

Diffusion :

- Dominique Maillet
- Jean-Michel Combes

# **DROME AMENAGEMENT HABITAT**

—

## **RETOUR SUR LA SENSIBILISATION AUX ECO-GESTES DES LOCATAIRES DE LOGEMENTS REHABILITES**

### **RAPPORT FINAL**

Financement

## SOMMAIRE

1	Rappel du contexte et objectifs.....	3
2	Résumé des principaux résultats.....	3
3	Méthodologie d'enquête.....	4
4	Données générales .....	5
4.1	Liste des opérations sélectionnées.....	5
4.2	Taux de réponse au questionnaire par commune.....	5
4.3	Composition moyenne des logements (en nombre de personnes) .....	5
4.4	Moyenne d'âge des occupants adultes .....	6
5	Résultats généraux de l'enquête.....	6
5.1	Retour sur la sensibilisation aux éco-gestes.....	6
5.1.1	Participation à la session sur les éco-gestes.....	6
5.1.2	L'utilité de la session et qualité de l'échange.....	8
5.1.3	Présence d'un animateur connu lors de la session de sensibilisation.....	8
5.1.4	Utilisation de la Mallette Eco.....	8
6	Influence de la sensibilisation sur l'intégration des éco-gestes .....	9
6.1	Avant la sensibilisation .....	9
6.2	Après la sensibilisation .....	10
6.2.1	Pour ceux ayant suivi la session de sensibilisation.....	10
6.2.2	Pour ceux n'ayant pas suivi la session de sensibilisation .....	10
6.2.3	Pour tous les locataires .....	10
6.3	Eco-gestes retenus lors de la sensibilisation .....	11
7	Retour sur les travaux de réhabilitation énergétique .....	13
7.1	Satisfaction sur l'information et l'animation avant les travaux .....	13
7.2	Satisfaction sur les travaux réalisés.....	13
7.3	Confort général après travaux.....	14
7.4	Evolution des factures énergétiques et après travaux.....	14
7.5	Evolution des factures d'eau après travaux .....	15
7.6	Travaux de réhabilitation thermique et comportement des locataires.....	15
8	Pour aller plus loin sur les économies de fluides .....	16
8.1	Nécessité d'une deuxième session de sensibilisation .....	16
8.2	Nécessité d'un guide de rappel sur les éco-gestes.....	16
8.3	Connaissance du défi FAEP.....	16
8.4	Intérêt pour la participation au défi FAEP.....	17
9	Synthèse et préconisations.....	18
10	Lexique.....	19
11	Annexes .....	20
11.1	Table des tableaux et illustrations.....	21
11.2	Questionnaire d'enquête ADIL .....	22

## 1 Rappel du contexte et objectifs

---

Dans le but de diminuer la consommation énergétique de ses bâtiments et d'améliorer le confort général de ses locataires, DAH a engagé depuis 2011 un vaste programme de réhabilitation énergétique visant à réduire notamment de 35 % la part chauffage.

L'atteinte de cet objectif étant conditionnée au comportement des usagers des logements (sobriété), DAH et l'ADIL IE ont décidé de mettre en place des actions de sensibilisation des locataires aux éco-gestes dans l'habitat.

La simple remise de guides complets et exhaustifs ayant été considérée comme très insuffisante, il a été décidé de toucher les locataires en se concentrant sur quelques gestes uniquement, dont l'impact peut être important en termes d'économies. Par ailleurs, afin de renforcer l'efficacité de l'action, l'ADIL IE s'est associée dès que cela était possible à des partenaires locaux (MJC, Centre Social, CCAS, etc.) habitués à côtoyer les locataires et identifiés par eux comme des personnes de confiance.

Des conseillers de l'ADIL IE sont intervenus en 2014 et 2015, à deux reprises dans chaque bâtiment à une ou deux semaines d'intervalle et sur des créneaux différents, pour toucher un maximum de locataires. La session de sensibilisation se déroulait essentiellement en pied d'immeuble pour donner de la visibilité à l'action et approcher plus facilement les locataires. Un mini-quiz sur l'énergie dans le logement était soumis à chacun des locataires, afin d'ouvrir la discussion avec eux, et il se voyait remettre à la fin la « Mallette Eco » habituellement offerte par DAH à ses locataires entrants.

Plus de deux ans après les premières sensibilisations, l'ADIL IE a proposé à DAH de revenir auprès de ses locataires pour d'une part **évaluer l'impact de la sensibilisation sur l'intégration ou pas des éco-gestes dans leur vie quotidienne** et d'autre part avoir un retour sur leur ressenti des travaux réalisés.

## 2 Résumé des principaux résultats

---

Plus des deux tiers des locataires n'ont pas rempli le questionnaire malgré l'intervention d'un conseiller énergie dans les logements : au final, 65 questionnaires ont pu être exploités.

Les logements des répondants sont occupés en majorité par des personnes de plus de 50 ans (79 %) sans enfants à charge (69 %), avec une forte proportion de personnes de plus de 70 ans (31 %).

Les retours sur la session de sensibilisation sont très positifs : les locataires l'ont trouvée utile voire très utile à 96 % et ont apprécié à 85 % le contact avec le conseiller énergie de l'ADIL. De même, la forme proposée (intervention en bas d'immeuble) a été appréciée à 73 %. La présence d'un animateur ou d'une personne connue des locataires (MJC, CCAS, gardien, etc.) a mis en confiance voire très en confiance tous les locataires qui se sont exprimés.

Globalement, nous avons affaire à des locataires déjà relativement sensibilisés (70 % déclarent qu'ils faisaient déjà attention à leurs consommations énergétiques – suivi des factures, éco-gestes, etc. – avant la session de sensibilisation), ceux ayant participé à la session étant plus sensibilisés à la base.

Avec ou sans sensibilisation, les locataires ont des préoccupations similaires et mettent en application les mêmes éco-gestes (2 à 3 en moyenne au quotidien) par ordre d'importance. Ainsi, ils surveillent tous en premier lieu leurs consommations d'eau (froide et chaude) ; les usages électriques (hi-fi, télé, éclairage artificiel) sont une préoccupation importante également puisqu'ils arrivent en deuxième et troisième position des postes les plus surveillés. Le chauffage quant à lui arrive en dernière position.

Cette hiérarchie correspond à celle que l'ADIL avait identifiée lors de la préparation de ses ateliers de sensibilisation.

