

# Conduire sa démarche d'évaluation du Slime

## Guide méthodologique

*À destination des collectivités et leurs partenaires*

**SLIME** Un premier pas  
contre la précarité  
énergétique



**KIMSO**  
Stratégie & Impact social

Avril 2021

## Préambule

En 2020, le CLER – Réseau pour la transition énergétique a souhaité lancer une démarche d'évaluation du programme Slime, mis en œuvre depuis 2013. Ce programme d'envergure, déployé auprès de plus de 40 collectivités en 2020 a pour vocation de repérer, diagnostiquer et orienter les ménages modestes en situation de précarité énergétique afin in fine de contribuer à l'amélioration de la situation des ménages.



### Chiffres-clé

*Depuis 2013*

**52 000 ménages** en précarité énergétique ont bénéficié du SLIME entre 2013 et 2019

Près de **50 collectivités** ont déployé un SLIME

**32 millions d'euros** ont été investis dans la lutte contre la précarité énergétique

Suite à ces 7 ans d'actions et d'essaimage, les pratiques entre collectivités ont évolué et les réalités territoriales sont souvent différentes. Une étude a donc été réalisée pour faire le bilan du dispositif et notamment :

- Faire la preuve des effets du dispositif, de son efficacité et efficacité à un niveau global et consolidé ;
- Identifier des axes d'amélioration pour les Slime ;
- Outiller les collectivités afin de pouvoir leur proposer une offre complète d'évaluation.

La démarche avait pour objectif de **structurer une méthode et des outils de mesure d'impact sur les ménages** dont les collectivités et leurs partenaires puissent s'emparer pour le bénéfice de leurs projets. Ce guide en est le résultat.

Ce guide ainsi que les outils associés (questionnaire, outil de traitement des données) sont donc issus du travail d'évaluation du programme national réalisé en 2020 auquel ont participé 10 collectivités volontaires et leurs partenaires et 642 ménages ayant bénéficié de visites entre 2017 et 2019.

Consulter le [rapport de l'étude](#) et sa [synthèse](#).

Vous trouverez dans ce guide des éléments de repère et des conseils opérationnels pour vous lancer dans votre propre démarche d'évaluation du Slime.



## Sommaire

<b>Pourquoi une démarche d'évaluation ?</b>	<b>p.4</b>
A qui s'adresse ce guide ?	p.5
A quoi la démarche d'évaluation peut-elle servir ?	p.5
Pour savoir quoi ?	p.6
<b>Avant de se lancer</b>	<b>p.7</b>
Quels prérequis pour se lancer dans la démarche ?	p.8
Les étapes de la démarche	p.9
Avec quels outils ?	p.11
<b>Comment construire son échantillon ?</b>	<b>p.14</b>
Vous souhaitez constituer un échantillon de ménages représentatifs ?	p.15
Vous ne souhaitez pas constituer un échantillon de ménages représentatifs ?	p.22
<b>Comment collecter les informations nécessaires à l'évaluation</b>	<b>p.23</b>
Présentation générale du questionnaire	p.24
Présentation du questionnaire : « Les questions essentielles »	p.28
Présentation du questionnaire : « Les questions pour approfondir »	p.44
<b>Comment présenter les résultats ?</b>	<b>p.50</b>
<b>Derniers conseils</b>	<b>p.56</b>

## Remerciements aux acteurs ayant participé

Nous remercions les collectivités et leurs partenaires ayant participé à la démarche pour le temps investi, leurs retours toujours pertinents et les échanges riches :

- Métropole européenne de Lille, associations GRAAL et EOLE, Service communal d'hygiène et de santé de la ville de Lille,
- Conseil départemental du Gard, association ALG 30 et la correspondante partenariat solidarité d'EDF,
- Conseil départemental du Morbihan, association ALOEN, ADIL 56 et Bretagne Sud Habitat,
- Ville de Besançon, Grand Besançon Métropole et Communauté de Communes Doubs Baumoises
- Conseil départemental de l'Ardèche et l'ALEC 07,
- CARENE Saint-Nazaire Agglomération et le CCAS de Saint-Nazaire,
- CCAS de Grenoble,
- Conseil départemental du Bas-Rhin,
- Conseil départemental du Finistère,
- Ville de la Roche-sur-Yon et SyDev.

# **Pourquoi une démarche d'évaluation ?**

---

## A qui s'adresse ce guide ?

Ce guide est pour vous, si vous :

- Pilotez un Slime sur votre territoire, en tant que collectivité,
- Réalisez des diagnostics socio-techniques lors de visites à domicile chez des ménages en situation ou risque de précarité énergétique,

## A quoi la démarche d'évaluation peut-elle servir ?



La méthode d'évaluation d'impact proposée repose sur une campagne de passation d'un questionnaire aux ménages plusieurs mois après la première intervention. Elle cherche à éclairer les effets de la première visite. Elle permet de mettre en lumière les changements dans la situation des ménages mais aussi dans leurs pratiques.

La démarche d'évaluation d'impact peut ainsi répondre aux trois enjeux suivants :

### 1. *Piloter son activité*

Les résultats obtenus via cette démarche d'évaluation d'impact renforcent votre connaissance des bénéficiaires, vous permettent de suivre leur parcours et d'identifier ce qui fonctionne bien ou moins bien dans votre action.

### 2. *Convaincre*

Vous disposerez d'éléments qualitatifs et quantitatifs pour clarifier et valoriser l'utilité des visites au domicile des ménages.

### 3. *Faire une piqûre de rappel et assurer un suivi des ménages*

Interroger les ménages plusieurs mois après l'intervention à domicile est également un moyen de recréer du lien avec eux, de les remobiliser sur le sujet, leur donner de nouveaux conseils et de les inviter à s'inscrire dans de nouvelles démarches pour améliorer leur situation. La conduite du changement est un long processus, et l'évaluation contribue ainsi à inscrire l'accompagnement des ménages dans la durée.

“

*« Il est essentiel de proposer un questionnaire d'évaluation qui permet de considérer la parole des bénéficiaires en récoltant leur avis sur le dispositif, qui est souvent positif, et donc facilite la reconduction, cela motive aussi les équipes, car on est sur du concret. »*

## Pour savoir quoi ?

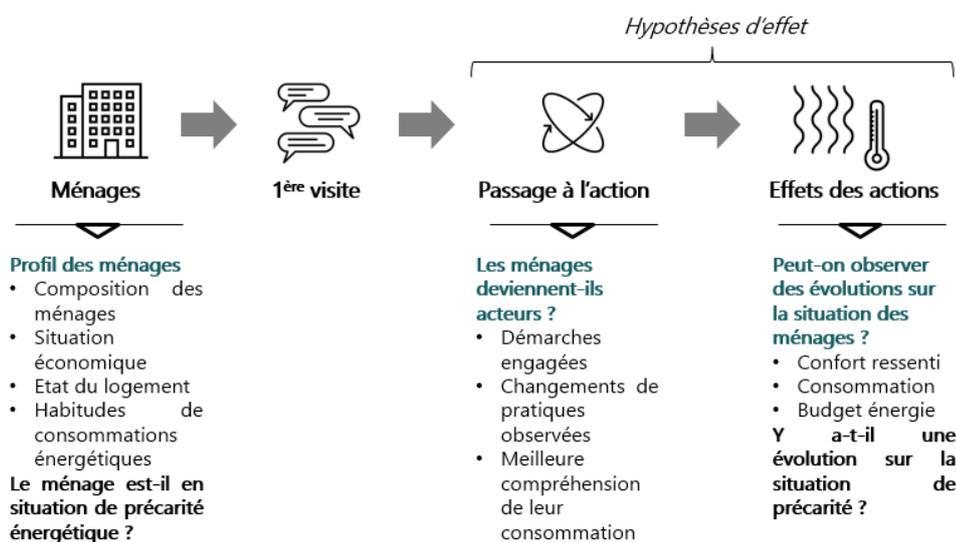
La méthodologie présentée ici se fonde sur une logique « avant / après » permettant de rendre compte des changements vécus par les ménages. L'évolution de la situation des ménages est directement évoquée dans les données recueillies auprès d'eux (exemple : « *Est-ce que vous diriez aujourd'hui que vous comprenez mieux vos factures d'énergie depuis notre visite ?* »). Ainsi seules les données « après » sont recueillies et ne sont pas comparées aux données « avant » récoltées lors des diagnostics socio-énergétiques via SoliDiag.

La démarche d'évaluation permet tout d'abord de recueillir des données objectivées sur **la « mise en action » des ménages** face aux éléments présentés lors de la 1<sup>ère</sup> visite :

- Démarches entreprises pour améliorer la situation,
- Travaux entrepris,
- Éco-gestes mis en place,
- Utilité des petits équipements installés,
- Compréhension des factures et des consommations.

Elle permet également de **mesurer l'effet des actions mises en place**, à savoir l'évolution de la situation des ménages visités par rapport à des indicateurs clés de la précarité énergétique :

- Souffrir d'inconfort thermique,
- Souffrir d'inconfort lié à l'humidité,
- Avoir des difficultés à payer ses factures énergétiques,
- Être en impayés sur ses factures énergétiques,
- Avoir recours à du chauffage d'appoint.



Cette méthode permet de récolter des indicateurs subjectifs basés sur le déclaratif des ménages interrogés. Ceux-ci sont tout aussi importants que des indicateurs objectifs et il est important de donner la parole à ces personnes et de recueillir leur ressenti.

# **Avant de se lancer**

---

## Quels prérequis pour se lancer dans la démarche ?

La démarche s'appuie sur des pratiques déjà existantes. Néanmoins, il est nécessaire de remplir certaines conditions avant de se lancer !

### 1. Être en capacité de réaliser la campagne de questionnaires idéalement à un an d'intervalle

La démarche se fonde sur un « avant / après » qui permet d'approcher la question du changement des comportements et des situations : quels sont les éléments nouveaux qui se sont mis en place, notamment grâce à la visite ?



#### **Le must !**

Réaliser l'enquête par questionnaire un an après la visite à domicile permet de laisser suffisamment de temps aux ménages pour qu'ils puissent se mettre en action. Par ailleurs, cela permet d'intégrer une saison hivernale (période de chauffe).

### 2. Prévoir des moyens humains suffisants

Prévoir les moyens humains nécessaires pour réaliser la campagne d'enquête (par téléphone ou par le biais d'une nouvelle visite à domicile) et des temps de coordination en cours de collecte pour partager la méthode de travail, échanger sur d'éventuelles difficultés et mutualiser les bonnes pratiques. Ce temps d'évaluation doit être compris dans le temps affecté aux visites, donc anticipé en amont, l'évaluation fait partie intégrante de l'ensemble de la démarche. Il est également pertinent de prévoir un temps de préparation pour s'approprier le questionnaire, préparer la liste d'appel et caler les rendez-vous.

Si le fait de prendre rendez-vous avec le ménage permet de l'informer de la durée de l'entretien, l'expérience montre aussi qu'une passation du questionnaire sans prise de rendez-vous peut limiter les refus éventuels ou les rendez-vous non honorés, et de saisir la spontanéité de l'échange.



#### **A noter**

Garder un même binôme « enquêteur / enquêté » garantit une meilleure cohérence. La connaissance de son interlocuteur, avec qui on a déjà passé du temps physiquement à son domicile, crée des conditions favorables à la passation du questionnaire. Attention cependant à ce qu'on appelle un "biais de désirabilité" où l'enquêté aura davantage tendance à vouloir faire plaisir à l'enquêteur en cherchant les « bonnes réponses » et non celles les plus sincères. L'enquêteur devra être attentif à ce risque.

### 3. Avoir un panel de ménages enquêtés suffisamment important

Afin de pouvoir faire des statistiques pertinentes, un nombre critique de ménages doit être enquêté, estimé à **40 minimum** pour un même territoire. De manière générale, plus le nombre de ménages est élevé, plus les résultats seront fiables.

**Et si vous avez moins de 40 bénéficiaires que faire ?** Lancez-vous ! Attention néanmoins d'être prudent dans la restitution des résultats (éviter par exemple les analyses en pourcentage).



#### **Attention !**

Il est possible que les ménages ne répondent pas lors de la prise de rendez-vous. Il faut donc anticiper ces pertes (liées à des déménagements, injoignabilité, etc.) en prévoyant un panel de ménages plus important. Le taux de réponse varie de 30 à 50% selon l'ancienneté de la première visite.

## Les étapes de la démarche

Mener une évaluation est un projet en soi qui va nécessiter du temps, des ressources et de l'organisation ! Et tout cela dans l'optique de disposer de résultats qui doivent vous être utiles dans vos décisions ou votre communication.

### 1. Cadrer la démarche au niveau de votre structure

- **Organiser une réunion de lancement** avec les personnes qui suivront ou mettront en place la démarche pour clarifier les éléments suivants :
  - Pourquoi cette démarche est-elle intéressante ?
  - Qui sera mobilisé ? Pour faire quoi ?
  - Quel calendrier se donne-t-on ?
  - Quelle typologie et combien de ménages enquête-t-on ?
- **Formaliser un document** qui servira de repères pour tous.

### 2. Identifier les ménages à enquêter

- **Essayer de viser un nombre suffisamment important de ménages** pour que les résultats soient probants.
- **Choisir de constituer ou non un échantillon représentatif de ménages** à enquêter. Le cas échéant le mode opératoire pour l'échantillonnage est expliqué dans une partie suivante. Dans les deux cas, une campagne d'enquête peut impliquer des partenaires à informer de la démarche (ex : bailleurs, travailleurs sociaux).

### 3. *S'approprier les questionnaires*

- **Prendre connaissance dans le détail du questionnaire d'évaluation.**
- **S'assurer d'une compréhension homogène des enquêteurs par rapport aux questions et modalités de réponses attendues pour s'assurer de la qualité des données recueillies.** Prévoir des points de suivi réguliers entre enquêteurs pour échanger sur les difficultés rencontrées et les méthodes de travail afin de gagner en efficacité et en qualité.

### 4. *Collecter les données*

- **Contacter les ménages et administrer le questionnaire** par téléphone (avec ou sans prise de RDV) ou lors d'une visite à domicile.
- **Saisir les réponses** dans l'outil Questionnaire Evaluation (en ligne ou au format papier) fourni dans ce kit.

### 5. *Analyser les résultats*

- **Vérifier la qualité et l'homogénéité** des données saisies.
- **Consulter les résultats de l'évaluation en ligne** (les réponses auront été traitées automatiquement en ligne pour obtenir des statistiques descriptives et croisées).
- **Organiser un temps d'interprétation collective des résultats** en interne.

### 6. *Rendre compte des résultats et les utiliser*

- **Formaliser éventuellement un rapport** pour présenter et interpréter les résultats.
- **Organiser éventuellement une réunion de restitution** avec les partenaires.
- **Veiller à intégrer les enseignements** dans ses décisions et ses pratiques.

