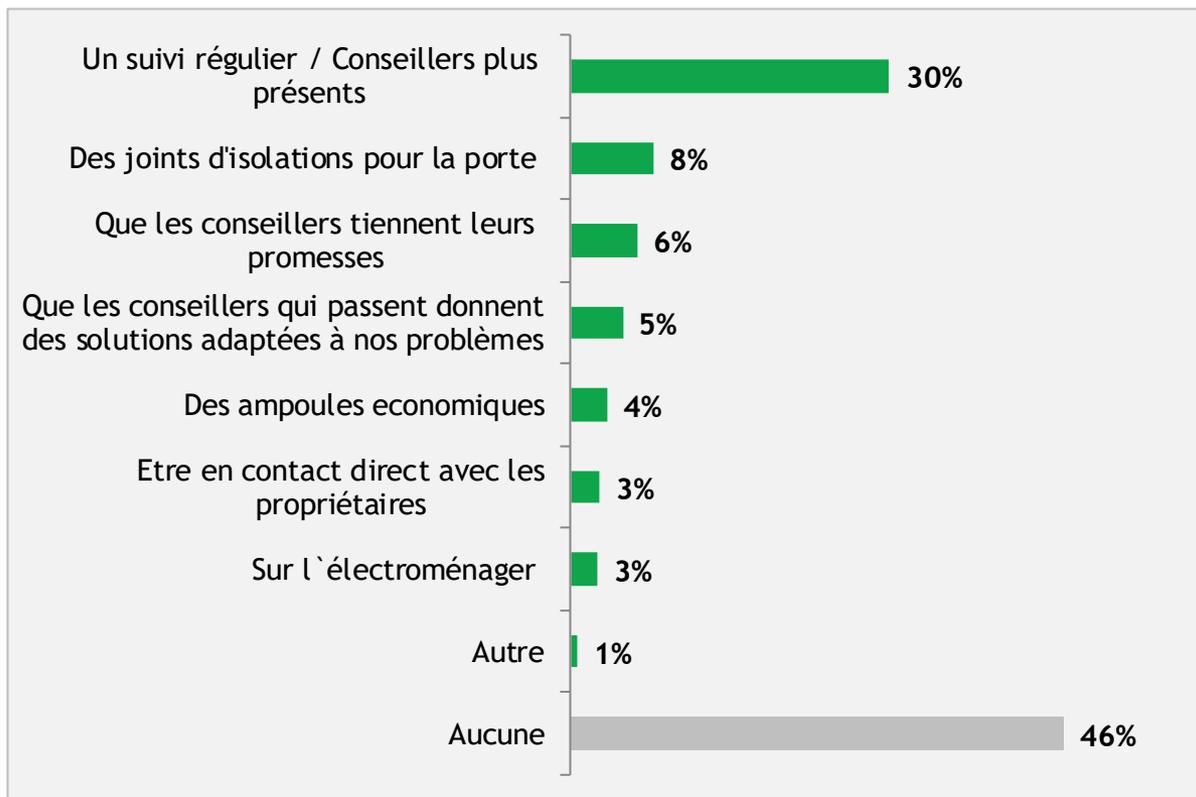
- On observe un taux de recommandation supérieur auprès des locataires, des foyers de 4 personnes et des habitants de logements construits entre 1949 et 1975 .
- Ceux qui n'ont pas d'enfants sont moins nombreux à déclarer qu'ils recommanderaient les visites.



Améliorations prioritaires

Les principales améliorations spontanément attendues convergent vers un renforcement du suivi et de l'accompagnement

Q17. D'après-vous, quelles améliorations faudrait-il apporter à ce dispositif de conseils et visites à domicile pour le rendre plus efficace ? Base : 74





PARTIE 3

Conclusions

Evaluation du dispositif

Un dispositif qui donne satisfaction, notamment grâce à l'action des conseillers

Une bonne appréciation de l'accompagnement fourni, des éco-gestes, discussions et de la capacité à comprendre les factures

Un dispositif motivant et efficace qu'il convient d'étendre

- Une satisfaction globale élevée vis-à-vis du dispositif : 78% se déclarent satisfaits (notes de 8 à 10) dont 1/2 très satisfait (notes 9 ou 10).
- Dans le détail, une satisfaction déclarée élevée vis-à-vis des conseillers, quel que soit le critère évalué :
 - La clarté dans les explications (91%)
 - Leur gentillesse/cordialité (88%)
 - Leur capacité à répondre aux questions (86%)
 - Leur ponctualité (85%)
 - Leur expertise technique (79%)
- Une visite jugée utile pour comprendre les factures (90%), pour prendre conscience des consommations des appareils électriques (84%), pour anticiper le montant des factures (83%) et pour déchiffrer les compteurs (79%).
- L'ensemble des actions proposées (discussion 92%, gestes simples 87%, installations de petits équipements 82%) sont jugées utiles pour réduire les consommations d'énergie, sauf les brochures et documentations qui présentent moins d'intérêt (69%).
- Des visites que les interviewés souhaitent voir étendues (96%), et qui motivent à baisser ses consommations (93%) et ses factures (89%).

Impact du dispositif

Plus de la moitié des répondants déclarent avoir amélioré leur confort par le développement de nouveaux gestes ou des investissements....pour plus d'1/3 des répondants des problèmes persistent toutefois

Plus d'1/2 recommanderait les visites à un proche

Les axes d'améliorations prioritaires souhaités : plus d'accompagnement et de suivi dans le temps, des solutions sur mesure susceptibles de couvrir également les problèmes structurels du bâti

- La plupart des équipements qui ont été installés sont jugés efficaces.
- Suite aux visites, plus d'1/3 bénéficient d'un contrat plus adapté à leurs besoins, 22% ont bénéficié d'un tarif social ou d'une aide financière et 18% ont amélioré leur confort par un réaménagement intérieur.
- Même si les interviewés déclarent qu'ils réalisaient de nombreux gestes avant les visites, ils sont 79% à avoir reçu au moins un conseil qu'ils appliquent depuis.
- L'extinction des veilles et la baisse la température de 1°C : 2 gestes en développement suite à l'intervention des conseillers (respectivement 43% et 38% ont reçu le conseil et l'ont adopté).
- Au final, 59% des interviewés déclarent avoir réglé leurs problèmes ou amélioré leur confort mais 36% en revanche estiment qu'il n'y a pas eu d'améliorations.
- 20% déclarent avoir investi dans de nouveaux équipements.
- 53% recommanderaient les visites à un proche.
- Des attentes spontanées de plus d'accompagnement et de suivi (30% souhaitent un suivi plus régulier et plus de présence des conseillers).

Bilan et optimisations potentielles

Un dispositif jugé utile qui participe à l'éducation et à la sensibilisation des personnes en situation de précarité en leur permettant de mieux comprendre les enjeux de la consommation et d'apprendre certains gestes utiles...

Mais un dispositif qui gagnerait à être intégré dans une démarche plus globale susceptible, au-delà des aspects comportementaux, de déboucher sur des solutions d'optimisation du bâti et de l'efficacité énergétique : médiation auprès des propriétaires pour la réalisation de travaux, proposition de financement,...