

ENQUETE SUR LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT A LA RENOVATION DE L'HABITAT

Ce questionnaire est anonyme. Les données récoltées sont totalement confidentielles, ne seront pas diffusées à des tiers et ne serviront que dans le cadre de ce projet.

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre de la réflexion engagée par la Communauté d'agglomération Paris Saclay pour créer un **guichet unique de rénovation énergétique de l'habitat**. A travers ce service, la Communauté d'agglomération souhaite faciliter la **mise en œuvre de travaux de rénovation énergétique** par les particuliers.

C'est en tant qu'habitant du territoire, et utilisateur actuel ou potentiel, que nous vous sollicitons aujourd'hui pour recueillir votre retour d'expériences (connaissance, lisibilité, satisfaction) et vos attentes sur **le.s. dispositif.s. d'accueil et d'accompagnement** existant.s sur le territoire.

Quelques minutes suffiront pour y répondre.

Nous vous remercions de bien vouloir le remplir **avant le 7 décembre !**

Merci de privilégier la version en ligne du questionnaire sur <https://sphinxdeclic.com/d/s/wqg6e1>

Cette enquête est réalisée dans le respect des obligations du nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018). Conformément à la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978, les réponses aux sondages n'étant pas obligatoires, vous avez le droit de ne pas répondre à tout ou partie de ce questionnaire.

Le traitement des données sera effectué par le bureau d'études spécialisé en transition socio-écologique Auxilia (www.auxilia-conseil.com). Les données issues de cette enquête ne seront utilisées que dans le cadre de la préfiguration du guichet unique de la rénovation de l'habitat.

Les données individuelles ne sont pas mises à disposition d'autres acteurs qu'Auxilia et la communauté d'agglomération Paris Saclay.

Le questionnaire est anonyme. Les données brutes de cette enquête seront effacées au plus tard au printemps 2021. Si vous souhaitez rectifier ou supprimer tout ou partie de vos réponses avant la suppression des données, vous pouvez contacter directement Auxilia par mail : Edgar.brault@auxilia-conseil.com.

VOTRE PROFIL

1) Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18 – 25 | <input type="checkbox"/> 26 – 35 |
| <input type="checkbox"/> 36 – 45 | <input type="checkbox"/> 46 – 55 |
| <input type="checkbox"/> 56 – 65 | <input type="checkbox"/> 65 + |

2) Dans quelle commune habitez-vous ?

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> BALLAINVILLIERS | <input type="checkbox"/> LES ULIS | <input type="checkbox"/> SACLAY |
| <input type="checkbox"/> BURES-SUR-YVETTE | <input type="checkbox"/> LINAS | <input type="checkbox"/> SAINT-AUBIN |
| <input type="checkbox"/> CHAMPLAN | <input type="checkbox"/> LONGJUMEAU | <input type="checkbox"/> SAULX-LES-CHARTREUX |
| <input type="checkbox"/> CHILLY-MAZARIN | <input type="checkbox"/> MARCOUSSIS | <input type="checkbox"/> VAUHALLAN |
| <input type="checkbox"/> EPINAY-SUR-ORGE | <input type="checkbox"/> MASSY | <input type="checkbox"/> VERRUERES-LE-BUISSON |
| <input type="checkbox"/> GIF-SUR-YVETTE | <input type="checkbox"/> MONTLHERY | <input type="checkbox"/> VILLEBON-SUR-YVETTE |
| <input type="checkbox"/> GOMEZ-LE-CHÂTEL | <input type="checkbox"/> NOZAY | <input type="checkbox"/> VILLEJUST |
| <input type="checkbox"/> IGNY | <input type="checkbox"/> ORSAY | <input type="checkbox"/> VILLIERS-LE-BÂCLE |
| <input type="checkbox"/> LA VILLE DU BOIS | <input type="checkbox"/> PALAISEAU | <input type="checkbox"/> WISSOUS |

Hors Communauté d'agglomération

3) Vous êtes ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agriculteurs exploitants | <input type="checkbox"/> Artisans, commerçants et chefs d'entreprise |
| <input type="checkbox"/> Cadres | <input type="checkbox"/> Profession intermédiaires |
| <input type="checkbox"/> Employés | <input type="checkbox"/> Ouvriers |
| <input type="checkbox"/> Etudiants | <input type="checkbox"/> Retraités |
| <input type="checkbox"/> Demandeurs d'emplois | <input type="checkbox"/> Autres personnes sans activité professionnelle |

4) De combien de personnes est constitué votre ménage ?

