



REPERAGE, ORIENTATION ET SUIVI DES MENAGES EN SITUATION DE PRECARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Démarche d'évaluation des visites à
domicile dans le cadre du programme
SLIME



Une mission collective au service des ménages

- Consolider et structurer un réseau opérationnel en cohérence avec les objectifs du PLH et de la Fabrique des politiques sociales,
- Via un partenariat étoffé sur la base d'une collaboration entre deux collectivités pour mutualisation de moyens humains et financiers : Convention de partenariat signée entre la CARENE et le CCAS de Saint Nazaire le 31/05/2017,
- Objectif annuel de 550 ménages repérés pour réalisation de **110** visites et diagnostics sociotechniques à domicile,
- Une labellisation nationale par le CLER pour mise en œuvre d'un Service Local d'Intervention pour la Maitrise de l'Énergie depuis 2017



Pourquoi une démarche d'évaluation ?

- Une évaluation pour alimenter les réflexions et travaux de la Direction Habitat et Logement dans le cadre de l'élaboration de son futur Programme Local de l'Habitat
- Une évaluation pour connaître les effets réels de la visite sur les ménages, leur ressenti, les points de satisfaction mais aussi les pistes d'amélioration, pour montrer la pertinence d'un tel dispositif et le pérenniser pour les années à venir
- Une évaluation possible et lancée dès 2020 grâce aux outils proposés par le CLER



La démarche d'évaluation choisie

Principe retenu : un partage des tâches entre la CARENE et la chargée de visite

- Préparation du listing des ménages à rappeler (CARENE)
 - À partir de l'extraction de SoliDiag via le fichier Excel
 - Bémol : il faut « désanonymiser » le fichier et rapatrier les noms, prénoms et numéros de téléphone de chaque ménage, en utilisant le numéro du ménage attribué sous SoliDiag
 - ½ journée de travail pour un panel de 100 ménages
- Préparation du discours à tenir pour proposer l'entretien d'évaluation (CARENE)
 - Deux options envisagées :
 - Soit proposition de prise de rdv téléphonique
 - Soit proposition de remplir l'enquête en ligne « seul » - option non retenue



La démarche d'évaluation choisie

- Appel des ménages en fonction du quota proposé par l'outil pour prendre rdv pour l'entretien d'évaluation (CARENE)
 - Utilisation d'un calendrier partagé avec plages dédiées
 - Beaucoup d'appels à passer ! ½ journée pour fixer 8 rdv
 - Mise à jour du fichier Excel pour suivi des appels
- Appel des ménages pour déroulé du questionnaire sur le créneau de rdv convenu avec les ménages (chargée de visite)
 - Prévu : 5 journées de 8 entretiens téléphoniques
 - En réalité : 8 journées consacrées pour obtenir les 40 ménages
 - Temps moyen de déroulé du questionnaire : 31 minutes en 2020



Le déroulé de l'enquête auprès des ménages

- Lors du rendez-vous téléphonique programmé, le questionnaire pré établi par le CLER est déroulé par la chargée de visite après
 - Une rapide présentation des objectifs de l'évaluation
 - Une prise de nouvelles des ménages de façon génériques (remarques à faire depuis la visite...)

Présentation générale du questionnaire

Thèmes traités dans le questionnaire et adaptation au profil des répondants

Les thèmes traités dans le questionnaire qui pourront faire l'objet d'une analyse sont les suivants :

Thème 1 : Le profil du ménage

- Statut d'occupation et composition familiale

Thème 2 : La mise en action « après la visite »

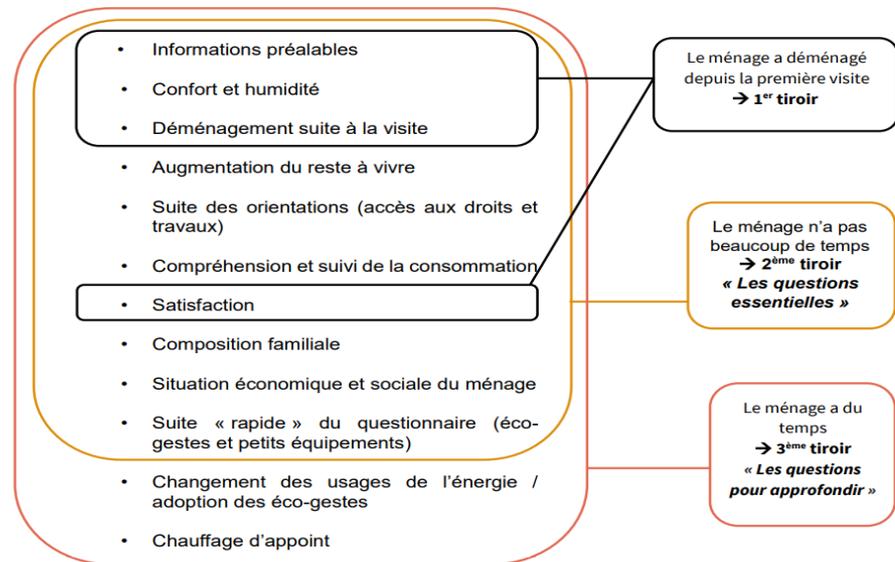
- Suite des orientations (accès aux droits et travaux)
- Compréhension et suivi de la consommation
- Changement des usages de l'énergie / adoption des éco-gestes