Sur tous les postes, les locataires ayant été sensibilisés sont plus vigilants que ceux n'ayant pas été sensibilisés.

La majorité des bénéficiaires de la Mallette Eco l'utilisent en partie ou en totalité (90 %) ce qui est très satisfaisant. En moyenne, ils utilisent entre 2 et 3 des articles mis à disposition. Les magnets, derniers éléments introduits dans la mallette, sont les équipements les moins utilisés par les locataires. Les pastilles également le sont peu.

La très grande majorité des locataires a été satisfaite voire très satisfaite (95 %) de l'animation et de l'information délivrée par DAH avant les travaux de réhabilitation énergétique.

Les locataires trouvent en grande majorité (80 %) que leur confort s'est amélioré suite aux travaux. Ils affirment que leurs factures énergétiques sont soit à la baisse soit stables. Concernant les factures d'eau, le constat de baisse est moins important et la stabilité légèrement plus importante. Une plus grande proportion de locataires dit ne pas savoir où ils en sont par rapport aux consommations énergétiques, même si l'eau est le principal poste de préoccupation au quotidien.

**Les locataires ont conscience globalement qu'ils ont également leur rôle à jouer pour réaliser des économies d'énergie et que DAH ne peut pas tout.** Malgré tout le taux de non prise de conscience reste élevé.

**Les locataires sont demandeurs d'informations voire d'un accompagnement sur la mise en œuvre des éco-gestes au quotidien.** Ainsi, près de la moitié des locataires ayant répondu est intéressée par une deuxième séance de sensibilisation sur les éco-gestes dans l'habitat ; de même pour la mise à disposition d'un guide de rappel des éco-gestes.

Malgré cet intérêt, il est surprenant de constater que 89 % des locataires interrogés ne connaissent pas le défi FAEP et les avantages qu'il pourrait leur procurer : **le manque d'information est réel et une campagne de communication plus efficace serait la bienvenue.**

### 3 Méthodologie d'enquête

---

L'enquête s'est déroulée en 5 étapes principales, de juin à octobre 2016 :

1. Rédaction par l'ADIL Information Energie d'un questionnaire<sup>1</sup> et validation par DAH :
  - Profil des occupants
  - Participation à la sensibilisation
  - Utilisation de la Mallette Eco
  - Mise en œuvre d'éco-gestes
  - Ressenti sur les travaux
  - Suites à donner
2. Envoi des questionnaires aux locataires
3. Récupération des questionnaires (porte-à-porte et courrier)
4. Analyse des réponses des occupants
5. Rédaction d'un rapport et présentation des résultats

---

<sup>1</sup> En annexe de ce rapport

## 4 Données générales

### 4.1 Liste des opérations sélectionnées

Tableau 1 : Liste des opérations

Commune	Nom de l'opération	Nombre logements réhabilités
Montélimar	Nocaze, bâtiment N	87
Pierrelatte	Bâtiments 37 à 41 et le bâtiment 48	90
Saint Jean-en-Royans	Le Berthelot et les Marguerites	32

### 4.2 Taux de réponse au questionnaire par commune

Le questionnaire a été envoyé par DAH aux locataires fin juin. Le taux de réponse à début septembre n'étant pas satisfaisant, un conseiller de l'ADIL Information Energie est intervenu auprès des locataires dans leurs logements pour les aider à remplir le questionnaire.

Tableau 2 : Taux de réponse au questionnaire

Commune	Nombre de questionnaires distribués	Nombre de questionnaire remplis	Taux de réponse
Montélimar	89	27	30 %
Pierrelatte	90	29	32 %
Saint Jean-en-Royans	31	9	29 %
TOTAL	210	65	31 %

Malgré cette intervention, le taux de réponse reste faible : **plus des deux tiers des locataires n'ont pas rempli le questionnaire**. Certains d'entre eux étaient absents lors du passage du conseiller de l'ADIL, d'autres n'ont simplement pas eu envie de participer à l'enquête.

### 4.3 Composition moyenne des logements (en nombre de personnes)

Comme le montre le tableau ci-dessous, les logements sont **occupés en majorité par des personnes sans enfants à charge (69 %)**.

Tableau 3 : Composition moyenne des logements

Typologie	Proportion
Personnes seules sans enfants à charge	50 %
Couples sans enfants à charges	19 %
Couples avec un enfant à charge	10 %
Couples avec deux enfants à charge	6 %
Couples avec trois enfants et plus à charge	15 %

## 4.4 Moyenne d'âge des occupants adultes

Comme le montre le tableau ci-dessous, les logements sont **occupés en majorité par des personnes de plus de 50 ans (79 %) avec une plus forte proportion de personnes de plus de 70 ans (33 %)**.

Tableau 4 : Moyenne d'âge des occupants adultes

Typologie	Proportion
Supérieur à 70 ans	33 %
De 60 à 69 ans	19 %
De 50 à 59 ans	27 %
De 40 à 49 ans	9 %
De 30 à 39 ans	9 %
De 19 à 29 ans	3 %

(Donnée disponible pour 98% des logements)

En l'absence de données, nous ne pouvons pas comparer ces résultats avec la composition de l'ensemble des logements concernés (enquêtés et non enquêtés) pour voir s'ils correspondent. **Il est possible que nous n'ayons touché au travers de cette enquête que les publics plus âgés (> 50 ans) qui ne travaillent pas.**

## 5 Résultats généraux de l'enquête

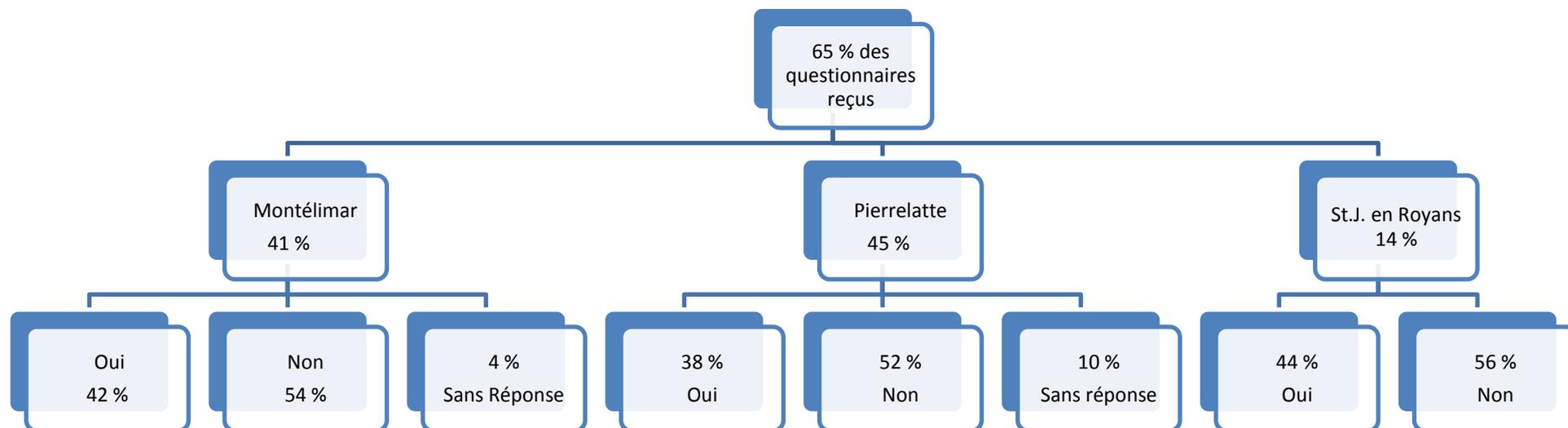
Globalement, les données sont correctement renseignées, et de façon exhaustive. Lorsque la réponse n'a pas été obtenue pour l'ensemble des enquêtés, le pourcentage est précisé.

### 5.1 Retour sur la sensibilisation aux éco-gestes

#### 5.1.1 Participation à la session sur les éco-gestes

**53 %** des locataires qui ont participé à cette enquête **n'ont pas participé à la session de sensibilisation** sur les éco-gestes réalisée par des conseillers de l'ADIL IE, **41 % ont participé** à cette sensibilisation et **7 %** n'ont pas donné de réponse sur leur éventuelle participation.

La **répartition est globalement homogène entre les communes**. Pour la commune de St Jean-en-Royans, le pourcentage est inférieur de 10 points à celui correspondant au nombre de personnes sensibilisées en 2015.



### 5.1.2 L'utilité de la session et qualité de l'échange

Parmi les locataires ayant participé à la session, **96 % l'ont trouvé utile voire très utile**. Ils ont **apprécié à 85 % le contact avec le conseiller énergie de l'ADIL et ont apprécié à 73 % la forme proposée (intervention en bas d'immeuble)**.

Ceux qui n'ont pas aimé l'intervention en pied d'immeuble auraient préféré une réunion publique (2 répondants). Et ceux qui ont aimé auraient malgré tout préféré des réunions publiques à 21 % et du porte-à-porte à 10,5 %.

Il faut noter toutefois que sur certaines opérations, le ou les « animateurs » présents (MJC, gardiens, etc. – cf. chapitre 5.1.3) sont allés chercher les locataires dans leurs logements pour les faire descendre.

### 5.1.3 Présence d'un animateur connu lors de la session de sensibilisation

La **présence d'un animateur ou d'une personne connue des locataires (MJC, CCAS, gardien, etc.) a mis en confiance voire très en confiance tous les locataires** qui se sont exprimés.

53,8 % de ceux qui ont participé à la session de sensibilisation ne se sont pas exprimés sur la question.

### 5.1.4 Utilisation de la Mallette Eco

Vraisemblablement, de nombreux locataires (20) n'ayant pas participé à la session de sensibilisation ont tout de même bénéficié de la Mallette Eco.

Tableau 5 : Utilisation de la Mallette Eco

Utilisez-vous le contenu de la Mallette Eco ?	% de locataires utilisant la Mallette
En partie	69 %
Oui, en totalité	21 %
Pas du tout	10 %

(Donnée disponible pour 78 % des logements ayant participé)

Nous constatons que **la majorité des bénéficiaires de la mallette l'utilisent en partie ou en totalité (90 %) ce qui est très satisfaisant**. Le tableau ci-dessous montre quels sont les articles plus utilisés par ordre d'importance :

Tableau 6 : Détail de l'utilisation du contenu de la Mallette Eco

Quels articles de la Mallette Eco utilisez-vous ?	% de locataires utilisant l'équipement
2 ampoules fluo compactes à vis E27	57 %
Multiprise électrique	54 %
Régulateur de débit (évier, lavabo)	51 %
Lot de 3 sacs de tri sélectif	42 %
Régulateur de débit pour douche	37 %
Pastilles	23 %
5 magnets éco-gestes	20 %

(Donnée disponible pour 57 % des logements ayant participé)

**Les magnets, derniers éléments introduits dans la mallette, sont les équipements les moins utilisés par les locataires**. Une enquête complémentaire permettrait de déterminer pour quelles raisons les locataires ne les utilisent pas.

Pour améliorer l'utilisation des autres équipements, **un accompagnement pourrait être utile notamment pour le régulateur de débit pour les douchettes** et les pastilles.

Concernant ces dernières, il est important de noter que **pour lutter efficacement contre les fuites d'eau dans les toilettes, il faut que le locataire dispose d'un stock suffisant de pastilles** pour pouvoir renouveler régulièrement le test et s'assurer que son réservoir ne fuit pas. Nous doutons – faute d'avoir pu le vérifier précisément – que cela soit le cas et nous pensons que les locataires qui les ont utilisées l'ont fait pour confirmer une fuite qu'ils avaient déjà identifiée. Or ce sont les fuites que l'on ne voit pas qui sont les plus préjudiciables !

Pour s'en procurer d'autres, il faut passer par des sites internet spécialisés ce qui n'est pas forcément une démarche facile, les magasins de bricolage classiques ne les proposant pas. **DAH pourrait disposer d'un stock de pastilles à proposer à prix coûtant aux locataires qui en font la demande.**

Quant aux ampoules fluocompactes, elles vont disparaître de la Mallette Eco en 2017 pour être remplacées par 10 ampoules LED : **une communication précise auprès des locataires sera nécessaire, voire un suivi pour s'assurer que les ampoules soient effectivement installées et non jetées à la poubelle comme ça s'est vu chez un autre bailleur drômois, ou revendues.**

En moyenne, les locataires utilisent entre 2 et 3 des articles proposés dans la Mallette Eco.

## 6 Influence de la sensibilisation sur l'intégration des éco-gestes

### 6.1 Avant la sensibilisation

**Tableau 7 : Niveau de vigilance avant sensibilisation pour les locataires y ayant participé**

Avant la sensibilisation pour les locataires <u>ayant participé à la sensibilisation</u>	
<b>Faisiez-vous attention à vos consommations énergétiques ?</b>	
Tout à fait	75 %
Un peu	21 %
Pas du tout	4 %

*(Donnée disponible pour 93 % des logements ayant participé)*

**Tableau 8 : Niveau de vigilance avant sensibilisation pour les locataires n'y ayant pas participé**

Avant la sensibilisation pour les locataires <u>n'ayant pas participé à la sensibilisation</u>	
<b>Faisiez-vous attention à vos consommations énergétiques ?</b>	
Tout à fait	60 %
Un peu	40 %

*(Donnée disponible pour 58,8 % des logements n'ayant pas participé)*

**Nous constatons que les locataires ayant participé à la session de sensibilisation étaient, à la base, plus attentifs à leurs consommations énergétiques que ceux qui n'ont pas participé.** Il est possible toutefois qu'une distorsion ait été introduite par la participation à la session de sensibilisation et par une prise de conscience a posteriori de la nécessité d'intégrer des éco-gestes dans son fonctionnement quotidien. Une enquête avant sensibilisation aurait permis de confirmer ou d'infirmer cette hypothèse.

**Tableau 9 : Niveau de vigilance avant sensibilisation pour tous les locataires**

Pour l'ensemble des locataires interrogés	
Faisiez-vous attention à vos consommations énergétiques ?	
Tout à fait	70 %
Un peu	28 %
Pas du tout	2 %

(Donnée disponible pour 72,3 % des logements)

Sur l'ensemble des locataires, sensibilisés ou non, 70 % affirment qu'ils faisaient déjà attention à leurs consommations énergétiques (suivi des factures, éco-gestes, etc.) avant la séance de sensibilisation. Un peu moins d'un tiers faisaient un petit peu attention. **Globalement, nous avons affaire à des locataires déjà relativement sensibilisés.**

## 6.2 Après la sensibilisation

Les principaux postes surveillés par les locataires suite à la sensibilisation sont détaillés par la suite.

### 6.2.1 Pour ceux ayant suivi la session de sensibilisation

**Tableau 10 : Eco-gestes intégrés par les locataires suite à la sensibilisation**

	% des éco-gestes les plus intégrés
Utilisation d'eau (froide et chaude)	77 %
Usage de la lumière artificielle	73 %
Usage d'appareils électriques (hi-fi, télé, etc.)	42 %
Usage des appareils de cuisson	42 %
Chauffage	35 %

(Donnée disponible pour 77 % des logements ayant participé)

### 6.2.2 Pour ceux n'ayant pas suivi la session de sensibilisation

**Tableau 11 : Eco-gestes intégrés par les locataires n'ayant pas suivi la sensibilisation**

	% des éco-gestes les plus intégrés
Utilisation d'eau (froide et chaude)	47 %
Usage de la lumière artificielle	38 %
Usage d'appareils électriques (hi-fi, télé, etc.)	29 %
Usage des appareils de cuisson	26 %
Chauffage	18 %

(Donnée disponible pour 47 % des logements ayant participé)

### 6.2.3 Pour tous les locataires

**Tableau 12 : Eco-gestes intégrés par les locataires suite à la sensibilisation**

	% des éco-gestes les plus intégrés*
Utilisation d'eau (froide et chaude)	57 %
Usage de la lumière artificielle	52 %
Usage d'appareils électriques (hi-fi, télé, etc.)	35 %
Usage des appareils de cuisson	32 %
Chauffage	28 %

\* y compris par les locataires ne s'étant pas prononcé sur leur participation à la session de sensibilisation  
(Donnée disponible pour 57 % des logements ayant participé)

Avec ou sans sensibilisation, les locataires ont des préoccupations similaires et mettent en application les mêmes éco-gestes par ordre d'importance. **Ainsi, ils surveillent tous en premier lieu leurs consommations d'eau (froide et chaude). Les usages électriques (hi-fi, télé, éclairage artificiel) sont une préoccupation importante également puisqu'ils viennent en deuxième et troisième position des postes les plus surveillés par les locataires.**

**Le chauffage quant à lui arrive en dernière position.** On peut se dire qu'avec les travaux de réhabilitation énergétique et l'objectif de -35 % sur la part chauffage, les locataires se disent qu'ils ont moins à se préoccuper de ce sujet.

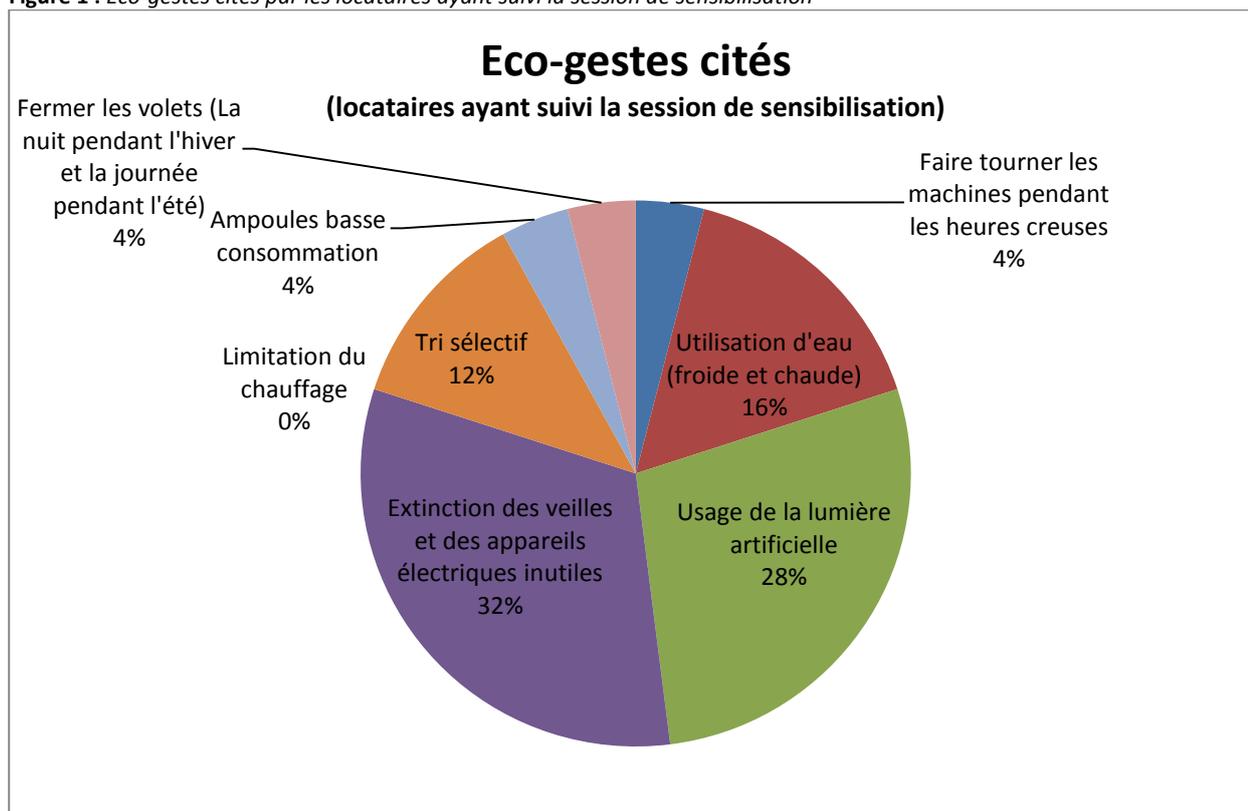
**Sur tous les postes, les locataires ayant été sensibilisés sont plus vigilants que ceux n'ayant pas été sensibilisés** (entre 13 et 35 % de plus selon les postes).

Les locataires intègrent en moyenne entre 2 à 3 éco-gestes dans leur quotidien.

### 6.3 Eco-gestes retenus lors de la sensibilisation

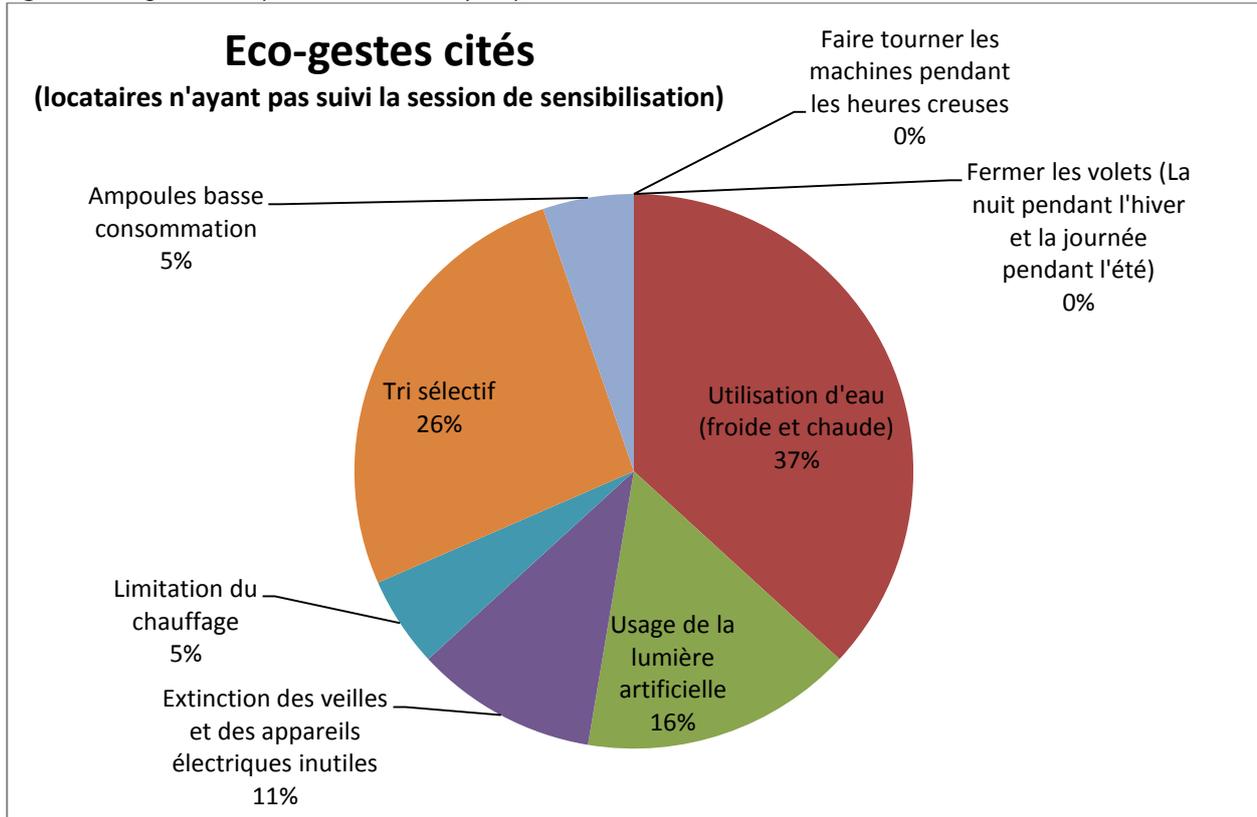
Nous avons demandé aux locataires de citer deux ou trois gestes qu'ils avaient retenus lors de la session de sensibilisation. Tous n'ont pas répondu d'où l'écart dans les pourcentages avec le chapitre précédent.

Figure 1 : Eco-gestes cités par les locataires ayant suivi la session de sensibilisation



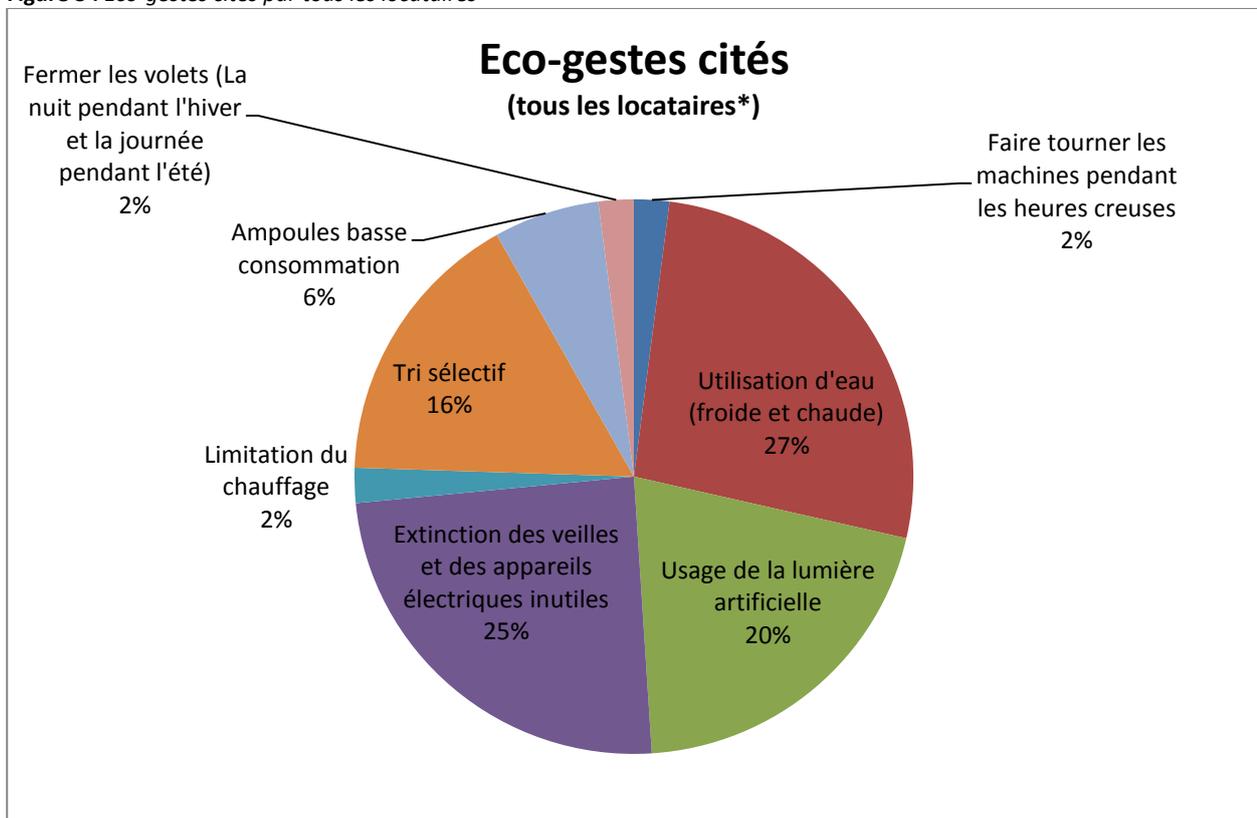
(Donnée disponible pour 32 % des logements ayant participé)

Figure 2 : Eco-gestes cités par les locataires n'ayant pas suivi la session de sensibilisation



(Donnée disponible pour 37 % des logements ayant participé)

Figure 3 : Eco-gestes cités par tous les locataires



\* y compris ceux ne s'étant pas prononcé sur leur participation à la session de sensibilisation

(Donnée disponible pour 27 % des logements ayant participé)

4 postes sont cités en premier par les locataires, dans des proportions variables, qu'ils aient suivi ou non la session de sensibilisation, ou qu'ils ne se soient pas prononcé sur leur participation :

- 1) Utilisation d'eau (froide et chaude)
- 2) Extinction des veilles et des appareils électriques inutiles
- 3) Usage de la lumière artificielle
- 4) Tri sélectif

**Il est intéressant de noter que le poste « Limitation du chauffage » n'est – là encore – pas du tout identifié comme un poste devant être surveillé** comme cela a été vu au chapitre 6.2.

Pour les locataires ayant suivi la session de sensibilisation, **la vigilance sur les usages électriques est de loin la préoccupation principale (50 %)**. Vient ensuite la limitation de la consommation d'eau (froide et chaude). **Cette hiérarchie correspond à celle que nous avons identifiée lors de la préparation des ateliers de sensibilisation.**

Pour les locataires n'ayant pas suivi la session de sensibilisation, les deux premiers postes sont inversés et le tri sélectif prend une place non négligeable.

Afin de mesurer l'impact réel de la sensibilisation, il aurait fallu évaluer les consommations avant et après la sensibilisation sur les postes électricité et eau.

Ces résultats diffèrent légèrement de ceux du chapitre 6.2 pour la hiérarchisation mais la logique est similaire : **suite à des travaux d'isolation thermique d'un bâtiment, les locataires se soucient plus de leurs consommations d'eau et d'électricité.**

## 7 Retour sur les travaux de réhabilitation énergétique

### 7.1 Satisfaction sur l'information et l'animation avant les travaux

**Tableau 13 :** Satisfaction des locataires sur l'information par DAH préalablement aux travaux

Comment êtes-vous satisfaits de l'information par DAH avant les travaux ?	% de satisfaction
Pas satisfait	5 %
Satisfait	70 %
Très satisfait	25 %

(Donnée disponible pour 92 % des logements ayant participé)

La très grande majorité des locataires ont été satisfaits voire très satisfaits (95 %) de l'animation et de l'information délivrée par DAH avant les travaux de réhabilitation énergétique.

### 7.2 Satisfaction sur les travaux réalisés

**Tableau 14 :** Satisfaction des locataires sur les travaux réalisés

Etes-vous satisfaits des travaux réalisés par DAH ?	% de satisfaction
Non, pas du tout	5 %
Oui partiellement	52 %
Oui, tout à fait	43 %

(Donnée disponible pour 97 % des logements ayant participé)

Globalement, les locataires sont satisfaits des travaux réalisés par DAH (95 %) même si 52 % d'entre eux ne le sont que partiellement. Le tableau suivant détaille les sources d'insatisfaction :

**Tableau 15 : Postes sources d'insatisfaction (par ordre d'importance)**

Quels sont les travaux qui vous ont posé problème ?	% de réponse
Problème avec les fenêtres (fuites, bruit, fermeture difficile)	8 %
Insatisfaction sur les travaux intérieurs (faits ou à réaliser)	6 %
Problème avec le chauffage (trop chaud ou trop froid)	6 %
Interdiction du linge sur le balcon	5 %
Problème avec les volets	5 %
Interdiction de mettre des stores	3 %
Surchauffe estivale	2 %
Manque la clé de la porte d'entrée	2 %
Réduction en largeur du balcon	2 %
Absence de moustiquaire sur les fenêtres	2 %
Prises électriques ne tiennent pas	2 %

(Donnée disponible pour 8 % des logements ayant participé)

Même si chaque incident rapporté est peu représenté, au total 30 % des locataires ont manifesté un ou plusieurs mécontentements (3 au maximum). Les principaux incidents sont liés par ordre d'importance à :

1. Problème avec les fenêtres (fuites, bruit, fermeture difficile)
2. Insatisfaction sur les travaux intérieurs (faits ou à réaliser)
3. Problème avec le chauffage : **même si certains locataires ont eu trop chaud, les mécontents ont essentiellement eu trop froid**

Une insatisfaction sur les délais d'intervention a été rapportée par 2 % des locataires (ce point relève de la gestion locative).

### 7.3 Confort général après travaux

**Tableau 16 : Ressenti des locataires sur l'amélioration de leur confort**

Trouvez-vous que votre confort se soit amélioré suite aux travaux ?	% du ressenti
Oui	80 %
Non	15 %
Partiellement	5 %

(Donnée disponible pour 92 % des logements ayant participé)

Les locataires trouvent en grande majorité (80 %) que leur confort s'est amélioré suite aux travaux de rénovation énergétique de leur bâtiment.

### 7.4 Evolution des factures énergétiques et après travaux

Il a été demandé aux locataires si leurs factures avaient évolué à la hausse ou à la baisse, ou n'avaient pas évolué, suite aux travaux.

**Tableau 17 : Evolution des factures énergétiques des locataires après travaux**

Evolution des factures énergétiques après travaux	% des locataires
En baisse	29 %
En hausse	5 %
Même coût avant et après les travaux	35 %
Ne sait pas	31 %

(Donnée disponible pour 95 % des logements ayant participé)

Nous avons vu au chapitre 6.1 que nous avons affaire à des locataires globalement plutôt sensibilisés. Or **nous constatons que près d'un tiers d'entre eux ne sait pas si ses factures ont évolué à la hausse ou à la baisse**. Et parmi ces locataires-ci, une majorité se disait pourtant attentif à ses consommations avant la session de sensibilisation ! Or la prise de conscience passe beaucoup par le suivi de ses factures.

Globalement, **les locataires affirment que leurs factures sont soit stables soit à la baisse**. Une faible proportion indique que ses factures ont augmenté. A défaut d'avoir eu le détail des factures, nous ne pouvons corroborer ces dires : une enquête supplémentaire serait nécessaire.

Notons toutefois que sur les premières réhabilitations thermiques à Crest et Aouste, en chauffage collectif, DAH avait constaté une baisse des consommations de chauffage de près de 50 % : **il est donc surprenant que plus d'un tiers des locataires affirment que les factures n'ont pas changé** (il paraît improbable qu'une augmentation de la facture électrique vienne compenser une diminution de 50 % de la facture de chauffage). **Nous pensons que cette affirmation est plutôt liée à une méconnaissance de la situation.**

## 7.5 Evolution des factures d'eau après travaux

**Tableau 18 : Evolution des factures d'eau des locataires après travaux**

Evolution des factures d'eau après les travaux	% du ressenti des locataires
En baisse	17 %
En hausse	5 %
Même coût avant et après les travaux	37 %
Ne sait pas	41 %

(Donnée disponible pour 97 % des logements ayant participé)

**Le constat de baisse du montant des factures d'eau est moins important que pour les factures énergétiques et la stabilité légèrement plus importante.** Une plus grande proportion de locataires dit ne pas savoir.

En rapprochant ces chiffres de ceux des chapitres 6.2 et 6.3, nous estimons que les locataires étaient déjà très attentifs à leurs consommations d'eau – ce qui est globalement vrai sur les consommations moyennes d'ECS dans les logements DAH avec production collective (25 m<sup>3</sup>/logement.an) – et que la session de sensibilisation et les travaux ont eu peu d'effet sur leur comportement. **Une étude plus approfondie avec analyse des chiffres de consommations réelles** (disponibles au service Patrimoine de DAH) **permettraient de corroborer ces affirmations.**

## 7.6 Travaux de réhabilitation thermique et comportement des locataires

**Tableau 19 : Comportement des locataires et réduction des consommations énergétiques après travaux**

Est-ce que les travaux suffisent pour réduire vos consommations énergétiques sans modification de votre comportement ?	
Non	73 %
Oui	27 %

(Donnée disponible pour 86 % des logements ayant participé)

73 % des locataires trouvent que les travaux ne suffisent pas pour réduire les consommations énergétiques sans adapter leurs comportements.

**Les locataires ont conscience globalement qu'ils ont également leur rôle à jouer pour réaliser des économies d'énergie et que DAH ne peut pas tout.** Malgré tout le taux de non prise de conscience reste élevé.

Ces données sont cohérentes avec celles du niveau de sensibilisation des locataires avant la session de sensibilisation (chapitre 6.1).

## 8 Pour aller plus loin sur les économies de fluides

### 8.1 Nécessité d'une deuxième session de sensibilisation

Tableau 20 : Nécessité d'une deuxième session de sensibilisation

Pensez-vous qu'une autre séance de sensibilisation sur les éco-gestes serait nécessaire ?	
Non	56 %
Oui	44 %

(Donnée disponible pour 94 % des logements ayant participé)

Malgré les niveaux de sensibilisation constatés dans les précédents chapitres, il est intéressant de constater que **près de la moitié des locataires ayant répondu sont intéressés par une deuxième séance de sensibilisation.** L'ADIL considère que pour une meilleure efficacité et un ancrage des pratiques dans la durée, un suivi régulier est nécessaire auprès des locataires, avec des formes d'animations variées.

### 8.2 Nécessité d'un guide de rappel sur les éco-gestes

Tableau 21 : Utilité d'un guide sur les éco-gestes

Pensez-vous qu'un guide de rappel sur les Eco-gestes serait nécessaire ?	
Non	48 %
Oui	52 %

(Donnée disponible pour 94 % des logements ayant participé)

Un peu plus de 50 % des locataires estime avoir besoin d'un guide de rappel pour intégrer plus d'éco-gestes au quotidien. Ce résultat est cohérent avec le résultat de la question précédente sur la nécessité d'une deuxième session de sensibilisation : **les locataires sont demandeurs d'information voire d'un accompagnement sur la mise en œuvre des éco-gestes au quotidien.**

### 8.3 Connaissance du défi FAEP

Tableau 22 : Connaissance du défi FAEP

Avez-vous entendu parler du défi « Familles A Energie Positive » ?	
Non	89 %
Oui	11 %

(Donnée disponible pour 98 % des logements ayant participé)

Ce résultat montre le **manque d'information des locataires interrogés sur l'existence du défi FAEP et de son intérêt pour eux.** Un travail de communication renforcé et/ou spécifique serait utile pour que les locataires soient plus et mieux informés de son existence.

## 8.4 Intérêt pour la participation au défi FAEP

**Tableau 23** : Intérêt pour la participation au défi FAEP

Aimeriez-vous participer au défi pour l'année 2016/2017 ?	
Non	68 %
Oui	8 %
Je vais réfléchir	24 %

*(Donnée disponible pour 97 % des logements ayant participé)*

Peu de locataires sont prêts à s'engager dans le défi FAEP (8 %) mais un quart est prêt à y réfléchir. Nous estimons que le défi est une réponse adaptée aux préoccupations des locataires sur leurs dépenses énergétiques, et qu'il contribue à renforcer voire à recréer du lien social. Par conséquent, avec une information adaptée, nous sommes convaincus que beaucoup plus de locataires seraient prêts à s'y engager ou à participer à d'autres formes de sensibilisation comme les ateliers TupperWatt.

## 9 Synthèse et préconisations

Les travaux de réhabilitation thermique réalisés par DAH sur les logements enquêtés donnent satisfaction aux locataires, grâce à une amélioration de leur confort et une bonne information avant les travaux.

Les locataires ont globalement conscience qu'ils ont leur rôle à jouer pour réaliser des économies d'énergie et que DAH ne peut pas tout. Même s'ils affirment être déjà relativement sensibilisés – surtout ceux ayant participé à la session de sensibilisation – il ressort de l'enquête un besoin d'information et d'accompagnement complémentaire avec la mise en place d'une deuxième session de sensibilisation, la distribution d'un guide plus complet sur les éco-gestes et/ou toute autre action allant dans le sens d'une meilleure intégration des éco-gestes par les habitants (ateliers TupperWatt, etc.). Il a été surprenant de constater qu'une très grande majorité d'entre eux ne connaissait pas le défi FAEP alors qu'il est un outil majeur pour répondre à leurs préoccupations : une meilleure information des locataires à ce sujet paraît indispensable en insistant sur l'intérêt du suivi et de la mesure des consommations individuelles. Par ailleurs, de nombreux locataires ne sont pas ou sont trop peu sensibilisés aux éco-gestes et il conviendra d'imaginer de nouvelles formes d'animations pour réussir à les toucher.

L'action de sensibilisation conduite par l'ADIL en partenariat avec des relais locaux (CCAS, centres sociaux, gardiens d'immeubles DAH, etc.) a été accueillie très favorablement par les locataires ayant participé. Ils ont retenu que les postes de consommation à surveiller principalement étaient l'électricité et l'eau, dans leurs bâtiments thermiquement rénovés où la consommation de chauffage n'est plus nécessairement le poste principal. Une très grande majorité d'entre eux utilise la Mallette Eco, avec une moyenne de 2 à 3 articles mis en œuvre. Les magnets, derniers éléments introduits dans la mallette, sont les équipements les moins utilisés par les locataires. Les pastilles le sont également peu : une des pistes pour augmenter l'utilisation de ces dernières pourrait être que DAH dispose d'un stock à proposer à prix coûtant aux locataires qui en font la demande pour leur permettre de vérifier régulièrement la présence de fuites.

Au final, les locataires estiment que leurs consommations de fluide (énergie, eau) ont baissé ou sont restées stables suite aux travaux et à la session de sensibilisation : une étude plus fine basée sur l'analyse de factures permettrait de corroborer ce résultat.

Même si globalement, les résultats de cette enquête sont positifs quant à l'impact des travaux et la sensibilisation des locataires, il apparaît important de continuer le travail d'information et d'accompagnement de ces derniers pour amplifier leurs nouvelles habitudes fraîchement mises en place et créer un mouvement général vers une plus grande réduction des consommations à l'aide d'outils variés et sans cesse renouvelés dans la durée.

## 10 Lexique

---

ADIL IE : Association Départementale d'Information sur le Logement de la Drôme – Service Information Energie

DAH : Drôme Aménagement Habitat

ECS : Eau Chaude Sanitaire

Défi FAEP : défi Familles A Energie Positive

## 11 Annexes

---

## 11.1 Table des tableaux et illustrations

Figure 1 : Eco-gestes cités par les locataires ayant suivi la session de sensibilisation .....	11
Figure 2 : Eco-gestes cités par les locataires n'ayant pas suivi la session de sensibilisation .....	12
Figure 3 : Eco-gestes cités par tous les locataires .....	12
Tableau 1 : Liste des opérations .....	5
Tableau 2 : Taux de réponse au questionnaire .....	5
Tableau 3 : Composition moyenne des logements .....	5
Tableau 4 : Moyenne d'âge des occupants adultes .....	6
Tableau 5 : Utilisation de la Mallette Eco .....	8
Tableau 6 : Détail de l'utilisation du contenu de la Mallette Eco .....	8
Tableau 7 : Niveau de vigilance avant sensibilisation pour les locataires y ayant participé .....	9
Tableau 8 : Niveau de vigilance avant sensibilisation pour les locataires n'y ayant pas participé .....	9
Tableau 9 : Niveau de vigilance avant sensibilisation pour tous les locataires .....	10
Tableau 10 : Eco-gestes intégrés par les locataires suite à la sensibilisation .....	10
Tableau 11 : Eco-gestes intégrés par les locataires n'ayant pas suivi la sensibilisation .....	10
Tableau 12 : Eco-gestes intégrés par les locataires suite à la sensibilisation .....	10
Tableau 13 : Satisfaction des locataires sur l'information par DAH préalablement aux travaux .....	13
Tableau 14 : Satisfaction des locataires sur les travaux réalisés .....	13
Tableau 15 : Postes sources d'insatisfaction (par ordre d'importance) .....	14
Tableau 16 : Ressenti des locataires sur l'amélioration de leur confort .....	14
Tableau 17 : Evolution des factures énergétiques des locataires après travaux .....	15
Tableau 18 : Evolution des factures d'eau des locataires après travaux .....	15
Tableau 19 : Comportement des locataires et réduction des consommations énergétiques après travaux .....	15
Tableau 20 : Nécessité d'une deuxième session de sensibilisation .....	16
Tableau 21 : Utilité d'un guide sur les éco-gestes .....	16
Tableau 22 : Connaissance du défi FAEP .....	16
Tableau 23 : Intérêt pour la participation au défi FAEP .....	17

## 11.2 Questionnaire d'enquête ADIL