

Les impacts de TZEE sur les ménages

Avant les travaux

1

L'accompagnement de TZEE permet, pour les ménages, la levée des freins à la rénovation énergétique...



des répondants déclarent que grâce à l'accompagnement, ils **savent mieux quels travaux réaliser** pour une rénovation énergétique performante



des répondants déclarent que l'accompagnement a permis de **diminuer le stress** associé au projet

2

...et la projection dans des projets de rénovation ambitieux.

Avant l'accompagnement...

76%

des ménages n'imaginaient pas faire autant de travaux que ce qui est aujourd'hui envisagé



des répondants trouvent leur projet de rénovation énergétique **ambitieux**

Après les travaux

3

Le projet de rénovation permet l'amélioration du confort au sein du logement...

L'ensemble des ménages interrogés déclarent que le projet de rénovation énergétique a permis d'améliorer leur qualité de vie

« Je suis passé de 285-290€ par mois à l'époque [pour l'énergie]. L'abonnement a un petit peu augmenté, mais bon, c'est pareil pour tout le monde. Aujourd'hui, moi je suis sur un budget de 150-160€ par mois »

4

...et entraîne différentes retombées d'ordre social pour les ménages.

« Chacun a sa chambre, on n'avait pas tous notre chambre avant. **C'est important de s'identifier à son logement.** »

« Ben c'est chez moi quoi. **C'est mon entité, c'est moi.** Là, je suis bien, je me sens bien. »

« **C'est être heureux de rentrer chez soi le soir, ça change du tout au tout.** C'est pouvoir rentrer chez moi et ne pas être obligé de me couvrir ou de surchauffer pour essayer d'avoir une température à peu près satisfaisante. »

Réponses très positives

Réponses plutôt positives

La valeur ajoutée de l'accompagnement renforcé TZEE

1

L'accompagnement mis en place est adapté aux besoins des ménages...



des répondants sont **satisfaits des modalités d'échange** avec leur accompagnateur et...



...sont **satisfaits de la fréquence des échanges**.

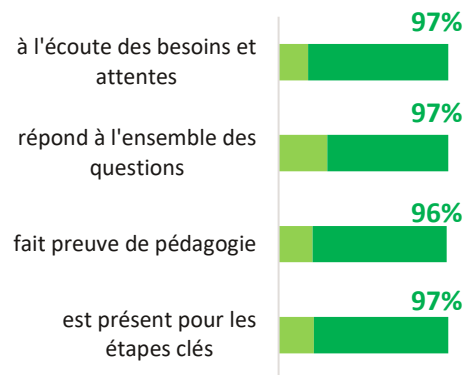
9/10 est la **note de satisfaction moyenne** donnée par les répondants

2

...et permet de créer un lien de confiance entre l'accompagnateur et le ménage.

« *Je lui ai fait confiance pleinement et je pense que c'était la seule personne avec qui j'ai eu confiance* »

L'accompagnateur est...



3

Ce lien est primordial pour aiguiller les ménages dans le projet, notamment dans le choix des artisans...

Des appréhensions initiales...

« *En tant que femme, je le répète, j'avais quand même pas mal d'escrocs. Déjà, je pense qu'en tant qu'homme aussi, mais en tant que femme, isolée, qui ne comprend rien à ces trucs-là... Il [l'accompagnateur] m'a dit qu'ils m'ont surestimée. Il y en a qui m'ont créé des travaux.* »

...puis des retours positifs.

- **97%** sont satisfaits des artisans qui réalisent les travaux
- **93%** leur font confiance
- **92%** les trouvent disponibles pour répondre aux demandes

4

...et permet de faire face à la charge importante liée aux travaux, ainsi qu'aux imprévus.

La charge administrative

« *Il y a un membre de ma famille qui s'était lancé dans des travaux et il a lâché l'affaire parce qu'on lui en demandait trop, trop de démarches, trop de trop de choses à faire.* »

La charge mentale

« *Heureusement que j'étais accompagnée parce que sinon je n'aurais absolument pas fait cette démarche là. C'est très angoissant.* »

Les imprévus

« *Je vous ai parlé de mon toit qui était pourri. On l'a vu en plein milieu du chantier. Donc mauvaise surprise. C'est le genre de choses qui fait baisser les bras de pas mal de personnes. Donc là, [l'accompagnateur] m'a aidé à débloquer d'autres aides* »

Les impacts de TZEE sur l'écosystème

1

TZEE améliore la capacité des partenaires à accompagner les ménages



des partenaires opérateurs déclarent pouvoir **mieux accompagner** les ménages en situation de précarité énergétique



des partenaires considèrent que TZEE a contribué à la **montée en compétences** des Ensembliers Solidaires sur l'accompagnement des ménages **tout au long du projet de rénovation énergétique**

2

TZEE permet de créer du lien entre les différents acteurs du territoire...

Les partenaires qui échangent le plus fréquemment avec TZEE rapportent des effets plus importants de TZEE sur i) leur connaissance des acteurs du territoire et ii) la création de liens partenariaux, *avec des différences moyennes d'environ 20 points de pourcentage.*

*« Avec l'arrivée du programme TZEE, nous, on a vraiment senti le coup de fouet là dessus parce que c'est vraiment lui [l'Ensemblier Territorial] et son bâton de pèlerin qui nous ont permis de **retisser du lien avec nos partenaires** et de les impliquer aussi dans la politique que la collectivité mène sur la rénovation énergétique. »*

3

...et de fluidifier la coordination entre les différents partenaires...

*« On sent aussi que les partenariats nationaux de Stop Exclusion, avec Leroy Merlin par exemple, **transparaissent aussi sur le territoire** parce qu'on arrive à mieux travailler avec eux. »*

« On est en lien avec le département sur l'aspect social, avec des associations type Crésus pour tout ce qui est lié au surendettement.... donc le côté associatif, collectivités, c'est quand même assez fort. »

*« Lui [l'Ensemblier Territorial] a pu aller convaincre les partenaires un par un, travailler social, par travailleur social, structure par structure, pour vraiment [...] **essayer de mettre en place un système d'échange de bons procédés.** »*

4

...contribuant ainsi à la capacité du territoire à répondre aux situations d'exclusion énergétique.



des répondants déclarent que TZEE contribue à une **meilleure prise en compte des problématiques de précarité énergétique** sur leur territoire

Un effet à deux niveaux

1. Pour ceux qui n'étaient pas encore convaincus de la **nécessité** de la lutte contre la précarité énergétique, **83% déclarent que TZEE a fait évoluer ce qu'ils pensaient**
2. Pour ceux qui en étaient déjà convaincus, **66% déclarent que TZEE a fait évoluer ce qu'ils pensaient sur la faisabilité de cette lutte**