

## Enquête de satisfaction du dispositif Visite Economie Energie

Cette enquête, réalisée entre juillet et août 2015, comprend un échantillon total de 48 personnes, correspondant au nombre de ménages ayant bénéficié du dispositif « V2E » de la Ville de Montfermeil entre octobre 2014 et avril 2015.

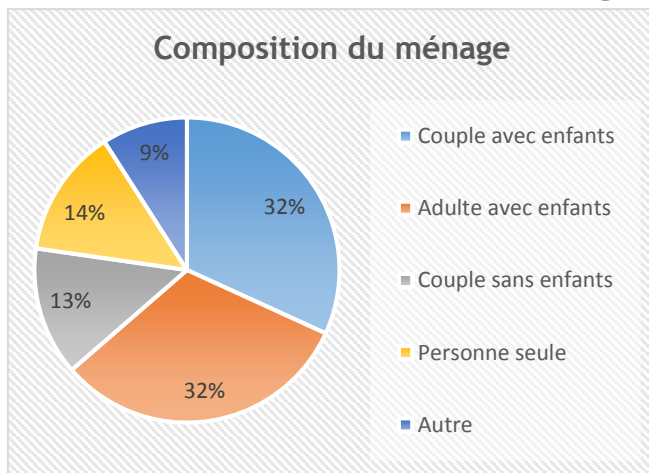
Dans le cadre de cette étude :

- > 29 entretiens téléphoniques ont été réalisés avec les ménages, soit 60% de l'échantillon total ayant accepté de participer
- > 4 personnes ont refusé de participer à l'enquête, soit 8% de l'échantillon total
- > 15 personnes ont été injoignables (soit 31% de l'échantillon total)

### Mise en garde concernant les résultats de l'enquête

Compte tenu du faible nombre d'individus interrogés, les résultats contenus dans cette enquête doivent être étudiés avec précaution. Les données présentées sont à considérer comme des tendances et ne peuvent avoir de réelles valeurs statistiques.

## Profil de l'échantillon interrogé



### Statut d'occupation

70% des ménages interrogés sont propriétaires, 15% locataires du parc privé et 15% locataires du parc social

### Type d'habitation

77% résident en habitat individuel et 23% en habitat collectif

### Ancienneté du bâti

44% des ménages occupent un logement datant d'avant 1975, 28% un logement entre 1975 et 2004, et 8% un logement datant d'après 2005  
(La date de construction est inconnue pour 22% des logements)

## Satisfaction globale des ménages

**8,3/10** C'est la note moyenne de satisfaction globale attribuée au service

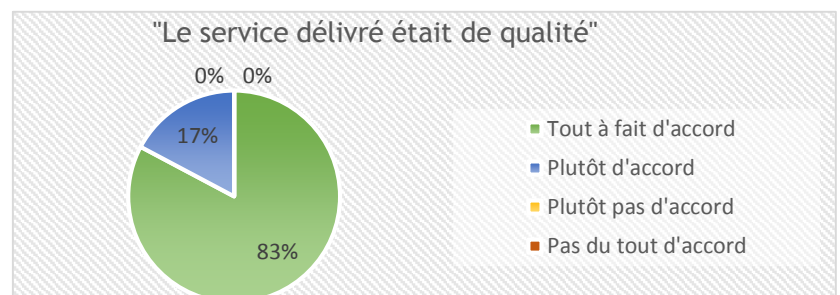
Cette note varie selon le profil des ménages. Elle est en moyenne de 6,3/10 pour les locataires du parc social (contre 8,7/10 pour les propriétaires).

Les occupants de logements individuels sont par ailleurs davantage satisfaits (note moyenne de 8,8/10) que les occupants de logements collectifs (note moyenne de 6,7/10).

Le niveau de satisfaction diffère également selon l'âge de bâti. Les ménages occupant des logements datant d'avant 1975 attribuent ainsi une note de 9,1/10 en moyenne, contre 6/10 pour les occupants de logements datant d'après 2005.

### Qualité du service

100% des ménages interrogés jugent le service de qualité

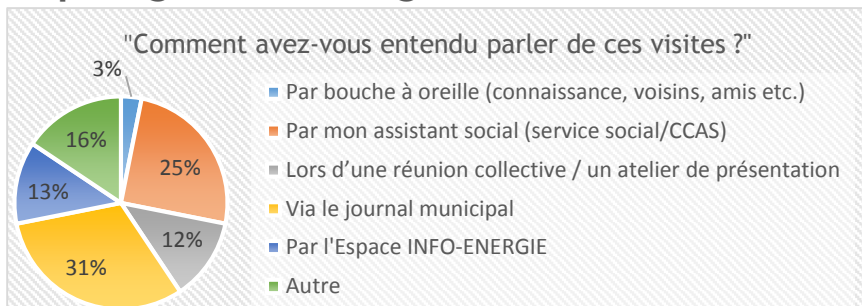


### Réponse aux attentes

81% estiment que le service a répondu à leurs attentes. Cependant, pour 7% des ménages, le service n'a pas du tout répondu aux attentes.