- | | |
|----------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> + de 5 |

5) Quel est votre statut d'occupation ?

- Propriétaire occupant
 Propriétaire bailleur
 Locataire du parc privé
 Locataire du parc social

6) Avez-vous déjà sollicité une aide au FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement) pour une aide au maintien des énergies ?

- Oui
 Non
 Je ne connais pas ce dispositif

7) Quelle serait votre éligibilité aux aides de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH)*

- Non éligible
 Éligible : Modeste Très modeste

Pour rappel, voici les plafonds de ressources ANAH* au 1^{er} janvier 2020 (= revenu fiscal de référence)

Nombre de personne composant le ménage	Ménages aux ressources très modestes	Ménages aux ressources modestes
1	14 879 €	19 074 €
2	21 760 €	27 896 €
3	26 170 €	33 547 €
4	30 572 €	39 192 €
5	34 993 €	44 860 €
Par personne supplémentaire	+ 4 412 €	+ 5 651 €

8) Considérez-vous le sujet de la rénovation du logement comme :

- Pas du tout important
 Moins important que d'autres (mobilité, alimentation, sécurité...)
 Essentiel mais pas prioritaire
 Prioritaire

9) Avez-vous été démarché dans les 6 derniers mois (que ce soit par mail, téléphone ou courrier) sur la rénovation de votre logement ?

- Oui
 Non
 Ne sais plus

Par quelle entité ? _____

- Je ne me souviens plus

10) Si oui, avez-vous considéré que ce démarchage manquait de clarté ?

- Oui
 Non
 Ne sais plus

Pourquoi ? _____

11) Si oui, avez-vous considéré que ce démarchage semblait potentiellement frauduleux ?

- Oui
 Non
 Ne sais plus

Pourquoi ? _____

CONNAISSANCE DES DISPOSITIFS ET AIDES FINANCIERES EXISTANTES

12) Parmi ces dispositifs d'accueil, d'information et d'accompagnement à la rénovation du logement disponibles sur votre territoire, merci de cocher ceux que vous connaissez et/ou que vous avez sollicité :

	J'en ai entendu parler	Je l'ai sollicité	Par quel canal ai-je été informé ?
Programme SOLEIL (Soutien pour un logement économe par une intervention locale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____
Programme RECIF (Rénovation des immeubles de Copropriété en France)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____

Permanences de l'Espace Info Energie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____
Perf'Energie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____
Webinaires, réunions et la CCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____
Coach Copro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____
Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) de Paris Saclay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____
Conseil Architectural, de l'Urbanisme et de l'Environnement (CAUE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____
Maison départementale de l'Habitat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____

Plateforme Rénover Malin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____
L'espace information/expertise de l'ADIL 91	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Votre réseau (voisinage, proches, collègues, travailleurs sociaux) <input type="checkbox"/> Votre mairie <input type="checkbox"/> La Communauté d'agglomération <input type="checkbox"/> Le Département <input type="checkbox"/> La Région <input type="checkbox"/> Internet et réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Presse, affichages publics et radio <input type="checkbox"/> Démarchage commercial <input type="checkbox"/> Autre : _____

13) Parmi ces aides financières à la rénovation du logement existantes, merci de sélectionner celles dont vous avez déjà entendu parler (plusieurs réponses possibles) :

- La prime bois air
- La prime Eco-Logis 91
- Fonds Social d'Aides aux Travaux du Fonds de Solidarité Logement (FSL)
- Denormandie
- Ma prime Réno ou le Crédit d'Impôt pour la Transition Énergétique (CITE)
- Prêt bancaire à l'amélioration de l'habitat
- Eco Prêt à Taux Zéro (Eco-PTZ)
- TVA réduite 5,5%
- Aides Anah du Programme Habiter Mieux (Agilité, Sérénité, Louer Abordable, Copropriétés Dégradées...)
- Certificats d'économie d'énergie (CEE)
- Prêt Immo 0%
- Chèque Énergie
- Prêt à l'Amélioration de l'Habitat (PAH) de la CAF
- Prêt et aides d'Action Logement
- Exonération de la taxe foncière
- Autres : _____

14) Avez-vous sollicité un accompagnement pour des conseils à la rénovation énergétique ?

- Oui, j'ai fait appel à une structure / un dispositif d'accompagnement
- Non. Pourquoi ?
 - Manque de connaissance
 - Manque de sécurité
 - Autre : _____

**SI NON, le questionnaire est terminé.
Si OUI, veuillez remplir les blocs suivants.**

EXPERIENCE USAGER DES DISPOSITIFS

15) Avez-vous déjà fait appel à une des structures d'accompagnement suivantes ?