## Avec quels outils ?

Ce kit met plusieurs outils à disposition pour mener à bien la démarche d'évaluation (ils seront détaillés pas à pas dans les chapitres suivants pour faciliter leur appropriation) :

### 1. Un outil d'échantillonnage

En lien avec des données extraites de SoliDiag (version 1), la construction d'un échantillon consiste à déterminer le nombre de ménages à interroger en fonction de leurs caractéristiques (composition du ménage et statut d'occupation du logement) et ainsi s'assurer que l'échantillon de ménages interrogés est représentatif des ménages accompagnés par le Slime du territoire selon ces deux critères déterminants.



Outil Echantillonnage

**L'échantillonnage n'est pas obligatoire (les ménages à interroger peuvent être contactés les uns après les autres depuis une extraction de SoliDiag par exemple) mais fortement recommandé !**



#### **Attention !**

L'outil d'échantillonnage a été réalisé sur la base de la 1ère version de SoliDiag, il n'est à ce jour pas compatible avec la version 2 et ne peut donc être utilisé que pour les ménages ayant bénéficié d'une visite à domicile avant 2021. Une mise à jour de ce guide et des outils sera réalisée d'ici 2022 pour une utilisation avec la version 2 du logiciel.

### 2. Le questionnaire

C'est l'outil principal pour réaliser l'évaluation : il vise à collecter les informations auprès des ménages et mesurer les changements chez ces ménages, dans une optique « d'avant / après ».

Il est composé des parties suivantes :

- **Le profil du ménage** : Composition familiale
- **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.
- **Les effets observés** : Confort et humidité, Trajectoire résidentielle (déménagement suite à la visite), Augmentation du reste à vivre, Situation économique et sociale, Chauffage d'appoint.

- **Satisfaction et transmission à l'entourage**

Le remplissage du questionnaire se fait au moment de l'appel téléphonique ou lors d'une visite à domicile : soit directement en ligne, soit avec la trame papier en reportant après-coup les réponses du ménage sur le questionnaire en ligne. Une fois la campagne d'enquête terminée, les données sont compilées et traitées automatiquement en ligne par le logiciel Sphinx.



**Questionnaire Evaluation en ligne**



**Attention !**

L'accès au logiciel Sphinx étant géré par le CLER, chaque territoire Slime qui mène une évaluation doit disposer de sa propre campagne d'enquête : voir le mode opératoire décrit dans la partie « Créer une enquête pour son territoire » (p.24).

Le questionnaire est également proposé au format PDF de manière à ce que l'enquêteur puisse se l'approprier en amont ou le remplir au format papier pendant l'entretien avec le ménage (par téléphone ou à domicile).



**Questionnaire Evaluation PDF**

Dans le cas d'une passation du questionnaire par un prestataire externe, un modèle de contrat liant la collectivité et le prestataire est disponible dans le kit. Ce contrat relatif aux données personnelles assure l'engagement du prestataire sur la conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).



**Modèle Contrat RGPD**



**Attention !**

Quelle que soit la modalité de passation du questionnaire (par les équipes du Slime ou un prestataire externe), il est important de se conformer à la réglementation en respectant la confidentialité des données recueillies. Les ménages enquêtés doivent être à cet effet informés en début de questionnaire de l'anonymat de leurs réponses et de l'exploitation qui sera faite des données, à savoir une analyse de l'évolution de leur situation suite la visite à domicile.

### 3. Les outils de présentation des résultats

De manière à valoriser les résultats de l'évaluation (auprès des partenaires du Slime, des élus, etc.), plusieurs options de présentation sont disponibles.

Une fois les questionnaires administrés, le logiciel Sphinx permet d'obtenir des statistiques descriptives en vue de l'analyse des résultats. Ce premier niveau d'analyse se présente sous la forme d'une **présentation visuelle des résultats**, disponible sous différents formats (notamment Powerpoint, ce qui permet au rédacteur, si il le souhaite, d'approfondir l'analyse).



**Rapport Evaluation (Sphinx)**

Pour une analyse plus approfondie des résultats, un **exemple de rapport d'analyse** est proposé dans le kit comme source d'inspiration.



**Exemple Rapport analyse (.ppt)**

Un modèle de **synthèse communicante** de deux pages est également fourni au format Powerpoint.



**Modèle Synthèse communicante (.ppt)**

# **Comment construire son échantillon ?**

---

# Vous souhaitez constituer un échantillon de ménages représentatifs de vos publics ?



L'outil utilisé dans cette partie est l'**Outil Echantillonnage**

## 1. Définir le nombre de ménages à interroger

La première étape pour construire l'échantillon consiste à définir le nombre de ménages à interroger.



### Point de vigilance

Pour s'assurer des résultats fiables et exploitables sur l'échantillon, il est important de noter que :

- Un minimum de 40 ménages visités doit être interrogé, sous ce seuil il faudra rester prudent dans la restitution des résultats (éviter par exemple les analyses en pourcentage).
- Plus le nombre de ménages répondants sera important, plus l'échantillon et les résultats seront robustes.

Une fois défini le nombre de ménages à interroger, **remplir la case D19 de l'onglet 'quotas échantillon'**.

Exemple : une enquête est réalisée sur le « Territoire A » qui décide d'interroger 40 ménages ayant bénéficié d'une visite Slime :

	A	B	C	D	E	F
1						
2		Territoire A				
		Nombre de ménages "interrogeables"	%	OBJECTIF de nombre de ménages interrogés	Nb de ménages interrogés (à mettre à jour)	
3						
4	Locataire parc privé	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
5	Locataire parc privé * Adulte avec enfants (monoparental)	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
6	Locataire parc privé * Couple avec enfants	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
7	Locataire parc privé * Couple sans enfants	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
8	Locataire parc privé * Personne seule	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
9	Locataire parc social	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
10	Locataire parc social * Adulte avec enfants (monoparental)	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
11	Locataire parc social * Couple avec enfants	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
12	Locataire parc social * Couple sans enfants	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
13	Locataire parc social * Personne seule	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
14	Propriétaire occupant	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
15	Propriétaire occupant * Adulte avec enfants (monoparental)	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
16	Propriétaire occupant * Couple avec enfants	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
17	Propriétaire occupant * Couple sans enfants	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
18	Propriétaire occupant * Personne seule	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
19	<b>Total général</b>	0	100%	40	0	
20						
21						
22						
23						
24						

**Saisir le nombre de ménages à interroger**

40

quotas échantillon

## 2. Définir le nombre de ménages à interroger pour chaque profil, à partir des données de SoliDag

La seconde étape consiste à réaliser une extraction (.csv) de tous les ménages ayant bénéficié d'une visite Slime, à partir de SoliDiag (version 1 uniquement). Cette extraction ne peut être réalisée que par la personne disposant du profil « Coordinateur » sur SoliDiag.

Une fois la feuille de calcul créée, **copier l'ensemble des données (sans les intitulés de colonne) à partir de la ligne 4 et de la colonne A à la colonne DD :**

**Copier toutes les données SoliDiag :  
> à partir de la ligne 4  
> de la colonne A à la colonne DD**

**Puis coller les données dans l'onglet 'sélection des ménages' à partir de la ligne 4 ET de la colonne B à la colonne DE :**

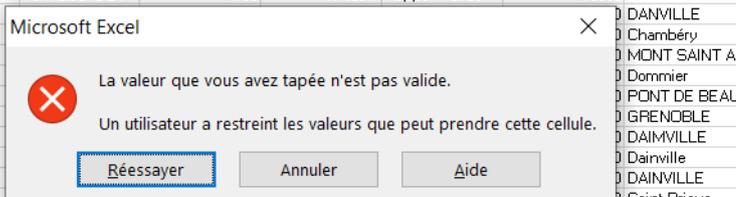
**Coller les données SoliDiag :  
> à partir de la ligne 4  
> de la colonne B à la colonne DE**

Afin de conserver l'intégrité des calculs automatiques, chacune des colonnes telles qu'elles sont présentées dans l'outil doit contenir les bonnes informations. Pour s'en assurer, un contrôle est effectué automatiquement à différents endroits du tableau pour que les données collées

correspondent bien à ce qui est attendu : colonne D (« Numéro du ménage ») contient des nombres, colonne E (« Date de la 1<sup>ère</sup> visite à domicile ») contient une date et colonne CG (« Nombre d'orientations ») contient des nombres.

En cas de problème un message d'erreur s'affiche :

du ménage		Variables de sélection des ménages à interroger				
Territoire	Chargé de visite	Numéro du ménage	Date de la 1 <sup>ère</sup> visite à domicile	Suivi ménage	Code postal	Ville
Territoire A	Formateur DST	Dupont	11/12/2017	Rapport validé	22000	Saint-Brieuc
Territoire A	Formateur DST	1620	20/10/2017	Rapport validé	94300	Vincennes
Territoire A	Formateur DST	1766	11/12/2017	Rapport validé	73333	soliville
Territoire A						DANVILLE
Territoire A						Chambéry
Territoire A						MONT SAINT AIC
Territoire A						Dommer
Territoire A						PONT DE BEAUX
Territoire A						GRENOBLE
Territoire A						DAIMVILLE
Territoire A						Dainville
Territoire A						DANVILLE
Territoire A	Formateur DST	2661	20/10/2017	Rapport validé	94300	Vincennes
Territoire A	Formateur DST	2703	11/12/2017	Rapport validé	73333	soliville
Territoire A	Formateur DST	2718	07/12/2017	Rapport validé	32000	DANVILLE



Il est alors nécessaire de recommencer la manipulation voire vérifier que l'extraction effectuée depuis SoliDiag présente les colonnes dans le bon ordre.

Un deuxième niveau de contrôle peut être effectué en vérifiant de manière aléatoire que les intitulés de colonnes correspondent bien à leur contenu. *Par exemple : s'assurer que la colonne P contient bien le nombre d'occupants, que la colonne CJ contient bien les préconisations faites aux ménages, etc.*

Suite à cette manipulation, l'onglet '**quotas échantillon**' se met automatiquement à jour. Le tableau indique le nombre total de ménages « interrogeables » selon le statut d'occupation et la composition familiale :

	A	B	C	D	E	F
1						
2		Territoire A				
		Nombre de ménages "interrogeables"	%	OBJECTIF de nombre de ménages interrogés	Nb de ménages interrogés (à mettre à jour)	
3						
4	Locataire parc privé	25	28%	11		
5	Locataire parc privé * Adulte avec enfants (monoparental)	10	11%	4		
6	Locataire parc privé * Couple avec enfants	7	8%	3		
7	Locataire parc privé * Couple sans enfants	2	2%	1		
8	Locataire parc privé * Personne seule	6	7%	3		
9	Locataire parc social	34	38%	15		
10	Locataire parc social * Adulte avec enfants (monoparental)	10	11%	4		
11	Locataire parc social * Couple avec enfants	5	6%	2		
12	Locataire parc social * Couple sans enfants	4	4%	2		
13	Locataire parc social * Personne seule	15	17%	7		
14	Propriétaire occupant	31	34%	14		
15	Propriétaire occupant * Adulte avec enfants (monoparental)	14	16%	6		
16	Propriétaire occupant * Couple avec enfants	7	8%	3		
17	Propriétaire occupant * Couple sans enfants	2	2%	1		
18	Propriétaire occupant * Personne seule	8	9%	4		
19	<b>Total général</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	
20						
21						
22						
23						
24						

Exemple : le « Territoire A » a réalisé une visite à domicile auprès de 90 ménages. Parmi eux :

- 25 sont locataires du parc privé, dont 10 adultes avec enfants, 7 couples avec enfants, etc.
- 34 sont locataires du parc social, dont 10 adultes avec enfants, 5 couples avec enfants, etc.
- et 31 sont propriétaires occupants, dont 14 adulte avec enfants, 7 couples avec enfants, etc.

Et le tableau indique surtout l'objectif de nombre de ménages à interroger pour chaque profil, qui vont constituer l'échantillon :

	A	B	C	D	E	F
1						
2		Territoire A				
		Nombre de ménages "interrogeables"	%	OBJECTIF de nombre de ménages interrogés	Nb de ménages interrogés (à mettre à jour)	
3						
4	Locataire parc privé	25	28%	11		
5	Locataire parc privé * Adulte avec enfants (monoparental)	10	11%	4		
6	Locataire parc privé * Couple avec enfants	7	8%	3		
7	Locataire parc privé * Couple sans enfants	2	2%	1		
8	Locataire parc privé * Personne seule	6	7%	3		
9	Locataire parc social	34	38%	15		
10	Locataire parc social * Adulte avec enfants (monoparental)	10	11%	4		
11	Locataire parc social * Couple avec enfants	5	6%	2		
12	Locataire parc social * Couple sans enfants	4	4%	2		
13	Locataire parc social * Personne seule	15	17%	7		
14	Propriétaire occupant	31	34%	14		
15	Propriétaire occupant * Adulte avec enfants (monoparental)	14	16%	6		
16	Propriétaire occupant * Couple avec enfants	7	8%	3		
17	Propriétaire occupant * Couple sans enfants	2	2%	1		
18	Propriétaire occupant * Personne seule	8	9%	4		
19	<b>Total général</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	
20						
21						
22						
23						
24						

Le Territoire A devra donc interroger :

- 11 ménages locataires du parc privé, dont 4 adultes avec enfants, 3 couples avec enfants, etc.
- 15 ménages locataires du parc social, dont 4 adultes avec enfants, etc.
- 14 ménages propriétaires occupants, etc.
- Soit 40 ménages au total.

### Attention !

De manière évidente, le bon remplissage de SoliDiag suite à la première visite conditionne la disponibilité des informations relatives aux statuts d'occupation et aux compositions familiales des ménages visités.





### A noter

Les critères Statut d'occupation et Composition familiale contiennent dans SoliDiag une catégorie « Autres ». Celle-ci étant très marginale et n'étant pas analysée par la suite, elle n'est pas prise en compte ici dans les catégories de ménages à échantillonner.

La **colonne E** (Nombre de ménages interrogés) est utile une fois la campagne d'enquête lancée : elle permet de quantifier au fur et à mesure des appels le nombre de ménages interrogés pour chaque profil et savoir quand l'objectif de l'échantillon est atteint.

### 3. Lister les ménages à interroger selon la date de 1<sup>ère</sup> visite

La date de visite des ménages interrogés doit être relativement récente (3 ans grand maximum) pour s'assurer qu'ils habitent toujours leur logement et réduire le taux de non-réponse. Il est également important qu'une période de chauffe sépare la visite à domicile de l'enquête pour s'assurer de résultats interprétables (par exemple pour l'adoption des éco-gestes liés au chauffage).



### A noter

L'expérience montre que le taux de réponse diminue avec l'ancienneté de la première visite. A titre indicatif :

- Visite effectuée il y a plus de 2 ans : 30% de taux de réponse estimé
- Visite effectuée il y a plus d'un an : 40% de taux de réponse estimé
- Visite effectuée il y a moins d'un an : 50% de taux de réponse estimé

Il convient donc de prendre en compte cet élément lors de la définition du nombre de ménages à interroger : plus les visites seront anciennes, plus il faudra appeler de ménages pour atteindre l'objectif final de ménages interrogés.