Les principales attentes des ménages étaient d'avoir des conseils pour mieux gérer ses consommations (25%), réduire ses factures d'électricité (16%), réduire ses factures de chauffage (13%) et mieux comprendre comment fonctionne ses équipements (11%)

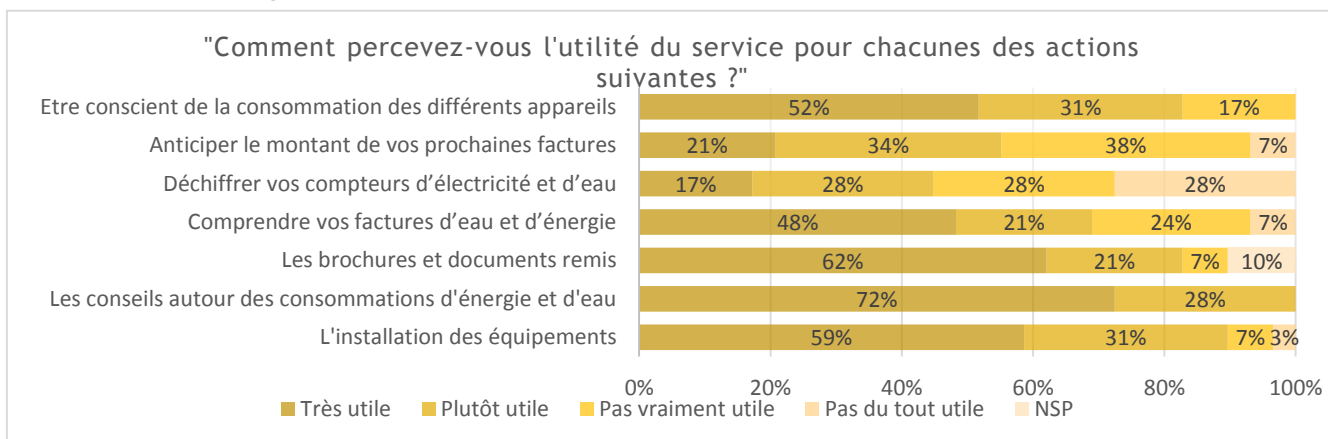
## Repérage des ménages visités



Le journal de la ville est le canal de communication le plus efficace pour faire connaître le service.

Viennent ensuite les travailleurs sociaux, qui relaient l'information auprès de leur public, les réunions collectives et l'Espace Info-Energie.

## Bénéfices perçus par les ménages



### Utilité de l'intervention

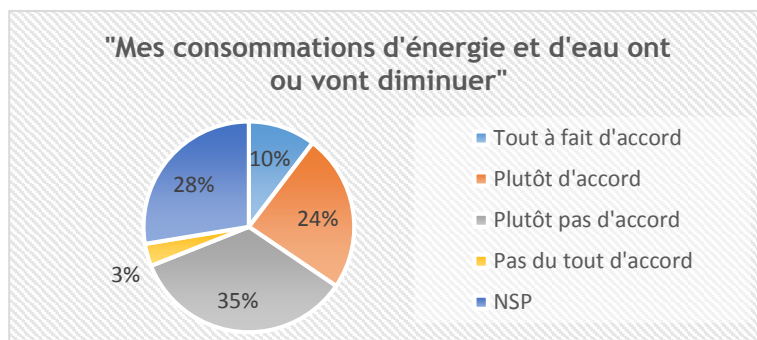
Les conseils délivrés lors des visites ont été jugés utiles par la totalité des ménages interrogés. Une très large majorité (90%) a également plébiscité l'utilité des équipements installés, et dans une moindre mesure (83%) la documentation remise.

### Impacts sur l'amélioration du confort

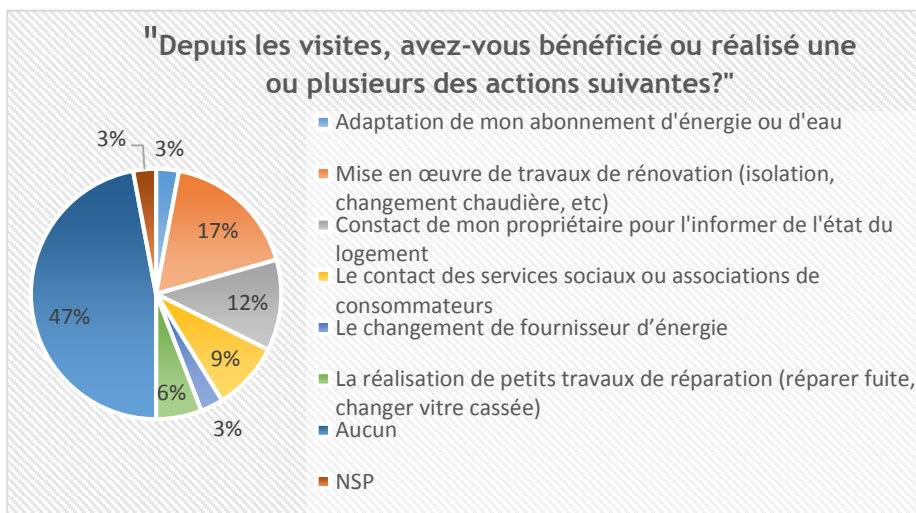
17% des ménages déclarent se sentir mieux dans leur logement depuis les visites. Néanmoins, parmi ceux qui avaient un déficit de confort, l'intervention n'a permis d'améliorer ce confort que pour 15% d'entre eux.