- Agence Locale de l'Énergie et du Climat Ouest Essonne (ALEC 91)
- SoliHa Yvelines Essonne (aides Anah)
- ADIL 91
- Le Conseil d'Architecture, d'Urbanisme, et de l'environnement (CAUE) d'Essonne
- Maison départementale de l'Habitat
- Le Conseil Départemental de l'Essonne
- Ile de France Énergie
- La CCI Essonne
- Non

16) Parmi les dispositifs, de conseils et accompagnement suivants, lequel avez-vous sollicité ?

- Programme SOLEIL (Soutien pour un logement économe par une intervention locale)
- Programme RECIF (Rénovation des immeubles de copropriété en France)
- Permanences de l'Espace Info Énergie
- Perf'Énergie
- Webinaires, réunions et la CCI
- Coach copro
- OPAH de Paris Saclay (Soliha)
- Conseil Architectural, de l'Urbanisme et de l'Environnement (CAUE)

- Maison départementale de l'Habitat
- Plateforme Rénover Malin
- L'espace information/expertise de l'ADIL
- Numéro national Azur "FAIRE"
- Autre :
- Aucun

17) Quel type d'accompagnement recherchez-vous en sollicitant ce.s dispositif.s ?

- Une aide financière
- Un prêt financier
- Un conseil neutre et indépendant
- Un conseil simplifié sur la rénovation
- Un accompagnement sur la durée de votre projet travaux
- Une aide à la décision (choix du devis, des artisans...)
- Un suivi de vos consommations d'énergie
- Autre : précisez

18) De quel service avez-vous finalement bénéficié ?

- De conseils par téléphone
- Une simulation thermique de votre logement
- Une visite socio-technique d'un professionnel à votre domicile
- Un RDV conseil dans une permanence pour étudier votre projet
- Une analyse de vos devis
- Une sélection d'artisans mobilisables
- Une liste d'équipement et/ou de matériaux
- Un suivi de vos travaux
- Une enquête de satisfaction
- Un suivi de vos consommations dans le temps
- Un accompagnement dans la réalisation de vos travaux (suivi du chantier)

19) Quelle a été la durée approximative de l'accompagnement ?

_____ mois

20) Avez-vous ainsi effectué des travaux de rénovation de votre logement (après avoir sollicité le.s dispositif.s)

- Oui. Lesquels ? Non
- Des travaux de rénovation
- Les travaux que je souhaitais initialement

Si vous n'avez pas effectué de travaux, répondez SVP à la question ci-dessous, si non passez au bloc suivant (question 22)

21) Si non, pourquoi ? Quelles sont les raisons de l'abandon ou du report du projet ?

- Changement de situation personnelle
- Manque de moyens financiers
- Prêt bancaire refusé
- Aides financières non adaptées à mon cas particulier
- Trop compliqué / long de remplir les dossiers de demande d'aides
- Peur de se faire avoir
- Impossibilité de trouver un professionnel compétent
- Impossibilité d'avoir des équipements et des matériaux performants à des prix décents
- Autres : précisez

Si vous avez effectué des travaux, répondez SVP aux questions ci-dessous.

22) Si oui, ces travaux concernaient :

- L'adaptation de votre logement à un handicap ou au vieillissement
- La rénovation thermique (pour une meilleure isolation, un changement de chauffage, un recours aux énergies renouvelables)
- La sécurité de votre logement (électricité, plomberie, ventilation...)
- La lutte contre l'insalubrité-indécence de votre logement
- Une rénovation patrimoniale (bâtiment classé, façade, reprises)
- De menus travaux (finition, cuisine, peintures...)

23) Auriez-vous effectué vos travaux de rénovation sans un accompagnement ?

- Certainement pas Peut-être pas
- Oui, mais en étant moins rassuré Oui, dans tous les cas

24) Pour réaliser vos travaux, avez-vous fait appel à un artisan local ?

- Oui Non Je ne sais pas si il était local
Lequel ? _____

25) Pour réaliser vos travaux, avez-vous pu utiliser des matériaux ou équipements locaux ?

- Oui Non Je ne sais pas s'ils étaient locaux
Lesquels ? _____

26) Pour réaliser vos travaux, avez-vous pu utiliser des matériaux biosourcés (matériaux d'origine animale ou végétale comme le bois, la paille, la laine de mouton...) ?

- Oui Non Je ne sais pas s'ils étaient biosourcés
Lesquels ? _____

FINANCEMENT DU PROJET

27) De quel type d'aide et d'accompagnement financier avez-vous finalement pu bénéficier pour financer vos travaux ?

- La prime Eco-Logis 91
 La prime bois-air
 Fonds Social d'Aides aux Travaux du Fonds de Solidarité Logement (FSL)
 Denormandie
 Ma prime Rénov ou le Crédit d'Impôt pour la Transition Energétique (CITE)
 Prêt bancaire à l'amélioration de l'habitat
 Eco Prêt à Taux Zéro (Eco-PTZ)
 TVA réduite 5,5%
 Aides Anah du Programme Habiter Mieux (Agilité, Sérénité, Louer Abordable, Copropriétés Dégradées...)
 Certificats d'économie d'énergie (CEE)
 Prêt Immo 0%
 Chèque Energie
 Prêt à l'Amélioration de l'Habitat (PAH) de la CAF
 Prêt et aides d'Action Logement
 Exonération de la taxe foncière
 Autres : _____

28) Auriez-vous procédé à ces travaux de rénovation en l'absence de ces financements ?

- Oui Oui, mais seulement en partie
 Non Ne sais pas

VOTRE SATISFACTION (BESOINS / DIFFICULTES)

29) Les conseils et l'accompagnement délivrés par le.s dispositif.s ont-ils répondu à vos besoins ?

- Pas du tout En partie seulement Tout à fait
Précisez : _____

30) Quelles sont les difficultés auxquelles vous avez été confronté ?

- Des ré-orientations vers d'autres structures à qui il fallait tout réexpliquer
 Des réponses partielles
 Des contradictions dans les réponses apportées
 Un manque de temps disponible pour s'occuper de mon dossier
 Des conseils non adaptés à mon cas (trop génériques)
 Des difficultés à remplir les dossiers administratifs
 Des incompréhensions sur les aides et leurs possibilités de cumul
 Une impossibilité d'être orienté vers un artisan compétent
 L'absence d'artisans ou de matériaux locaux
 Autres : _____

31) De quoi auriez-vous eu besoin pour surmonter ces difficultés ? (Plusieurs réponses possibles)

- Des informations claires sur les aides auxquelles je peux prétendre
 Des conseils gratuits, neutres et indépendants
 Un même interlocuteur dédié tout le long de mon projet
 Une visite de mon domicile pour comprendre ma situation
 Des conseils sur les coûts moyens et le montant des devis
 Des informations précises sur les solutions techniques et les équipements existants
 Des informations sur les artisans qualifiés disponibles
 Des solutions pour suivre ma consommation d'énergie
 Une liste d'artisans locaux
 Une liste d'équipements et de matériaux locaux

- Une avance du montant des aides financières mobilisables pour lancer les travaux
- Un accompagnement pour remplir les dossiers de demande d'aide
- Autres : _____

32) Selon vous, quel canal d'information vous permettrait d'accéder facilement à l'information sur un service de guichet unique ?

- Internet
- Newsletter
- Bulletin local
- Affiches en mairie
- Pub dans la boîte aux lettres
- Autres : _____

33) Dans la perspective de mise en place d'un tel service sur le territoire, auriez-vous plus confiance si le service était porté par :

- Une association
- La commune
- La Communauté d'agglomération
- Une entreprise
- Cela n'a pas d'importance pour moi

34) Dans l'idée où vous aimeriez bénéficier de conseils sur la rénovation énergétique, quelle distance seriez-vous prêts à parcourir pour vous rendre à un rendez-vous au guichet unique ?

- Moins de 1 km
- 1 à 5 km
- 10 km
- 25 km

35) Selon vous, quels seraient les créneaux horaires les plus adaptés qui vous permettraient de venir solliciter ces conseils ?

- 8 – 10h
- 10 – 12h
- 12-14h
- 14 – 16h
- 16 – 18h
- 18 – 19h
- 19 – 20h
- 20 – 21h

36) Est-ce important pour vous d'avoir un lieu présentiel et identifié ?

- Oui
- Non

37) Souhaitez-vous partager des idées ou des commentaires pour nous aider à penser la future maison de l'habitat, structure d'aide à la rénovation et à l'adaptation des logements de votre territoire ?

Nous vous remercions de votre coopération et de l'aide que vous nous avez apportées en répondant à ce questionnaire !