Pour tenir compte de ce paramètre, **depuis l'onglet 'sélection des ménages', filtrer les dates de visites à domicile en décochant les dates trop anciennes (case E3) :**

Données d'identification du ménage		Variables de sélection des ménages à interroger				Données utiles pour l'interview...									
Statut d'interrogation à mettre à jour une fois interrogé	Territoire	Chargé de visite	Numéro du ménage	Date de la 1ère visite à domicile	Suivi ménage	Code postal	Ville	Motif de l'alerte	Donneur d'alerte	Profil du donneur d'alerte	Professionnel de l'action sociale	Statut d'occupation	Parc	Composition du ménage	
12	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	38000	GRENOBLE	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants	
13	interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Alexandre Murphy	CCAS	Oui	Propriétaire occupant	Parc privé	Adulte avec enfants (monoparental)	
27	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants	
28	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	22000	Saint-Brieuc	Difficultés à payer	Franck Colombe	Non	Non	Locataire	Parc privé	Personne seule	
29	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	94300	Vincennes	Factures important	Alexandre Murphy	CCAS	Oui	Locataire	Parc social	Personne seule	
43	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Difficultés à payer	Franck Colombe	Opérateur habitat	Oui	Locataire	Parc social	Couple sans enfants	
44	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	73000	Chambéry	Humidité	Franck Colombe	Oui	Oui	Locataire	Parc social	Personne seule	
45	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	78130	MONT SAINT AIGN	Humidité	Franck Colombe	Oui	Oui	Locataire	Parc social	Personne seule	
59	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	38480	PONT DE BEAUVOIR	Factures important	Franck Colombe	Non	Non	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants	
60	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	38000	GRENOBLE	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Personne seule	
61	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	38000	GRENOBLE	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Personne seule	
73	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	38000	GRENOBLE	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Adulte avec enfants (monoparental)	
76	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	38000	GRENOBLE	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc social	Couple avec enfants	
77	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc social	Couple avec enfants	
91	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Personne seule	
92	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Personne seule	
93	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple sans enfants	
101	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc social	Personne seule	
102	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants	
103	interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Propriétaire occupant	Parc privé	Adulte avec enfants (monoparental)	
117	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	22000	Saint-Brieuc	Difficultés à payer	Henri Callahan	Non	Non	Locataire	Parc privé	Personne seule	
118	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	94300	Vincennes	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc social	Personne seule	
133	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Difficultés à payer	Franck Colombe	Opérateur habitat	Oui	Locataire	Parc social	Couple sans enfants	
134	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	73000	Chambéry	Humidité	Franck Colombe	Oui	Oui	Locataire	Parc social	Personne seule	
135	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	78130	MONT SAINT AIGN	Humidité	Franck Colombe	Oui	Oui	Locataire	Parc social	Personne seule	
140	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	38480	PONT DE BEAUVOIR	Factures important	Henri Callahan	Non	Non	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants	
150	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	38000	GRENOBLE	Factures importantes	d'énergie / d'eau	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Personne seule	
151	contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures importantes	d'énergie / d'eau	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Adulte avec enfants (monoparental)	
165	non contacté / non interrogé	Territoire A			Rapport valide	32000	DANVILLE	Factures importantes	d'énergie / d'eau	CCAS	Oui	Locataire	Parc social	Adulte avec enfants (monoparental)	

Exemple : pour une enquête réalisée en juin 2020, le territoire A choisit les ménages visités entre 2017 et septembre 2019.

#### 4. Lister les ménages à interroger par profil

##### A noter

Cette étape permet de savoir rapidement quels ménages contacter précisément pour chaque profil (statut d'occupation et composition familiale). Elle n'est pas obligatoire mais facilite un suivi rigoureux de la campagne, notamment lorsque plusieurs personnes ou plusieurs équipes d'opérateurs passent les questionnaires.

**Dans l'onglet 'sélection des ménages', filtrer les ménages par statut d'occupation (case M3), par type de parc (case N3) et par composition familiale (case O3).** L'identifiant des ménages pouvant être contactés s'affichent alors pour chacun des profils.

Données d'identification du ménage		Variables de sélection des ménages à interroger				Données utiles pour l'interview...								
Statut d'interrogation à mettre à jour une fois interrogé	Territoire	Chargé de visite	Numéro du ménage	Date de la 1ère visite à domicile	Suivi ménage	Code postal	Ville	Motif de l'alerte	Donneur d'alerte	Profil du donneur d'alerte	Professionnel de l'action sociale	Statut d'occupation	Parc	Composition du ménage
12	contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2636	20/11/2018	Rapport validé	38000 GRENOBLE	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
27	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2794	20/11/2018	Rapport validé	32000 DAINVILLE	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
59	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	8705	20/11/2018	Rapport validé	38480 PONT DE BEAUVOI	Factures important	Alexandre Murphy	CCAS	Non	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
102	contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2636	20/11/2018	Rapport validé	38000 GRENOBLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
117	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2794	20/11/2018	Rapport validé	32000 DAINVILLE	Factures important	Alexandre Murphy	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
149	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	8705	20/11/2018	Rapport validé	38480 PONT DE BEAUVOI	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Non	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
184	contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2222	20/11/2018	Rapport validé	38000 GRENOBLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
185	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2587	20/11/2018	Rapport validé	32000 DAINVILLE	Factures important	Henri Callahan	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
186	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	3654	20/11/2018	Rapport validé	38480 PONT DE BEAUVOI	Factures important	Franck Colombe	CCAS	Non	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
187	contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2574	20/11/2018	Rapport validé	38000 GRENOBLE	Factures important	Alexandre Murphy	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
188	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2381	20/11/2018	Rapport validé	32000 DAINVILLE	Factures important	Alexandre Murphy	CCAS	Oui	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants
189	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	892	20/11/2018	Rapport validé	38480 PONT DE BEAUVOI	Factures important	Alexandre Murphy	CCAS	Non	Locataire	Parc privé	Couple avec enfants

Exemple : le Territoire A pourra interroger les ménages n°2636, 2794, 8705, etc. pour les couples avec enfants locataires du parc privé.

A l'aide des identifiants obtenus, il s'agit ensuite de **recupérer depuis SoliDiag les coordonnées des ménages concernés afin de les contacter**. Cette opération peut être effectuée par les personnes disposant des profils SoliDiag suivants :

- « Coordinateur »
- « Superviseur »
- « Chargé de visite » (pour les seuls ménages auprès de qui ce dernier a effectué une visite à domicile)

## 5. Suivre la campagne

La colonne « Statut d'interrogation » (colonne A) peut être remplie **au fur et à mesure des appels pour faire un suivi de sa campagne**. Voici les statuts proposés dans la liste déroulante :

- non contacté / non interrogé
- contacté / faux numéro
- contacté / refus
- contacté / non interrogé
- interrogé

A		B	C	D
Données d'identification du ménage				Variables de sélection
Statut d'interrogation à mettre à jour une fois interrogé		Territoire	Chargé de visite	Numéro du ménage
12	contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2636
27	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2794
59	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	8705
142	contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2636
17	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2794
149	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	8705
184	contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2222
185	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2887
186	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	3654
177	contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2574
183	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	2391
189	non contacté / non interrogé	Territoire A	Stagiaire DST	8921

Les colonnes suivantes (J à DA) fournissent les données récoltées lors de la première visite à domicile. Elles sont reprises dans l'**onglet 'fiche de l'interviewé'** qui permet, pour chaque ménage en saisissant son ID, de resituer le contexte de la visite à domicile avant l'appel.

A	B	C	D
Fiche du ménage d'aide à l'interrogation			
Sélectionner l'ID identifié dans l'onglet 'tab de sélection des ménages'			
N° du ménage	12037		
Vérification des critères de sélection			
Statut d'occupation	Propriétaire occupant		
Parc	Parc privé		
Composition du ménage	Personne seule		
Données de la dernière visite			
Date de la 1ère visite à domicile		20/12/2018	
Motif de l'alerte	Difficultés à payer		
Nombre d'occupants		1	
Revenu fiscal de référence		10597	
RSA	Non		
Eligibilité CMLIACS	Non		
Ménage bénéficiaire des tarifs sociaux de l'énergie	Non		
Bénéficiaire du chèque énergie	Non		
Restriction / privation d'énergie	Oui		
Sensation de froid	Oui		
Installation de chauffage insuffisante pour assurer le confort souhaité	Non		
Panne durable de l'installation de chauffage	Non		
Restriction (Limitation du chauffage en raison de son	Oui		
Mauvaise isolation du logement	Non		
Coupure du fournisseur d'énergie suite à un impayé	Non		
Le ménage a eu chaud l'été dernier	Oui		
En situation d'impayé	Non		
FSL	Non		
Autre aide (CCAS, organisation caritatives, association, caisse de retraite...)	Non		
Utilisation d'un chauffage d'appoint	Oui		
Type d'habitat	Individuel		
Année de construction	>2005		
Rénovation déjà effectuée	Oui		
Si oui, année des travaux les plus récents	< 5 ans		

### A noter

Que ce soit via la « fiche de l'interviewé » ou le rapport de visite du ménage, il est fortement conseillé avant chaque appel de (re)prendre connaissance de la situation du ménage et de son logement afin de faciliter les échanges et la saisie du questionnaire.

## Vous ne souhaitez pas constituer un échantillon de ménages représentatifs de vos publics ?

Si cette option paraît plus simple de prime abord, il y a toutefois quelques recommandations que nous suggérons de prendre en compte avant de sélectionner les ménages à interroger depuis SoliDiag.

### 1. Définir le nombre de ménages à interroger

La première étape consiste à définir le nombre de ménages à interroger pour disposer d'un objectif de ménages à contacter pour la passation des questionnaires, et ainsi faciliter le suivi de la campagne.



#### **Point de vigilance**

Pour s'assurer des résultats fiables et exploitables sur l'échantillon, il est important de noter que :

- Un minimum de 40 ménages visités doit être interrogé, sous ce seuil il faudra rester prudent dans la restitution des résultats (éviter par exemple les analyses en pourcentage).
- Plus le nombre de ménages répondants sera important, plus l'échantillon et les résultats seront robustes.

### 2. Cibler les ménages à interroger selon la date de 1<sup>ère</sup> visite

La date de visite des ménages interrogés doit être relativement récente (3 ans grand maximum) pour s'assurer qu'ils habitent toujours leur logement et réduire le taux de non-réponse. Il est également important qu'une période de chauffe sépare la visite à domicile de l'enquête pour s'assurer de résultats interprétables (par exemple pour l'adoption des éco-gestes liés au chauffage).



#### **A noter**

L'expérience montre que le taux de réponse diminue avec l'ancienneté de la première visite. A titre indicatif :

- Visite effectuée il y a plus de 2 ans : 30% de taux de réponse estimé
- Visite effectuée il y a plus d'un an : 40% de taux de réponse estimé
- Visite effectuée il y a moins d'un an : 50% de taux de réponse estimé

Il convient donc de prendre en compte cet élément lors de la définition du nombre de ménages à interroger : plus les visites seront anciennes, plus il faudra appeler de ménages pour atteindre l'objectif final de ménages interrogés.



#### **A noter**

Pour permettre un suivi de la campagne, il est également conseillé de créer un listing des ménages interrogés, notamment pour éviter de contacter plusieurs fois la même personne (dans le cas où plusieurs opérateurs font passer les questionnaires sur un même territoire par exemple).

# **Comment collecter les informations nécessaires à l'évaluation ?**

---

## Introduction

Cette partie a pour objectif de vous accompagner pas à pas dans l'appropriation de l'outil principal d'évaluation : **le questionnaire**. Après une partie introductive sur l'accès au questionnaire en ligne, elle explicite ses différentes parties, l'intérêt qu'il y a à collecter ces données et les points d'attention à avoir en tête lors de la collecte. A noter que seules les questions nécessitant des précisions lors de leur passation ou de leur analyse font l'objet d'une description détaillée.

Il est également proposé pour chaque partie la manière dont sont présentés les résultats (graphiques issus du traitement des données).



L'outil utilisé dans cette partie est le **Questionnaire Evaluation (en ligne / PDF)**

Pendant l'entretien avec le ménage, les réponses peuvent être saisies :

- **Soit directement sur le questionnaire en ligne,**
- **Soit au format papier** (à partir du Questionnaire Evaluation PDF) puis reporté ensuite sur le questionnaire en ligne.

Une fois la campagne d'appels ou de visites terminée, les données de tous les questionnaires saisis en ligne sont compilées et traitées automatiquement par le logiciel Sphinx.

### *Créer une enquête pour son territoire*

Pour disposer du questionnaire d'évaluation en ligne, **il est nécessaire de créer une enquête propre au territoire, elle sera générée par le CLER :**



#### **Questionnaire Evaluation en ligne**

> **Contactez le/la référent.e du CLER pour demander la création d'une enquête dédiée à son territoire :** Léa Le Souder, [lea.lesouder@cler.org](mailto:lea.lesouder@cler.org) ou [slime@cler.org](mailto:slime@cler.org).

> **Un lien hypertexte vers le questionnaire d'enquête vous est ensuite transmis et la saisie peut commencer.** Un lien pour consulter les résultats en ligne vous est également transmis afin de pouvoir les suivre au fil de la campagne d'enquête.

**A. Informations préalables**

Bonjour, je souhaite parler à Monsieur / Madame (prénom nom), est-ce que c'est bien vous (prénom nom) est avec vous ? Pouvez-vous me le la passer ? - Si oui : Bonjour M./ Mme, je ... Nous étions venus chez vous pour faire l'état des lieux de votre logement, vous proposez des équipements pour réduire votre facture d'énergie... nous menons une enquête pour savoir si vous êtes d'accord, nous allons vous poser des questions sur votre avis concernant cette visite et ce que cela a pu changer pour vous pendant environ 30 minutes. Vous pouvez à tout moment décider de ne pas répondre si les questions vous semblent trop personnelles. On ne donnera pas votre nom et de nombreuses autres personnes seront appelées. Vous pouvez aussi nous signaler si vous changez d'avis après l'enquête et souhaitez qu'on supprime ou rectifie vos réponses. Êtes-vous d'accord pour participer ?

**Démarrer la saisie**

Identifiant du ménage appelé

Date de l'entretien

Est-ce la même personne au sein du ménage qui avait reçu la ou les visites ?  
 Oui  
 Non

Statut d'occupation  
 Propriétaire occupant  
 Locataire du parc privé



### **A noter**

Il est fortement conseillé avant chaque entretien de (re)prendre connaissance de la situation du ménage et de son logement à l'aide du rapport de la 1<sup>ère</sup> visite à domicile. Si cela demande un peu de temps, cela permet toutefois de faciliter les échanges, la (re)mise en confiance du ménage et la saisie du questionnaire.

Pour gagner du temps (surtout en cas de non réponse lors d'appels téléphoniques), certaines collectivités choisissent à l'inverse de ne pas relire le dossier du ménage avant l'entretien au risque de nuire à la qualité de l'échange et des réponses.

## **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



#### **Attention !**

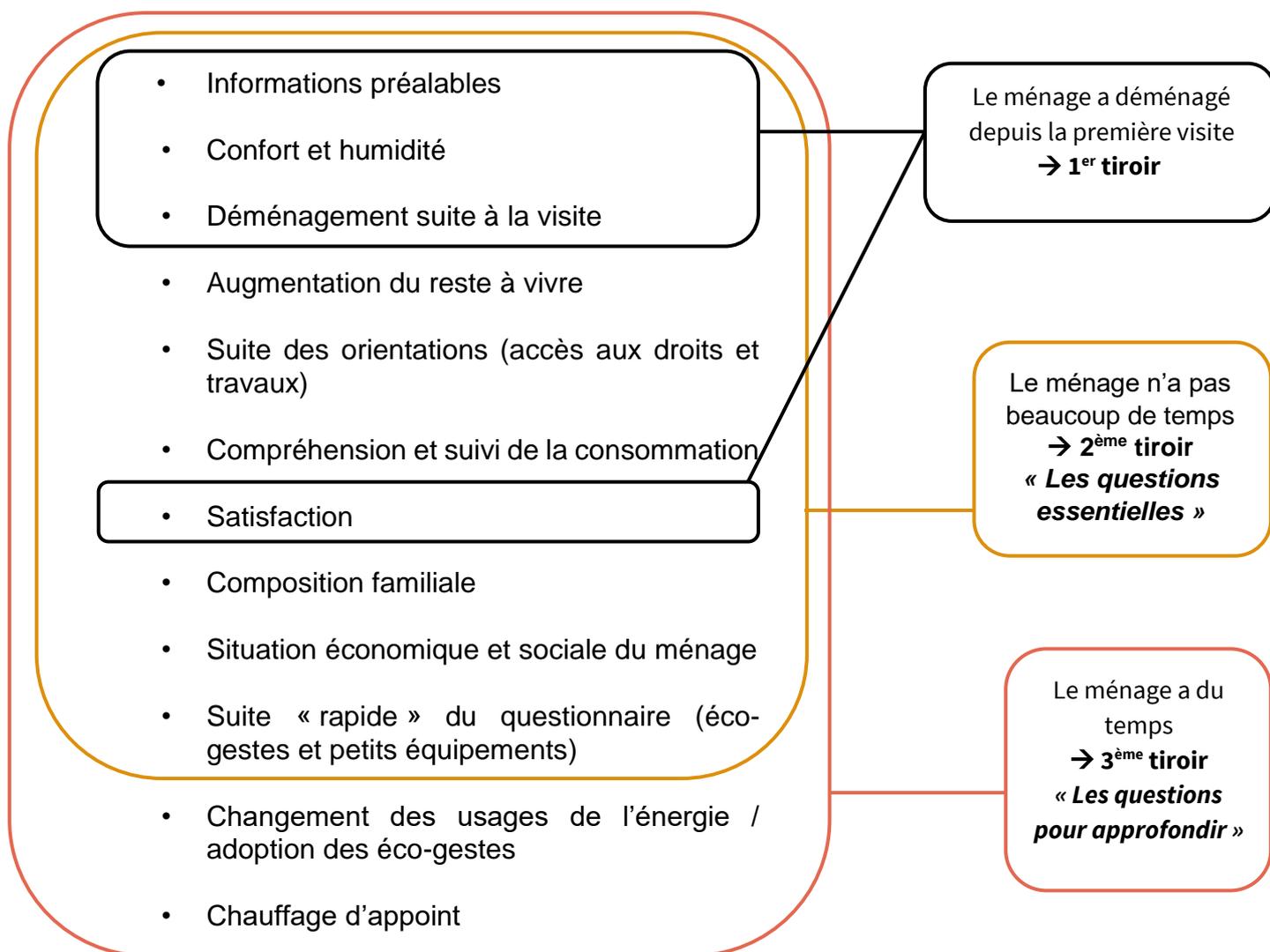
**Cette approche par thème n'est toutefois pas celle du questionnaire.** En effet, il est structuré de manière à poser dès le début les questions les plus importantes en vue de l'évaluation et ainsi pallier à un éventuel manque de temps du ménage interrogé ou prendre en compte le fait que le ménage ait déménagé. Ainsi, certaines questions se rapportant à un même thème peuvent se retrouver à différents endroits du questionnaire.

Par exemple : si les questions liées aux éco-gestes dont les ménages se souviennent sont dans la première partie du questionnaire (« Les questions essentielles »), celles permettant de mesurer leur mise en pratique depuis la visite se situent dans la deuxième partie (« Les questions pour approfondir »).

En d'autres termes, toutes les questions liées à un même thème ne se suivent pas lors de la passation. Et par soucis de facilité d'appropriation, ce chapitre traite donc les blocs de questions dans l'ordre où ils apparaissent dans le questionnaire.

Concrètement, le questionnaire est un « questionnaire à tiroirs » : la précision des questions administrées est adaptée à chaque situation. Le questionnaire dispose de 3 « tiroirs » :

- **1<sup>er</sup> « tiroir »** : les personnes ayant déménagé ne sont concernées que par les questions liées au confort et à leur niveau de satisfaction, le questionnaire sera donc beaucoup plus court pour elles.
- **2<sup>ème</sup> « tiroir »** : en plus des questions posées aux personnes ayant déménagé, les autres ménages se voient ensuite administrés les questions les plus importantes sur l'évolution de leur situation et de leurs impressions.
- **3<sup>ème</sup> « tiroir »** : le reste des questions, plus précises mais nécessitant un temps un peu plus long (mise en pratique des éco-gestes, entretien et remplacement des équipements, utilisation de chauffage d'appoint) ne sont posées qu'aux ménages qui déclarent avoir encore du temps pour y répondre. Ceci aura donc une incidence sur le niveau de précisions obtenu dans les résultats et sur la manière dont ils peuvent être interprétés.



### **A noter**

- La durée de passation du questionnaire est variable en fonction de la situation et de la propension à s'exprimer des ménages : elle est en moyenne de 30 minutes.
- Le questionnaire s'avère quelques fois proche de celui déjà administré lors des diagnostics socio-techniques, avec toutefois des questions spécifiques afin de mieux comprendre les changements induits.
- Si le questionnaire permet d'administrer les questions une par une, des libertés peuvent être prises pour favoriser un échange plus personnalisé et plus qualitatif.

# Comment collecter les informations nécessaires à l'évaluation ?

---

## Partie 1 – Les questions “essentielles”

- *Informations préalables*
- *Confort et humidité*
- *Déménagement suite à la visite*
- *Augmentation du reste à vivre*
- *Suite des orientations (accès aux droits et travaux)*
- *Compréhension et suivi de la consommation*
- *Satisfaction*
- *Composition familiale et situation économique et sociale du ménage*
- *Suite « rapide » du questionnaire (éco-gestes et petits équipements)*

## A. Informations préalables

Le questionnaire débute avec un petit pitch introductif pouvant être utile à l'enquêteur pour resituer le contexte de son appel auprès du ménage, bien qu'il soit aussi possible d'en appeler au souvenir de la personne au début de l'entretien : la visite est souvent très marquante pour le ménage et cela facilite l'échange.

Les questions qui suivent permettent ensuite de saisir les **données liées à la passation du questionnaire** (identifiant SoliDiag du ménage, date de l'entretien, etc.).



### *Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données*

#### **Attention !**

Il est important de bien saisir l'identifiant SoliDiag du ménage sur le questionnaire, car lui seul permet de faire le lien entre un questionnaire rempli et un ménage de l'échantillon (en cas de doute sur le suivi des ménages interrogés).

## B. Confort et humidité

### *Présentation du questionnaire*

Ce bloc permet en premier lieu d'interroger le ménage sur la sensation de froid dans son logement et les raisons de cet inconfort.

Il s'agit ensuite de mesurer **l'évolution de la sensation de froid et d'humidité dans le logement** suite à la première visite, comme indicateurs de précarité énergétique.



### *Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données*

#### **Questions sur l'amélioration du niveau de confort thermique et d'humidité**

- Les réponses proposées concernent les ménages pour qui le niveau de confort thermique ou d'humidité dans le logement était problématique avant la 1<sup>ère</sup> visite à domicile. Dans le cas contraire, la réponse « Non concerné » est de mise.

## Extrait du questionnaire

**Avez-vous souffert du froid dans votre logement l'hiver dernier ?**

Oui  
 Non

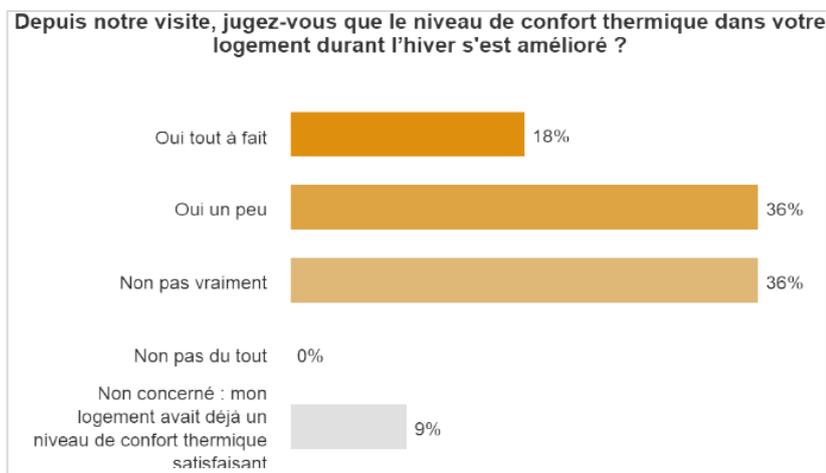
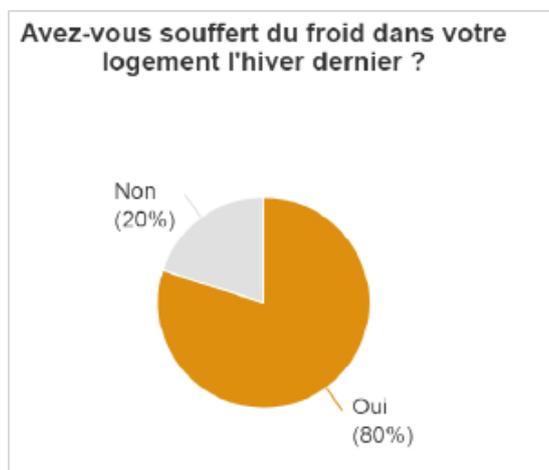
**Si oui, pour quelles raisons ?**

Votre chauffage ne vous permet pas de chauffer l'ensemble de votre logement  
 Votre chauffage était en panne la plupart du temps  
 Vous vous êtes privés de chauffage  
 Votre logement est mal isolé  
 Le courant a été coupé par votre fournisseur suite à un impayé

**Depuis notre visite, jugez-vous que le niveau de confort thermique dans votre logement durant l'hiver s'est amélioré ?**

Oui tout à fait  
 Oui un peu  
 Non pas vraiment  
 Non pas du tout  
 Non concerné : mon logement avait déjà un niveau de confort thermique satisfaisant

## Exemple de présentation des résultats



## C. Déménagement suite à la visite

### Présentation du questionnaire

**Si le ménage a déménagé entre le diagnostic sociotechnique et la passation du questionnaire**, les changements de sa situation (augmentation du reste à vivre, adoption d'éco-gestes, etc.) peuvent être directement imputés à ce déménagement et non à la visite à domicile. Il ne sera donc pas nécessaire d'aller plus loin dans le questionnaire. C'est toutefois l'occasion d'explorer si la visite à domicile a contribué à aider le ménage à déménager.



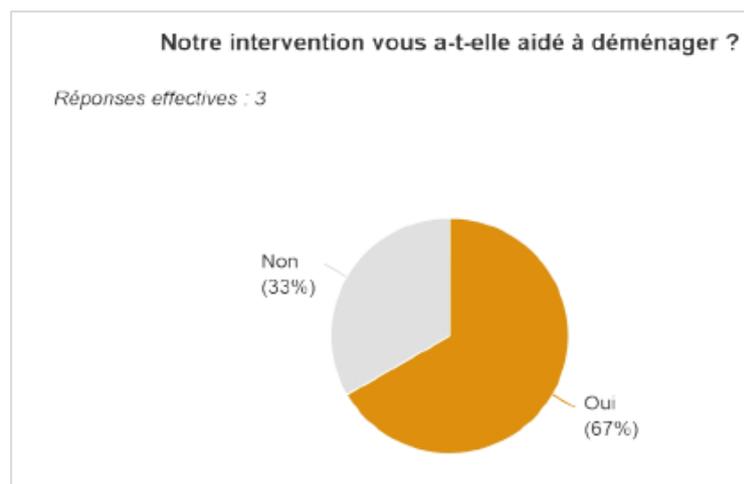
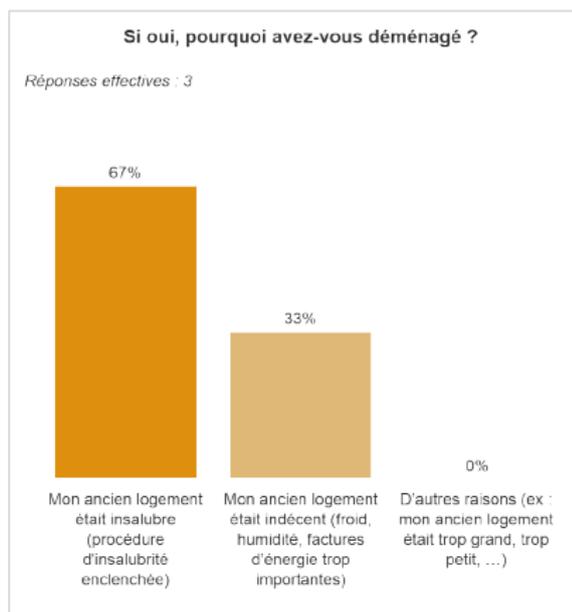
**Questions sur le déménagement**

- **1<sup>er</sup> « tiroir »** : si le ménage a déménagé (ce qui devrait être minoritaire), beaucoup de questions ne seront pas posées, le questionnaire passe alors directement aux questions « Satisfaction » puis se termine.

*Extrait du questionnaire*

<p><b>Est-ce que vous avez déménagé depuis notre visite ?</b></p> <p><input type="radio"/> Oui</p> <p><input type="radio"/> Non</p>
<p><b>Pourquoi avez-vous déménagé ?</b></p> <p><input type="radio"/> Mon ancien logement était insalubre (procédure d'insalubrité enclenchée)</p> <p><input type="radio"/> Mon ancien logement était indécent (froid, humidité, factures d'énergie trop importantes)</p> <p><input type="radio"/> D'autres raisons (ex : mon ancien logement était trop grand, trop petit, ...)</p>
<p><b>Notre intervention vous a-t-elle aidé à déménager ?</b></p> <p><input type="radio"/> Oui</p> <p><input type="radio"/> Non</p>
<p><b>Etes-vous satisfait de ce nouveau logement ?</b></p> <p><input type="radio"/> Oui</p> <p><input type="radio"/> Non</p>

## Exemple de présentation des résultats



## D. Augmentation du reste à vivre

### Présentation du questionnaire

Ce bloc permet de capter la **perception du ménage sur les économies réalisées** suite à la visite. Lorsqu'il y a réalisation d'économies d'énergie, une question permet de savoir si ces économies ne se font pas au détriment du confort et donc de vérifier que la visite n'a pas incité le ménage à se priver de chauffage pour faire des économies et réduire le poids des factures dans le budget.

### Extrait du questionnaire

**Avez-vous l'impression d'avoir fait des économies sur vos dépenses d'énergie (électricité, gaz, combustibles) suite à notre visite ?**

Oui

Non

Je ne sais pas

---

**Si oui, avez-vous réalisé ces économies au détriment de votre confort ?**

Oui

Non

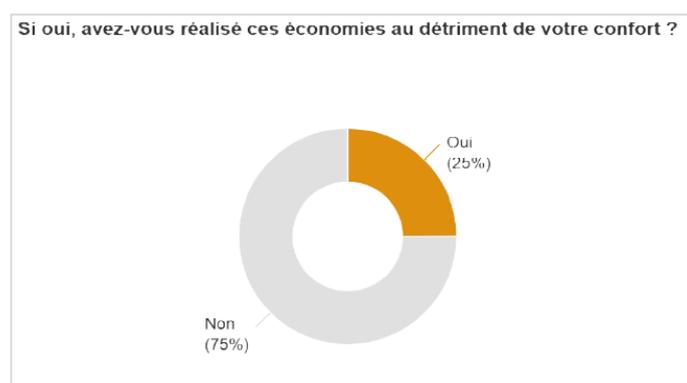
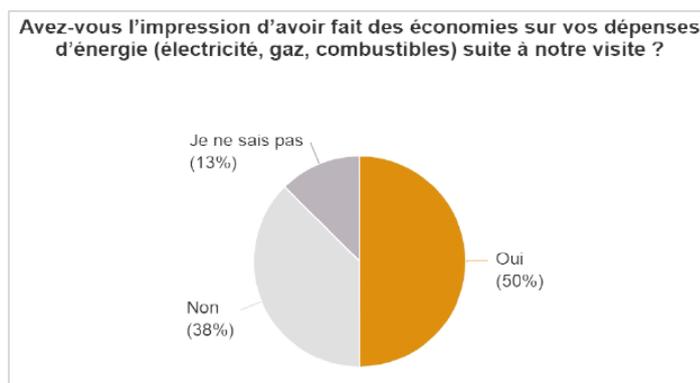
---

**Est-ce que vous trouvez que vos factures d'énergie sont trop importantes encore aujourd'hui ?**

Oui

Non

## Exemple de présentation des résultats



## E. Suite des orientations (accès aux droits et travaux)

### Présentation du questionnaire

L'objectif de ce bloc de questions est de mesurer :

- **Si les orientations réalisées** lors de la ou les visites ont conduit le ménage à enclencher des démarches voire à en bénéficier ;
- **Si des travaux ont été entrepris** par le ménage ou par son bailleur pour améliorer l'état du bâti.

### Accès aux droits

Les questions posées permettent de savoir **si la personne a effectué des démarches, que celles-ci aient abouties ou non, suite à la visite**. Cette partie permet donc de mesurer le passage à l'action suite à la visite, en essayant de déterminer si c'est la visite qui a été déterminante dans ce passage à l'action. Les démarches mentionnées concernent des demandes d'accompagnement auprès d'acteurs évoqués durant la visite et des démarches entreprises pour accéder aux droits/aides financières complémentaires.

Une question permet par ailleurs d'évaluer si, pour les locataires, les relations avec leur propriétaire se sont améliorées depuis la visite.

### Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données

#### Question sur les personnes sollicitées après la visite

- La liste est longue et différente selon les territoires : nous recommandons de poser la question de façon ouverte au ménage et de relancer avec les propositions listées dans le questionnaire.

## Extrait du questionnaire

**Diriez-vous que suite à notre visite vous comprenez mieux les aides auxquelles vous avez droit (pour réduire les factures d'énergie de votre logement) ?**

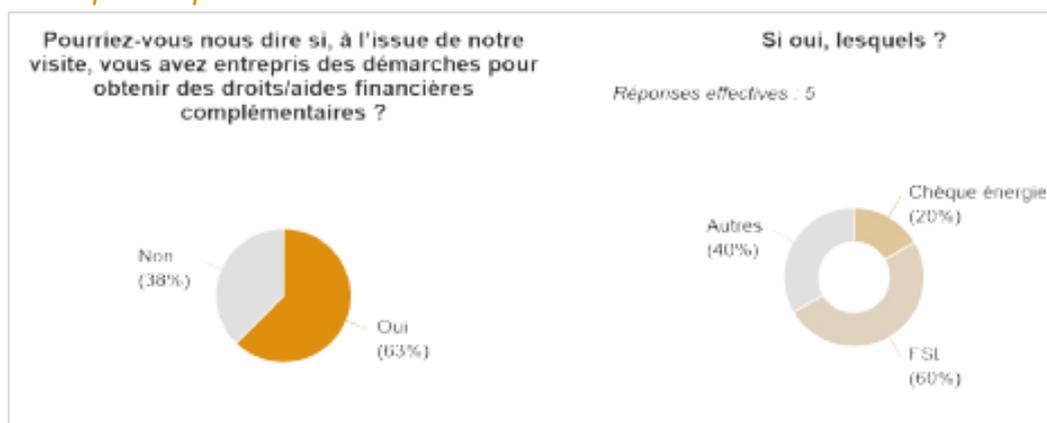
- Oui tout à fait
- Oui un peu
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

Lors de notre visite, nous vous avons conseillé de contacter..... [utiliser le rapport sur le ménage]

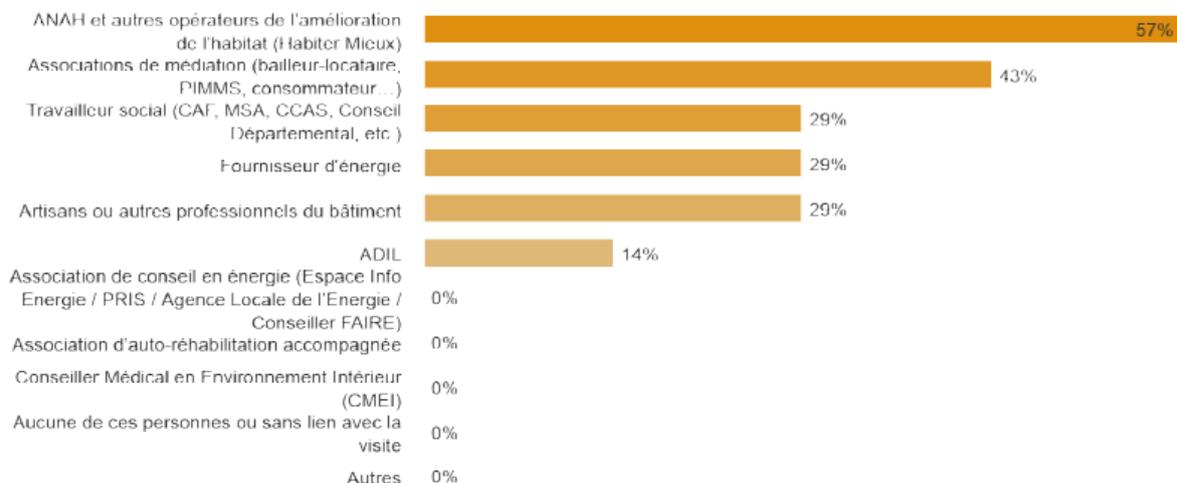
**Pourriez-vous nous dire si, à l'issue de notre visite, vous avez échangé avec certains d'entre eux ? [Cocher les interlocuteurs cités par le ménage]**

- Travailleur social (CAF, MSA, CCAS, Conseil Départemental, etc.)
- ANAH et autres opérateurs de l'amélioration de l'habitat (Habiter Mieux)
- Fournisseur d'énergie
- Artisans ou autres professionnels du bâtiment
- Association de conseil en énergie (Espace Info Energie / PRIS / Agence Locale de l'Énergie / Conseiller FAIRE)
- Association d'auto-réhabilitation accompagnée
- Associations de médiation (bailleur-locataire, PIMMS, consommateur...)
- Conseiller Médical en Environnement Intérieur (CMEI)
- ADIL
- Aucune de ces personnes ou sans lien avec la visite
- Autres

## Exemple de présentation des résultats



**Pourriez-vous nous dire si, à l'issue de notre visite, vous avez échangé avec certains des acteurs que nous vous avons conseillé de contacter ?**



## Travaux

Cette partie concerne l'amélioration du bâti et des systèmes, c'est-à-dire **les travaux enclenchés suite au diagnostic sociotechnique**. Si des travaux ont effectivement été réalisés, il s'agit de mesurer le rôle de la visite dans leur déclenchement (« *Notre visite vous a-t-elle aidé à prendre votre décision ?* »), car constater des travaux peut conduire à des interprétations différentes :

- Les travaux ont été effectués par un tiers sans que la visite ne soit un élément déterminant, il s'agit d'un facteur exogène pouvant par exemple expliquer l'amélioration du sentiment de confort thermique ;
- Le ménage a enclenché des travaux, la prise de décision a été facilitée par la visite.

Si aucun travaux n'a été effectué, les freins qui demeurent peuvent être identifiés (trop coûteux, besoin d'accompagnement, besoin de trouver des artisans, pas de réponses aux demandes d'aides, etc.).

### Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données



#### Question sur les travaux réalisés

- La liste est longue : nous recommandons de poser la question de façon ouverte au ménage et de relancer avec les propositions listées dans le questionnaire.

### Extrait du questionnaire

**Des travaux de rénovation ont-ils été réalisés dans le logement depuis notre visite ? (hors petits équipements installés lors des visites)**

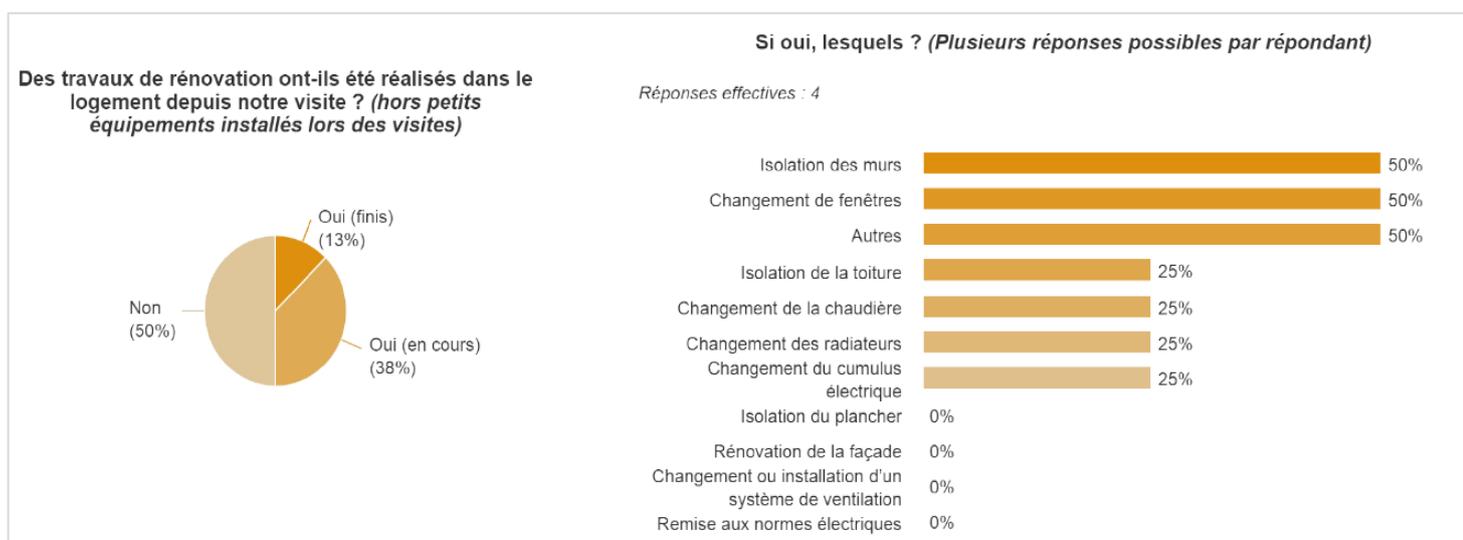
- Oui (finis)
- Oui (en cours)
- Non
- Je ne sais pas

**Si oui, lesquels ?**

***[Laisser la personne citer spontanément, relancer suivant la liste]***

- Isolation des murs
- Changement de fenêtres
- Isolation de la toiture
- Changement de la chaudière
- Isolation du plancher
- Rénovation de la façade
- Changement des radiateurs
- Changement du cumulus électrique
- Changement ou installation d'un système de ventilation
- Remise aux normes électriques
- Autres

## Exemple de présentation des résultats



## F. Compréhension et suivi de la consommation

### Présentation du questionnaire

Rendre acteur passe également par une meilleure appréhension des factures et des consommations. L'objectif est donc ici de regarder si les ménages **comprennent mieux leurs consommations et leurs factures suite à la visite**, ce qui se traduit par deux questions :

- Est-ce que vous suivez plus régulièrement votre consommation d'énergie depuis notre visite ?
- Est-ce que vous diriez aujourd'hui que vous comprenez mieux vos factures d'énergie grâce à notre intervention ?

### Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données

Ces questions se fondant sur du déclaratif, il est important de s'adresser au même interlocuteur que lors de la 1<sup>ère</sup> visite.

La mesure de l'évolution des consommations (entre la 1<sup>ère</sup> visite et la passation du questionnaire) n'est pas traitée dans le kit d'évaluation puisqu'elle implique un recueil souvent difficile de données objectives (consommations, factures) et une analyse comparative avec les données récoltées lors du diagnostic sociotechnique, plus complexe.

## Extrait du questionnaire

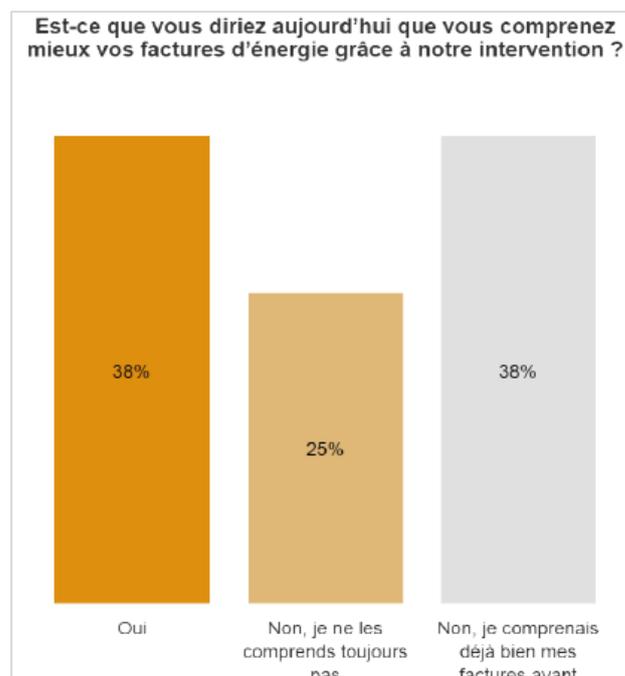
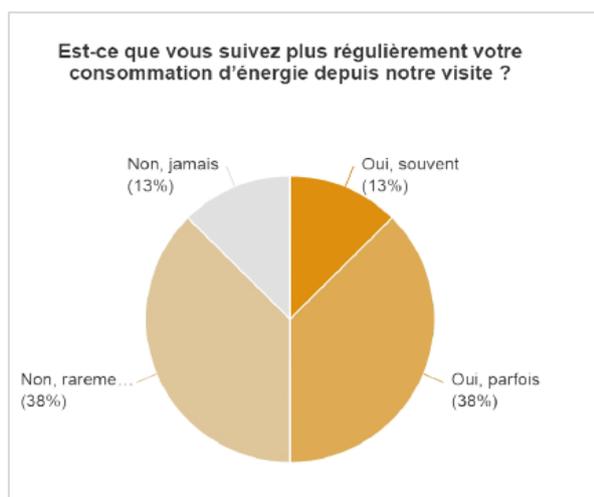
**Est-ce que vous suivez plus régulièrement votre consommation d'énergie depuis notre visite ?**

- Oui, souvent
- Oui, parfois
- Non, rarement
- Non, jamais

**Est-ce que vous diriez aujourd'hui que vous comprenez mieux vos factures d'énergie grâce à notre intervention ?**

- Oui
- Non, je ne les comprends toujours pas
- Non, je comprenais déjà bien mes factures avant

## Exemple de présentation des résultats



## G. Satisfaction

### Présentation du questionnaire

Interroger les ménages sur leur satisfaction permet de mesurer **leur intérêt pour la démarche**. Cette phase du questionnaire permet aussi de quantifier les freins vis-à-vis de l'appropriation des conseils dispensés dans le cadre des visites ou de mesurer leur bonne appropriation (au travers de la transmission des conseils à des proches). Ce bloc de questions peut également contribuer à améliorer la façon dont sont réalisées les visites.

## Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données

La mise en confiance de la personne interrogée est ici très importante afin qu'elle puisse dire de manière sincère si elle identifie des axes d'amélioration.

**Fermeture du « 1<sup>er</sup> tiroir » :** pour les ménages ayant déménagé le questionnaire se termine ici.

Terminer le questionnaire

Oui

### Extrait du questionnaire

**Etes vous satisfait de notre intervention ?**

- Oui tout à fait
- Oui un peu
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

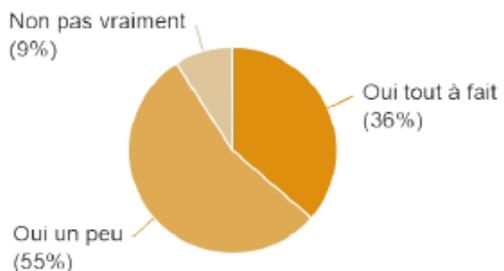
**Avons-nous répondu à vos attentes lors de notre visite ?**

- Oui tout à fait
- Oui un peu
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

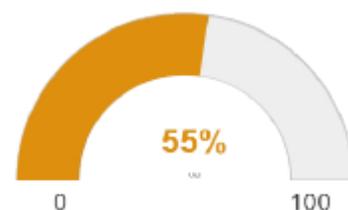
**Commentaires**

### Exemple de présentation des résultats

**Avons-nous répondu à vos attentes lors de notre visite ?**



**Avez-vous parlé de l'intervention à vos proches ?**



## H. Composition familiale et situation économique et sociale du ménage

### Présentation du questionnaire

Ces deux blocs de questions ont pour objectif de :

- **Vérifier si la situation socio-économique du ménage a changé ou non pour comprendre si ce qu'on observe est lié à la visite ou pas**

Quelques facteurs exogènes à l'action du Slime peuvent en effet avoir une influence non négligeable sur le changement de situation du ménage. Par exemple l'évolution du revenu des ménages (lié à un changement de situation face à l'emploi ou du nombre d'occupants du foyer) peut influencer sur l'impression de réaliser des économies ou celle d'avoir moins de difficulté à payer les factures d'énergie. Ces facteurs sont à garder en tête lors de l'interprétation des résultats.

A noter que d'autres facteurs exogènes peuvent également jouer : des influences externes sans lien avec la visite (ex : politique de travaux déjà engagée par des bailleurs sociaux, déménagement sans lien avec la visite) ; des conditions climatiques plus ou moins rigoureuses entre deux périodes de chauffe ; des évolutions de tarification de l'énergie qui peuvent venir peser sur le reste à vivre des ménages ; etc.

C'est pourquoi les questions tentent au maximum de prendre en compte ces facteurs dans la formulation des questions (« est-ce en lien avec la visite ? »).

- **Évaluer l'impact de la visite Slime sur la situation socio-économique du ménage**

Il s'agit ici de mesurer l'impact des visites Slime sur la situation socio-économique du ménage : perception d'aides au paiement des factures suite aux orientations proposées, difficultés à payer les factures d'énergie, situations d'impayés.

### Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données



#### **Aide au paiement des factures d'énergie**

- Il s'agit de savoir si les ménages ont recours à des aides au paiement des factures depuis la visite.

#### **Chèque énergie**

- Il s'agit de savoir si des ménages n'ont toujours pas recours au chèque énergie après la visite.

## Extrait du questionnaire

**Le nombre de personnes au sein de votre a t-il évolué depuis notre visite (arrivé d'un nouveau né, départ d'un jeune adulte, séparation, etc.) ?**

- Oui nous sommes plus nombreux (nouvel arrivant)
- Oui nous sommes moins nombreux (départ d'un membre du foyer)
- Non la composition du foyer est inchangée

**Par rapport à notre dernière visite [compléter avec la date de la visite], est-ce que vous avez toujours la même situation en matière d'emploi ?**

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

**Suite à notre visite, avez-vous encore des difficultés à payer vos factures d'énergie ?**

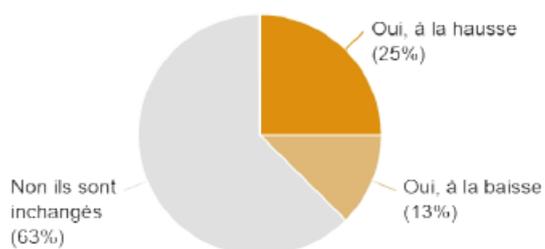
	Oui	Non	Je n'avais pas de difficultés à les payer auparavant	Non concerné
Electricité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

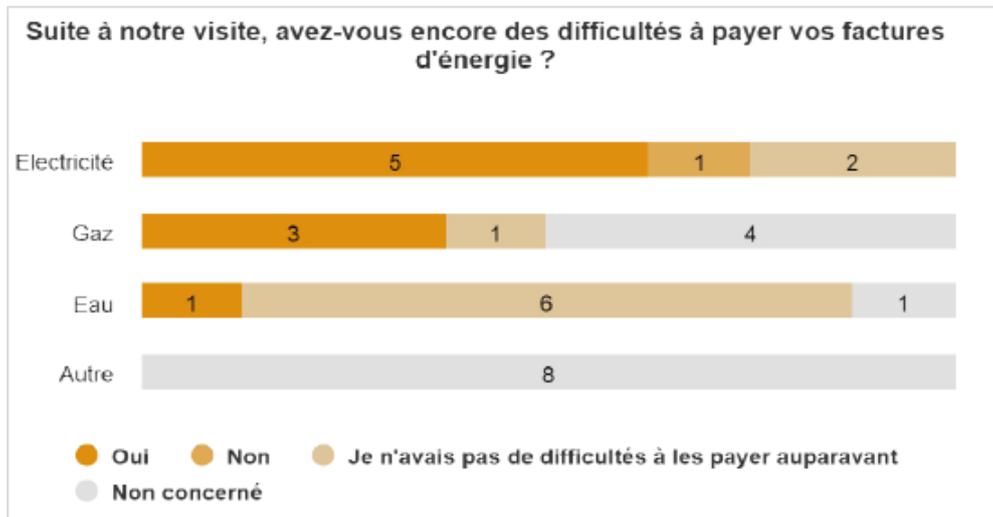
**Suite à notre visite, êtes-vous encore en situation d'impayés ?**

	Oui	Non	Je n'étais pas en situation d'impayés auparavant	Non concerné : je n'utilise pas d'électricité ou de gaz
Electricité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Exemple de présentation des résultats

**Les revenus d'activité de votre foyer ont-ils changé depuis notre dernière visite ?**





## I. Suite « rapide » du questionnaire

Il est demandé au ménage **s'il lui reste un peu de temps**. Selon sa réponse, le questionnaire sera ou non raccourci et impliquera une analyse plus ou moins précise.

### Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données



#### Question « Est-ce qu'il vous reste un peu de temps ? »

- « Non » → 2<sup>ème</sup> tiroir

Si le ménage ne dispose plus de beaucoup de temps, deux dernières questions s'affichent dans le questionnaire pour récupérer les derniers éléments essentiels à l'évaluation. Elles concernent l'adoption d'éco-gestes et les petits équipements installés (et sont décrites dans la partie *Questions pour approfondir*, au bloc de questions « Changement des usages de l'énergie / adoption des éco-gestes »). Puis le questionnaire se termine.

- « Oui » → 3<sup>ème</sup> tiroir

Si le ménage dispose encore de temps, le questionnaire se poursuit sur la partie « Questions pour approfondir » incluant les deux sujets évoqués ci-dessus mais complétés avec des questions plus précises.

## Extrait du questionnaire

Est-ce qu'il vous reste un peu de temps ?

- Oui  
 Non

Dans ce cas, je vais seulement vous poser 2 questions rapides afin de terminer notre entretien !

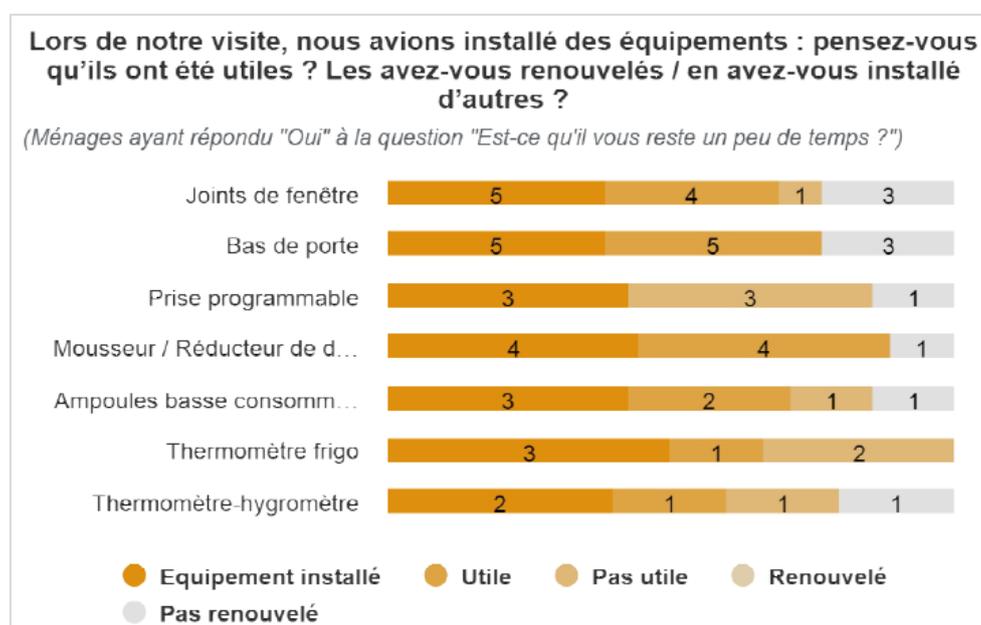
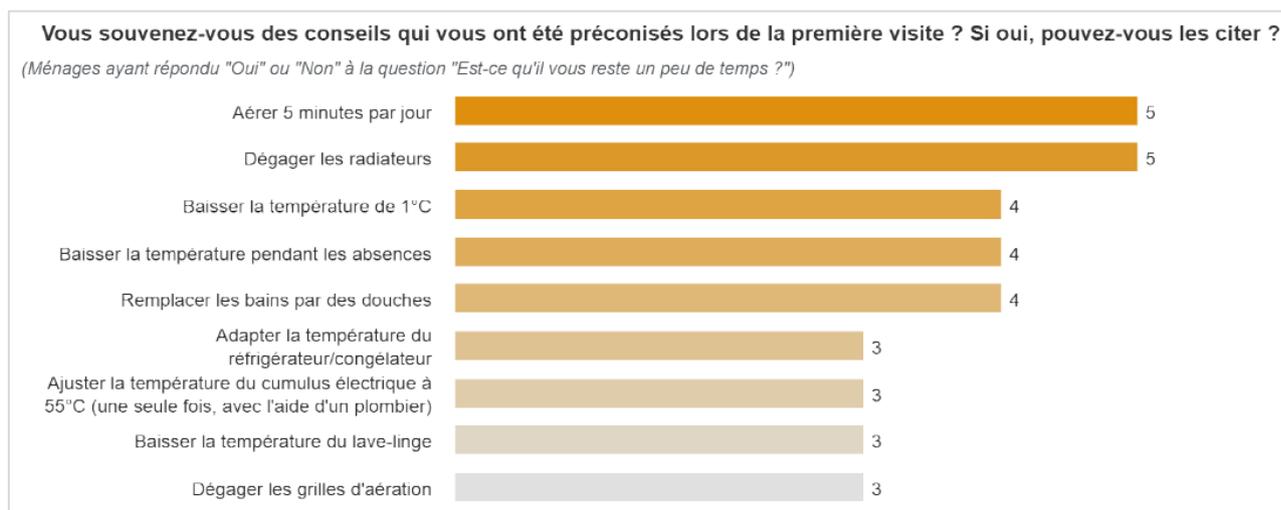
**Vous souvenez-vous des conseils qui vous ont été préconisés lors de la première visite ? Si oui, pouvez-vous les citer ? [Laisser la personne répondre spontanément et cocher les cases correspondantes si options citées]**

- Baisser la température de 1°C  
 Baisser la température pendant les absences  
 Aérer 5 minutes par jour  
 Dégager les radiateurs  
 Dégager les grilles d'aération  
 Ajuster la température du cumulus électrique à 55°C (une seule fois, avec l'aide d'un plombier)  
 Adapter la température du réfrigérateur/congélateur  
 Baisser la température du lave-linge  
 Remplacer les bains par des douches

**Lors de notre visite, nous avons installé des équipements : pensez-vous qu'ils ont été utiles ? [adapter la question à l'équipement]  
Les avez-vous renouvelés / en avez-vous installé d'autres ? [adapter la question à l'équipement]**

	Equipement installé	Utile	Pas utile	Renouvelé	Pas renouvelé
Joint de fenêtre	<input type="checkbox"/>				
Bas de porte	<input type="checkbox"/>				
Prise programmable	<input type="checkbox"/>				
Mousseur / Réducteur de débit (douche/lavabo)	<input type="checkbox"/>				
Ampoules basse consommation ou LED	<input type="checkbox"/>				
Thermomètre frigo	<input type="checkbox"/>				
Thermomètre-hygromètre	<input type="checkbox"/>				

## Exemple de présentation des résultats



# Comment collecter les informations nécessaires à l'évaluation ?

---

## Partie 2 – Les questions “pour approfondir”

- *Changement des usages de l'énergie / adoption des éco-gestes*
- *Chauffages d'appoint*

## J. Changement des usages de l'énergie / adoption d'éco-gestes

### Présentation du questionnaire

Ce bloc de questions s'intéresse à **l'intégration de nouveaux éco-gestes, l'utilisation et le renouvellement des petits équipements installés et à l'achat des équipements énergivores.**

#### Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données



Pour ne pas donner l'impression au ménage interrogé qu'on le contrôle sur ce qu'il a mis en place ou non suite à la visite (et risquer de recueillir des données biaisées), il est important en amont de favoriser la mise en confiance en expliquant le but de ce travail d'évaluation.