Thème 3 : Les effets observés

- Confort et humidité
- Déménagement suite à la visite
- Augmentation du reste à vivre
- Situation économique et sociale
- Chauffage d'appoint

Thème 4 : Satisfaction

- Satisfaction et transmission à l'entourage



Le déroulement de l'enquête auprès des ménages

Les réponses des ménages au questionnaire sont saisies directement sur le questionnaire en ligne avec une prise en note au fil de la conversation pour éviter de les faire répéter.

En effet, tous les ménages n'ont pas forcément le même déroulé tiroir.

Autre astuce, au début de l'appel, présentation avec nom et prénom, mais sans préciser que l'appelant est la personne qui a effectuée la visite... Pour ne pas influencer les réponses 😊



Les résultats de la démarche sur les ménages

Des ménages très satisfaits des visites

- 83% des ménages sont très satisfaits de l'intervention et 80% considère que la visite a très bien répondu à leurs attentes
- 73% des ménages ont trouvé que les conseils apportés leur ont été très utiles

Aucun ménage n'a répondu négativement à ces questions
Ménages satisfaits qu'on les rappelle via cette démarche
évaluative



Les résultats de la démarche sur les ménages

Synthèse sur la mise en action



Accès aux droits

- **53% des ménages ont échangé avec un acteur (Artisans, travailleurs sociaux etc) conseillé durant la visite**
- **77% des ménages comprennent mieux les aides auxquelles ils ont droit, mais cela se traduit par un passage à l'action pour une très faible part des ménages (8%)**



Travaux

- **Des travaux sont en cours ou ont été réalisés chez 30% des ménages, mais seulement 4 sur les 11 déclarent que la visite les a aidé à passer à l'action**
 - Les freins au passage à l'action sont le coût mais aussi un non besoin de ces travaux



Ecogestes

- **Les ménages se souviennent de quelques écogestes et en adoptent quelques-uns**
 - En particulier, le fait d'aérer et de remplacer les baignoires par des douches sont les plus adoptés, mais ce ne sont pas les écogestes les plus engageants



Équipement

- **Les équipements les plus installés lors de la visite (ampoules basse conso, mousseurs et thermomètre frigo) sont jugés comme utiles**
- **Plus de la moitié des ménages qui ont remplacé de gros équipements ont opté pour des appareils moins énergivores**



Factures

- **Les factures sont suivies plus régulièrement par 56% des ménages grâce à la visite et mieux comprises par 22% (sachant que 70% des ménages les comprenaient déjà bien avant)**
 - Il ne reste que 8% de ménages qui ne comprennent toujours pas leurs factures



Les résultats de la démarche sur les ménages

Synthèse sur les effets observés



Déménagement

- **10% des ménages ont déménagés depuis la visite, dont 2/4 grâce à la visite**
 - Tous sont satisfaits de leur nouveau logement
 - Cette faible proportion de déménagement est à lier au profil des ménages, qui sont plutôt déjà propriétaires



Confort ressenti

- **Une évolution positive est à noter dans la sensation de froid ressentie par les ménages, amenant à un tiers la part des ménages qui déclarent souffrir du froid à T1**
- **40% des ménages sont satisfaits de leur confort thermique**
 - C'est particulièrement le cas pour les ménages ayant effectué des travaux de rénovation
- **On observe également une nette amélioration sur la sensation d'humidité des ménages par rapport à T0**
 - Plus de la moitié des ménages considèrent l'humidité de leur logement comme normale à T1 contre moins d'un quart à T0



Evolution des conso

- **Un tiers des ménages considèrent qu'ils ont fait des économies d'énergie, et ce sans réduire leur confort depuis la visite**
 - Cependant ils sont 61% à considérer leurs factures encore trop importantes



Précarité énergétique

- **42% des ménages sont en situation de précarité énergétique à T1 selon l'un des critères de l'ONPE**
 - Ces critères concernent les ménages les plus précaires dont le revenu a plutôt baissé depuis la visite



Difficultés à payer

- **Seuls 20% des ménages ont parfois des difficultés à payer leurs factures et 1 ménage reste en situation d'impayé à T1**



Les résultats de la démarche sur les partenaires

Un rapport d'évaluation intégré au rapport d'évaluation global du PLH et qui alimente les réflexions pour la future politique de lutte contre le mal logement et la précarité énergétique

Un niveau de satisfaction des ménages partagé par les partenaires et qui milite pour une poursuite de l'action

Impact de l'évaluation positif pour connaître les améliorations et ajustements à apporter au dispositif