### Impacts sur les consommations

Si 83% des ménages interrogés indiquent que les visites les ont motivés à s'engager dans une démarche de réduction de leurs consommations, ils sont 34% à estimer que leurs factures d'énergie et d'eau ont ou vont diminuer suite aux visites.



### Actions complémentaires à la visite



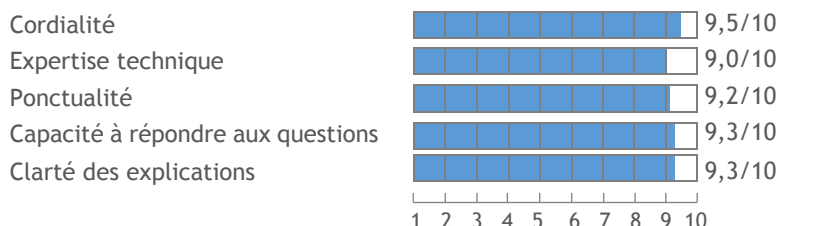
50% des ménages ont bénéficié ou réalisé au moins une action complémentaire à la visite, dont la mise en œuvre de travaux de rénovation pour 18% d'entre eux, le contact du propriétaire (12%) ou la mise en relation avec les services sociaux ou associations de consommateurs (9%). Néanmoins, seuls 36% attribuent le bénéfice de ces actions à la visite.

## Evaluation de l'intervention des chargés de visite

Le professionnalisme des chargés de visite a largement été salué par les ménages interrogés, tant pour leur expertise que leur sur leur qualité d'écoute ou leur capacité à répondre aux questions.

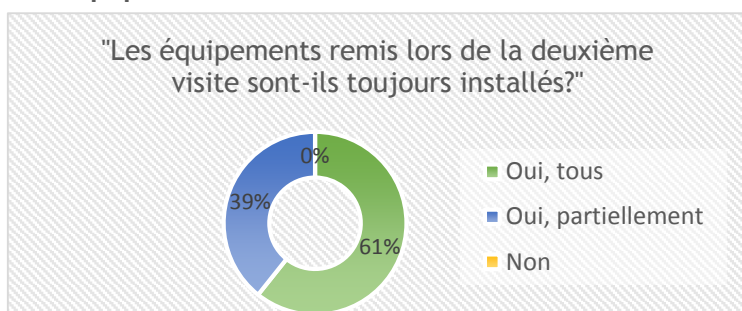
Par ailleurs, il est à noter que sur l'ensemble des ménages interrogés, aucun n'a considéré les visites comme une contrainte, malgré des appréhensions pour 29% d'entre eux.

« Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis des différents éléments suivants relatifs à l'intervention du conseiller ? » Note de 1 à 10



## Mise en œuvre des écogestes et des équipements

### Les équipements installés



Les équipements installés sont dans l'ensemble bien acceptés par les ménages. Parmi les équipements retirés par certains ménages, on retrouve les bas de porte, les éco-sac WC, les douchettes ou encore les ampoules. Parmi les raisons de retrait des équipements sont cités le manque d'esthétisme, la contrainte d'utilisation ou encore l'inadaptation.

### Les écogestes préconisés

93% des ménages se souviennent spontanément d'au moins un conseil délivré lors de la visite.

Les écogestes les plus cités sont :

- > Eteindre les veilles des appareils électriques (17%)
- > Couper l'eau lors du lavage de la vaisselle, brossage de dents, etc (12%)
- > Aérer le logement 5 minutes par jour (9%)

Il est à noter que 86% des ménages déclarent appliquer tout ou partie des conseils délivrés. Pour ceux ne les appliquant pas, les raisons invoquées sont l'impossibilité technique de le faire ou la réticence de certains membres de la famille.

## Perspectives

### Recommandation du dispositif



62% des ménages déclarent avoir recommandé les visites à leurs proches, et ils sont autant à avoir transmis les écogestes préconisés à des amis ou à leur famille.

### Améliorations souhaitées

Si 59% des ménages interrogés ne voient aucune amélioration à apporter au dispositif, des propositions ont été formulées par un certain nombre d'entre eux. Ils sont ainsi 14% à souhaiter davantage de suivi et d'accompagnement, 7% à estimer qu'il faudrait davantage communiquer sur ce dispositif, ou encore 3% à souhaiter que le dispositif propose une étude thermique du bâti.

Par ailleurs, 76% des répondants seraient intéressés par une opération de suivi de leurs consommations d'énergie et d'eau.

Cette enquête de satisfaction a été réalisée par :

Croix-Rouge insertion - IDEMU  
17 rue des Ursulines – 93 200 Saint-Denis  
01 48 13 04 19 / idemu@croix-rouge.fr



**croix-rouge insertion**  
FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE