

A. Informations préalables

Bonjour, Je souhaite parler à Monsieur / Madame [prénom nom], est-ce que c'est bien vous ?

– Si non : est –ce que M. / Mme [prénom nom] est avec vous ? Pouvez-vous me le/la passer ?

– Si oui : Bonjour M./ Mme. Je suis et je vous appelle de la part de Nous étions venus chez vous pour faire l'état des lieux de votre logement, vous proposer des solutions, installer des équipements pour réduire votre facture d'énergie, Nous menons une enquête pour savoir si cela vous a été utile ou non. 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. Etes-vous d'accord pour participer ?

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
- Locataire du parc social
- Autre

B. Confort et humidité

Si cela vous convient, je vais commencer par vous poser quelques questions sur la façon dont vous vous sentez dans votre logement, comme lorsque nous étions venus chez vous.

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

Depuis notre visite, jugez-vous que le niveau d'humidité 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 ne présentait pas de problèmes d'humidité

C. Déménagement

Est-ce que vous avez déménagé depuis notre visite ?

- Oui
- Non

Pourquoi avez-vous déménagé ?

- Mon ancien logement était insalubre (procédure d'insalubrité enclenchée)
- Mon ancien logement était indécent (froid, humidité, factures d'énergie trop importantes)
- D'autres raisons (ex : mon ancien logement était trop grand, trop petit, ...)

Notre intervention vous a-t-elle aidé à déménager ?

- Oui
- Non

Etes-vous satisfait de ce nouveau logement ?

- Oui
- Non

D. Augmentation du reste à vivre

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

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

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

Pourriez-vous nous dire si, à l'issue de notre visite, vous avez entrepris des démarches pour obtenir des droits/aides financières complémentaires ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquels ?

- Allocations familiales
- AAH
- RSA
- Allocations logement
- Chèque énergie
- FSL
- Autres

***[Si le ménage est locataire :]* Suite à notre visite, diriez-vous que les relations avec votre bailleur ou votre propriétaire se sont améliorées ?**

- Oui tout à fait
- Oui un peu
- Non pas vraiment
- Non pas du tout
- Non concerné : j'avais déjà de bonnes relations avec mon bailleur

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

Notre visite vous a-t-elle aidé à prendre votre décision ? (entreprendre des travaux)

- Oui
- Non

Etes-vous satisfaits de ces travaux ?

- Oui
- Non

Si pas de travaux en cours ou réalisés, pourquoi ?

[Laisser la personne s'exprimer et cocher en fonction des réponses]

- Ce n'était pas un besoin
- C'était trop cher
- Je ne savais pas par quoi commencer
- Je n'ai pas trouvé les bonnes personnes pour m'accompagner dans le montage du projet (choix des travaux à réaliser, recherches d'aides financières, analyse des devis, etc.)
- Je n'ai pas trouvé les bonnes personnes pour réaliser les travaux
- Je n'ai pas eu de réponses à mes demandes d'aides financières
- Je n'ai pas eu de réponses à mes demandes de devis
- Autres

F. Compréhension et suivi de la consommation

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

G. Satisfaction

Avant de vous poser quelques questions sur vous, nous souhaiterions savoir ce que vous avez pensé de notre intervention.

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

Avez-vous trouvé que les conseils apportés ont été utiles ?

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

Si non, pourquoi ?

- Conseils difficiles à mettre en place
- Conseils déjà appliqués
- Difficile de mobiliser les autres membres de mon logement pour les appliquer
- Difficulté à financer les équipements conseillés
- Intérêt des conseils non compris
- Autres

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

- Oui
- Non

Avez-vous transmis les conseils qu'on vous a donnés à des gens que vous connaissez ?

- Oui
- Non

Commentaires

Terminer le questionnaire

- Oui

H. Composition familiale et situation économique et sociale du ménage

Nous avons maintenant quelques questions à vous poser sur vous et votre situation afin de voir ce qui a pu évoluer depuis notre visite. Ces informations sont traitées de façon anonyme et elles resteront confidentielles. Si malgré cela vous ne souhaitez pas répondre à une question parce que vous la trouvez trop intrusive, aucun souci pour passer à la suivante !

A la maison, vous êtes...

- Seul(e)
- Couple avec enfant(s)
- Couple sans enfant(s)
- Famille monoparentale

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

Si non, en quoi la situation a-t-elle changé ?

- Perte d'emploi d'un membre du foyer
- Retour à l'emploi d'un membre du foyer
- Autres

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

- Oui, à la hausse
- Oui, à la baisse
- Non ils sont inchangés

Percevez-vous...?

	Oui	Non
... le RSA ?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
... des allocations CAF	<input type="text"/>	<input type="text"/>
... l'Allocation Adulte Handicapé	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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"/>

Percevez-vous des aides au paiement des factures d'énergie (ex : FSL, CCAS, association caritative) que vous ne perceviez pas avant la visite ?

- Oui
- Non

Si oui, quelles sont ces aides ?

Est-ce que vous utilisez le chèque énergie ?

- Oui
- Non

Si non, pourquoi ?

- Je ne suis pas éligible
- Je ne sais pas ce que c'est
- Je vais bientôt le recevoir

I. Suite rapide du questionnaire

Merci beaucoup pour toutes ces informations et le temps que vous nous avez déjà accordé !

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
Joints 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"/>				

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

Terminer le questionnaire

Oui

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

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

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 ? »

Si vous n'avez pas appliqué les conseils, pourquoi ?

- Oubli
- Manque de motivation / désintérêt des autres membres de la famille ou de soi
- Ne croit pas que ça puisse avoir un impact sur la facture
- Autres

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"/>				

Autres équipements ?

Avez-vous pris de nouvelles habitudes pour entretenir vos équipements depuis notre visite ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquelles ?

- Détartrer les mousseurs
- Dépoussiérer derrière le frigo
- Dégivrer le réfrigérateur et le congélateur
- Nettoyer les grilles de ventilation
- Autre

Avez-vous remplacé vos gros équipements électroménagers depuis notre visite (frigo, congélateur, lave-linge...) ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquels ? [1ère colonne]

Si oui, avez-vous changé ces équipements pour des équipements moins énergivores ? [2ème colonne]

Ex: vous avez changé votre réfrigérateur et votre lave-vaisselle, est-ce qu'ils sont moins énergivores ?

	Remplacé	Moins énergivore
Réfrigérateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Congélateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Machine à laver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lave-vaisselle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sèche-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Laisser vide si non

K. Chauffages d'appoint

Nous arrivons à la fin du questionnaire, il ne reste que quelques questions !

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

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

Terminer le questionnaire

- Oui