Les questions de cette partie peuvent constituer une occasion pour donner de nouveaux conseils au ménage suite à l'échange et ainsi recréer du lien avec lui.



- **Concernant les éco-gestes**

En faisant appel à la mémoire du ménage, celui-ci est interrogé sur les éco-gestes proposés lors la 1<sup>ère</sup> visite : spontanément, s'en souvient-il ? À quelle fréquence ces nouveaux éco-gestes sont-ils mis en pratique ? Quels sont les freins à leur mise en place ?

Les résultats obtenus pour ces questions sont à interpréter avec précaution car si certains ménages déclarent se souvenir des éco-gestes conseillés pendant la visite, il existe des facteurs exogènes qui peuvent également influencer sur les résultats (campagne locale ou nationale de sensibilisation aux éco-gestes, conseil transmis par un tiers, etc.).



#### Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données

Ces questions se fondant sur du déclaratif, il est important de s'adresser au même interlocuteur que lors de la 1<sup>ère</sup> visite.

- **Concernant l'installation de petits équipements**

Dans le cadre des visites Slime, des petits équipements (ampoules basse consommation, film isolant, ...) sont installés chez les ménages. Le questionnaire permet de collecter la perception de l'utilité de ces petits équipements et leur utilisation effective (voire leur remplacement).

- **Concernant l'achat de plus gros équipements**

Par ailleurs, les ménages sont également sensibilisés à l'achat de gros équipements ménagers type réfrigérateur, four, lave-linge plus économes en termes de consommations énergétiques.

## Point d'attention & bonnes pratiques pour la collecte de données



La proportion de ménages ayant changé leurs gros équipements (réfrigérateur, congélateur, etc.) entre la visite et l'enquête sera en moyenne assez faible. Il est donc nécessaire d'avoir un échantillon important si l'on souhaite obtenir des données exploitables.

### Extrait du questionnaire

**Vous souvenez-vous des conseils qui vous ont été préconisés lors de la première visite ? Si oui, pouvez-vous les citer ? [Laisser la personne répondre spontanément et cocher les cases correspondantes si options citées]**

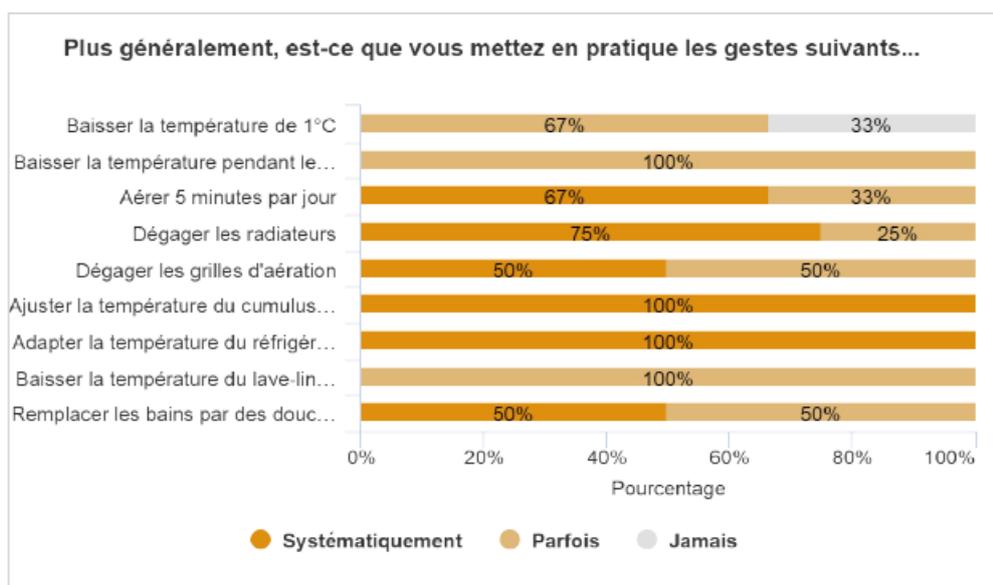
- Baisser la température de 1°C
- Baisser la température pendant les absences
- Aérer 5 minutes par jour
- Dégager les radiateurs
- Dégager les grilles d'aération
- Ajuster la température du cumulus électrique à 55°C (une seule fois, avec l'aide d'un plombier)
- Adapter la température du réfrigérateur/congélateur
- Baisser la température du lave-linge
- Remplacer les bains par des douches

**Plus généralement, est-ce que vous mettez en pratique les gestes suivants ?**

	Systématiquement	Parfois	Jamais
Baisser la température de 1°C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baisser la température pendant les absences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aérer 5 minutes par jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dégager les radiateurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dégager les grilles d'aération	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajuster la température du cumulus électrique à 55°C (une seule fois, avec l'aide d'un plombier)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adapter la température du réfrigérateur/congélateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baisser la température du lave-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remplacer les bains par des douches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

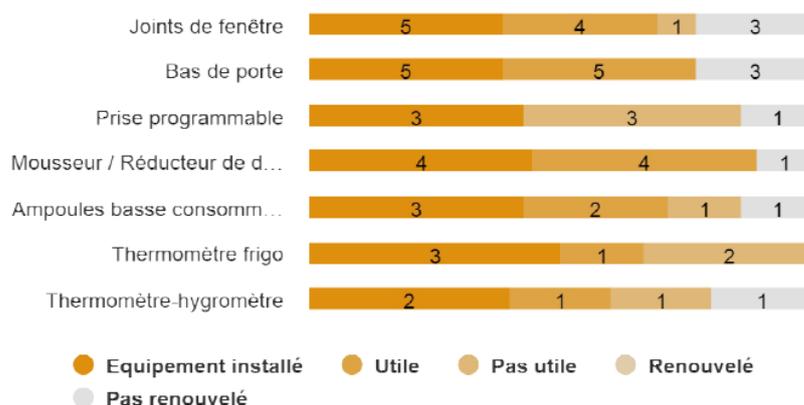
*Cette question peut être perçue comme du contrôle par le ménage. « En général nous conseillons de baisser la température de 1°C, est-ce que c'est quelque chose que vous faites ? »*

## Exemple de présentation des résultats



### Lors de notre visite, nous avons installé des équipements : pensez-vous qu'ils ont été utiles ? Les avez-vous renouvelés / en avez-vous installé d'autres ?

(Ménages ayant répondu "Oui" à la question "Est-ce qu'il vous reste un peu de temps ?")



## K. Chauffages d'appoint

### Présentation du questionnaire

Ce dernier bloc de questions renseigne sur **l'usage de systèmes de chauffage complémentaires** (chauffage d'appoint) et le cas échéant si la visite a contribué à leur abandon. Il peut également être intéressant de bien comprendre pourquoi ces systèmes sont utilisés (parce que le logement dispose d'un système de chauffage insuffisant ? Pour maîtriser son budget ? Autre raison ?).

## Extrait du questionnaire

Depuis notre visite, utilisez-vous encore un chauffage d'appoint ?

- Oui
- Non
- Je n'utilisais pas de chauffage d'appoint au moment de la visite

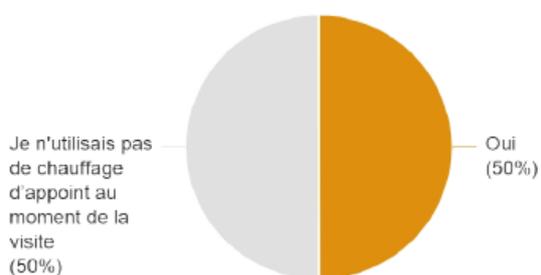
*Des chauffages sur roulettes que vous pouvez brancher (poêle à pétrole, bain d'huile, etc.)*

Si oui, pourquoi sont-ils utilisés ?

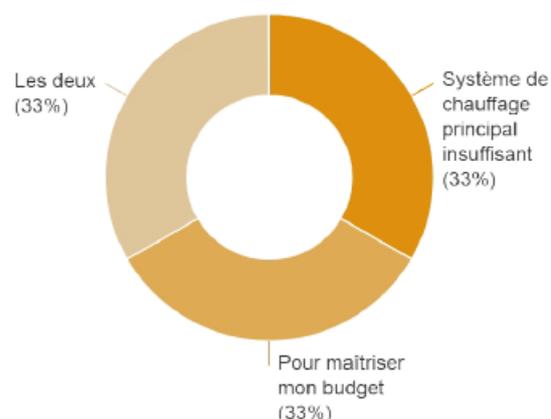
- Système de chauffage principal insuffisant
- Pour maîtriser mon budget
- Les deux
- Autre

## Exemple de présentation des résultats

Depuis notre visite, utilisez-vous encore un chauffage d'appoint ?



Si oui, pourquoi sont-ils utilisés ?



**Voilà nous avons terminé le questionnaire ! Merci encore, tout cela nous sera très utile !**  
**Terminer le questionnaire**

- Oui

## Le questionnaire est terminé !

Pour rappel, après chaque passation du questionnaire il est possible d'effectuer un suivi de l'enquête depuis l'**Outil Echantillonnage** :

- Depuis l'onglet '**quota échantillon**' : la colonne E (Nb de ménages interrogés) permet de quantifier au fur et à mesure des appels le nombre de ménages interrogés pour chaque profil et ainsi savoir quand l'objectif de l'échantillon est atteint ;
- Depuis l'onglet '**sélection des ménages**' : la colonne A (Statut d'interrogation) permet d'effectuer un suivi des ménages qui ont été interrogés et ainsi faciliter le pilotage de l'évaluation notamment lors d'éventuels temps collectif de suivi.

*Vous avez passé les questionnaires et saisi les réponses ?! Il est donc l'heure de consulter les résultats...*

# **Comment présenter les résultats ?**

---

Une fois tous les questionnaires de la campagne saisis, le logiciel Sphinx permet de compiler l'ensemble des réponses obtenues et de générer des statistiques descriptives.

## Trois outils à disposition

**Trois outils sont à disposition** pour valoriser les résultats de l'évaluation (auprès des partenaires du Slime, des élus, etc.) : un rapport généré automatiquement par le logiciel Sphinx, un exemple de rapport d'analyse plus détaillé et un modèle de synthèse Powerpoint entièrement personnalisable (issus de l'évaluation du programme national réalisée en 2020).

### *Pour un premier niveau d'analyse clé en main : le rapport Sphinx*

Le logiciel Sphinx permet d'obtenir dans un rapport les statistiques des réponses collectées, sous forme de graphiques. Ce rapport sera directement généré par le CLER :



Obtenir le **Rapport Evaluation (Sphinx)**

**> Une fois que l'objectif du nombre de ménages à interroger est atteint, que tous les questionnaires sont saisis et qu'il n'y aura pas d'autre entretien de prévu, contacter le/la référent.e du CLER pour demander la création du rapport : Léa Le Souder, [lea.lesouder@cler.org](mailto:lea.lesouder@cler.org) ou [slime@cler.org](mailto:slime@cler.org).**

**> Vous sont ensuite transmis :**

- **l'ensemble des réponses des ménages sous forme d'un tableau excel** (qui permet notamment d'accéder aux éventuels « Commentaires » saisis sur le questionnaire pendant les entretiens, et non traités dans le rapport)

- **le rapport au format PDF**

- **le rapport au format Powerpoint** : ce format permet de personnaliser le rapport et d'intégrer des éléments d'analyse plus détaillés, des chiffres-clés, des précautions méthodologiques, etc. Pour ce faire il est fourni un exemple de rapport d'évaluation (voir la partie suivante).

Le rapport d'évaluation Sphinx est d'ores et déjà paramétré (forme des graphiques, ordre de présentation des résultats, etc.) et se structure systématiquement de la manière suivante :

- **Présentation générale de l'enquête :**

- Le collecte des données : nombre de répondants et temporalité de la collecte),
- Le profil des ménages interrogés : statut d'occupation, composition familiale et bénéficiaires d'aides à la personne,
- Le changement de situation des ménages (facteurs exogènes) depuis la dernière visite : évolution des revenus d'activités, de la composition familiale, déménagement.

- **La mise en action des ménages** : Les ménages passent-ils à l'action ? De quelle manière ? Quel est le rôle de la visite dans ce passage à l'action ?

Les blocs de questions concernés sont les suivants :

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

- **Les effets de ces actions sur la situation des ménages / la précarité énergétique** : Les visites permettent-elles d'améliorer le confort des ménages ? Ont-ils l'impression d'avoir fait des économies d'énergie ? Ont-ils encore des difficultés à payer les factures ? Etc.

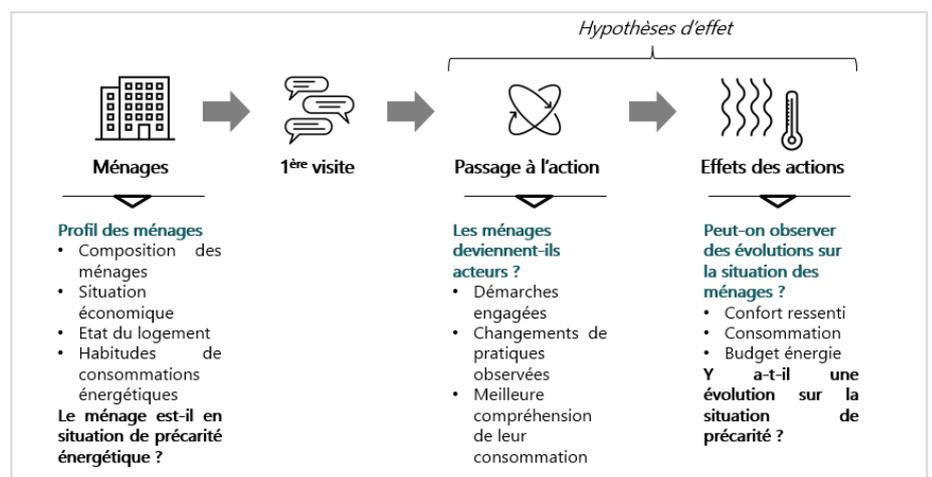
Les blocs de questions concernés sont les suivants :

- Confort et humidité
- Déménagement suite à la visite
- Augmentation du reste à vivre
- Composition familiale et situation économique et sociale du ménage
- Chauffage d'appoint

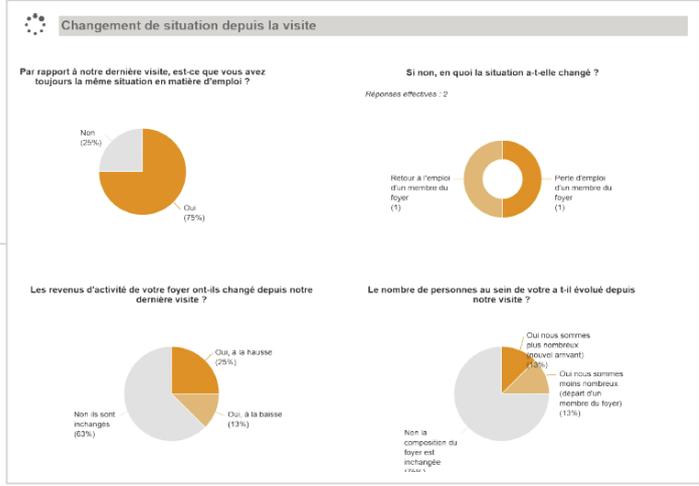
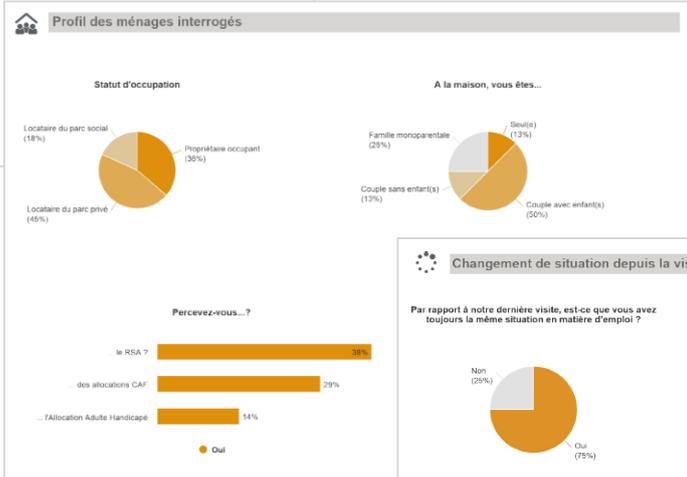
- **Le niveau de satisfaction**

- **Globalement** : une synthèse avec le nombre de ménages qui réalisent une première action après la visite (suivre plus régulièrement ses factures, contacter une structure ou entreprendre des démarches d'accès aux droits) et le nombre de ménages qui réalisent une action plus engageante du fait de la visite (effectuer des travaux ou déménager).

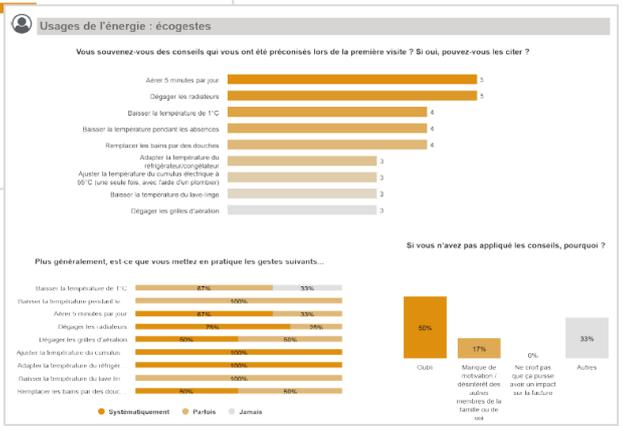
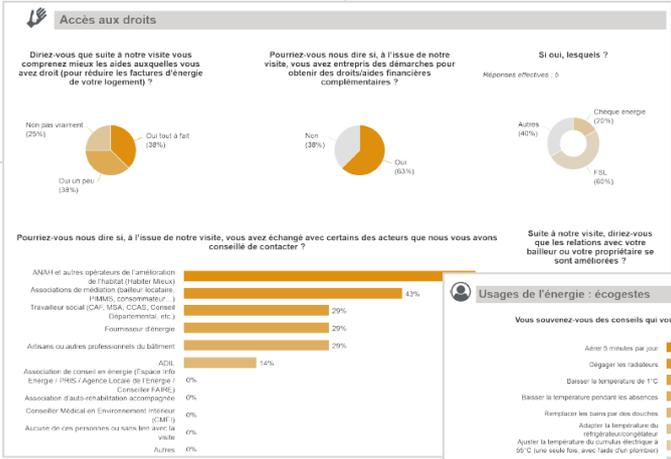
**Rappel de la démarche :**



Pour se rendre compte du rendu final : **consulter l'exemple de rapport d'évaluation (Sphinx) fourni dans le kit.**



**La "mise en action" après la visite**  
Les ménages passent-ils à l'action ? De quelle manière ? Quel est le rôle de la visite dans ce passage à l'action ?



## Pour une analyse plus détaillée et personnalisée : l'exemple de rapport d'analyse (.ppt)



L'outil utilisé dans cette partie est l'**Exemple Rapport analyse (.ppt)**

Dans cet exemple de Powerpoint figurent des éléments complémentaires pour présenter les résultats : formulations pour les interpréter ou pour fournir des précautions méthodologiques au lecteur, éléments de synthèses, mise en forme, chiffres-clés mis en exergue, etc. Ce contenu peut guider ou inspirer le rédacteur tout en sachant qu'il est possible de s'en affranchir et de personnaliser son propre rapport.

Demande acceptée | Démarche éco | Travaux | Ecogestes | Equipements | Factures

### La plupart des ménages (23/27) déclarent avoir échangé avec un des acteurs conseillés durant la visite

**I Les personnes principalement mobilisées sont des travailleurs sociaux**

- Cela s'explique par le mode de fonctionnement de ce SLIME qui travaille de façon très proche avec les travaux sociaux vers lesquels les ménages sont orientés : de façon quasi systématique, un contact est mis en place avec le ménage

**I Plus de la moitié (15/26) des ménages interrogés considèrent que les relations avec leur propriétaire se sont améliorées depuis la visite**

- La prise de contact avec le bailleur avait été préconisée à 6 personnes pendant la visite (dont 2 pour lesquelles les relations se sont effectivement améliorées)

Pourriez-vous nous dire si, à l'issue de notre visite, vous avez échangé avec certains d'entre eux ?

Catégorie	Nombre
Travailleur social (CAF, MSA, CCAS, Conseil Départemental, etc.)	21
Fournisseur d'énergie	2
Aucune de ces personnes ou sans lien avec la visite	1
Aucune réponse	3

n=27

Suite à notre visite, diriez-vous que les relations avec votre bailleur ou votre propriétaire se sont améliorées ?

Réponse	Nombre
Non pas du tout	4
Non pas vraiment	3
Oui tout à fait	8
Oui un peu	11

n=26

### Synthèse sur la mise en action

- **La plupart des ménages (23/27) ont échangé avec un acteur (travailleurs sociaux, etc) conseillé durant la visite**
- **Une majorité de locataires (15/26) déclarent que leurs relations avec leur bailleur se sont améliorées**
- **La plupart des ménages comprennent mieux les aides auxquelles ils ont droit, mais peu déclarent passer réellement à l'action concernant ces aides (6 font des démarches)**
  - Ils sont cependant plus nombreux à toucher des aides (notamment le chèque énergie) à T1 qu'à T0. Cela peut s'expliquer par le rôle joué par les travaux sociaux dans l'accès aux droits.
- **Des travaux sont en cours ou ont été réalisés chez 11 ménages sur 27, dont 7 déclarent que la visite les a aidés à passer à l'action**
  - Tous les ménages concernés sont satisfaits des travaux entrepris
- **Tous les ménages se souviennent d'au moins un écogeste et en ont adopté systématiquement une bonne partie**
  - En particulier, le fait d'aérer et de baisser la température pendant les absences sont très adoptés
- **Les équipements les plus installés lors de la visite (ampoules basse conso, bas de porte) sont jugés comme utiles**
- **Les ménages qui ont remplacé de gros équipements ont opté quasi systématiquement pour des appareils moins énergivores**
- **Les factures sont suivies plus régulièrement et mieux comprises grâce à la visite par 21 ménages sur 27 (sachant que seuls 4 ménages les comprenaient déjà bien avant)**
  - Il ne reste que 2 ménages qui ne comprennent toujours pas leurs factures

10



L'outil utilisé dans cette partie est le **Modèle Synthèse communicante (.ppt)**

La synthèse communicante présente au format Powerpoint les résultats de l'évaluation de manière très synthétique sur deux pages. Elle permet de mettre en exergue les principaux éléments à retenir de l'évaluation. Le modèle fourni dans ce kit propose les parties suivantes, adaptables selon les résultats de l'enquête et les éléments à mettre en avant :

- **Présentation succincte du Slime et de la démarche d'évaluation**
- **Prise de conscience et mise en action des ménages**
- **Evaluation de la situation en termes de précarité énergétique**



Un premier pas  
contre la précarité  
énergétique

### Synthèse de l'évaluation du programme SLIME

Nom collectivité pilote un programme SLIME (Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie) sur son territoire. Ce dispositif vise à organiser les actions de lutte contre la précarité énergétique et à massifier le repérage des ménages pour leur apporter des solutions adaptées.

Le programme SLIME de Nom collectivité a fait l'objet d'une évaluation portant sur les effets des visites sur les ménages bénéficiaires. Les résultats présentés dans la suite se fondent sur **une enquête par questionnaire administré à XX ménages** ayant bénéficié d'une ou plusieurs visites entre **date et date**. Les résultats présentés se fondent sur une logique « avant / après » permettant de rendre compte des changements vécus par les ménages. L'évolution de leur situation suite à la visite à domicile est directement évoquée dans les données recueillies auprès d'eux (exemple : « Est-ce que vous diriez aujourd'hui que vous comprenez mieux vos factures d'énergie grâce à notre intervention ? »):

  
Ménages

  
1<sup>ère</sup> visite

  
Passage à l'action

  
Effets des actions

(champ libre)

Logos

Prise de conscience et mise en action

➔

## RÉSULTATS

Une mise en action **cohérente avec les préconisations** réalisées lors des visites

- XX%** réalisent une première action suite à la visite (autre plus régulière en cas de facture, adoption d'une structure ou entreprise des démarches d'accès aux droits)
- XX%** réalisent une action engageante (effets et des travaux ou débrancher)
- XX%** se sentent suffisamment acteurs pour transmettre les conseils reçus à des personnes qu'ils connaissent

Une **montée en compétence** des ménages

Les ménages développent une autre vision de la précarité énergétique : d'une situation qu'ils subissent et qui les subside, suite à la visite, ils développent une meilleure compréhension des dysfonctionnements dans leur logement, de leurs factures d'énergie et des aides auxquelles ils ont droit, etc.

“ Possibilité d'intégrer le verbatim d'un ménage

Une **diminution** avérée de la **sensation de froid** ou une impression de faire des économies pour une partie des ménages

- XX%** voient leur confort thermique s'améliorer depuis la visite
- XX%** estiment avoir fait des économies sur leurs dépenses d'énergie (électricité, gaz, combustibles) suite à la visite

Pour les autres ménages, l'effet n'est pas dû au fait d'être économiseur d'énergie ou au fait d'avoir à se chauffer correctement...

Evolution de la situation en termes de précarité énergétique



# Derniers conseils

---

## Importance de l'interprétation collective

Une fois la collecte et l'analyse réalisées, il est important de garder un temps d'interprétation collective pour confronter les différents points de vue, lors d'une réunion technique rassemblant les différentes parties-prenantes par exemple (la collectivité pilote, les chargé.e.s de visite à domicile, des acteurs relais, etc.). Ces temps sont précieux pour relever les résultats surprenants, chercher des hypothèses explicatives, ...

La valorisation des résultats nécessite également d'y consacrer du temps pour s'assurer d'articuler un tout cohérent et convaincant.

## Une approche parmi d'autres

L'approche proposée n'est qu'une méthode parmi d'autres, qui peut entrer en complémentarité avec d'autres. Il est en effet tout à fait possible de compléter l'administration des questionnaires par des entretiens, des observations ou plus simplement de capitaliser sur l'expérience des personnes réalisant les visites.

Des méthodes plus ou moins complexes peuvent également être mobilisées, nécessitant une expertise plus poussée :

- **L'évaluation de l'efficacité et de l'efficience du dispositif** : interroger les résultats de l'évaluation au regard des modalités du dispositif et des moyens mis en œuvre.

*Pour toute collectivité intéressée par cette approche : une trame d'analyse a été réalisée et fournit des clés pour l'analyse des liens entre le changement de situation des ménages et le format du dispositif, ainsi que des pistes d'amélioration à explorer. Elle est disponible dans le kit sous le nom de « Évaluer l'efficacité et l'efficience des Slime locaux ».*

- **L'évaluation qualitative des effets du programme sur le territoire** : structuration des dynamiques partenariales, interconnaissance des acteurs, plus-value apportée aux politiques publiques, etc. ;

*Pour toute collectivité intéressée par cette approche : un guide d'entretien à mener auprès des parties prenantes du SLIME (collectivité pilote, animateur, donneurs d'alerte, etc.) a été réalisé dans le cadre de l'évaluation du programme national en 2020. Il est disponible dans le kit sous le nom de « Guide entretien Effets sur le territoire ».*

- **Des analyses de valorisation monétaire** des effets de l'action ;
- **Des groupes témoins** de ménages ne bénéficiant pas de visites sociotechniques.

*Et maintenant... à vous de jouer !*