



EVALUATION DE L'OPAH - RU AMELIA 2

Bilan de l'impact de l'OPAH sur les bénéficiaires



ARCUS
études sociales et urbaines

SOLiHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

SOMMAIRE

- 1. Cadrage méthodologique et principales clés de lecture**
- 2. Les bénéficiaires d'Amelia : 4 situations types, 4 formes d'appropriations de l'aide**
- 3. Amélia : une plus-value résidentielle indéniable**
- 4. Un accompagnement social et technique plébiscité malgré des difficultés classiques concernant le suivi administratif**
- 5. Enjeux, questionnement et échanges**

1/ CADRAGE MÉTHODOLOGIQUE ET PRINCIPALES CLÉS DE LECTURE

UNE ÉVALUATION DU PROGRAMME A "HAUTEUR D'HOMME"

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

- **Evaluer la mise en œuvre du programme du point de vue des bénéficiaires**
- **Qualifier le profil sociologique des bénéficiaires :**
 - Trajectoires socio-résidentielles
 - Perceptions et usages du territoire
 - Rapport au logement
- **Identifier les points positifs et les dysfonctionnements éventuels dans le parcours des bénéficiaires**
 - perception du premier contact avec l'opérateur
 - perception de l'évaluation des besoins et des travaux nécessaires
 - perception de l'accompagnement technique, administratif et social
 - niveau de lisibilité de la démarche et de ses acteurs
 - rapport aux entreprises/artisans, vécu du chantier
 - niveau d'appréciation de la nouvelle situation résidentielle
- **Evaluer collectivement les enjeux en matière d'accompagnement des bénéficiaires**

MÉTHODOLOGIE DÉPLOYÉE

UNE CENTAINE DE PERSONNES SONDÉES

85

**questionnaires
reçus et exploités**

sur les mois de mars/avril/mai

Un taux de retour de 55%

24

**entretiens plus
approfondis**

15 entretiens à domicile

9 entretiens téléphoniques

(dont 7 pour qui la démarche
n'a pas abouti)

PRINCIPALES CLÉS DE LECTURE

AMÉLIA 2 : UN LEVIER INCONTESTABLE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ RÉSIDENIELLE POUR DES MÉNAGES TRÈS DIVERSIFIÉS

- **Profils et parcours résidentiels des bénéficiaires : un large répertoire de situations**
 - Des familles qui s'inscrivent dans une trajectoire résidentielle ascendante, pour qui les aides relèvent d'**un "coup de pouce accélérateur"**
 - Des jeunes retraités ancrés dans leur logement, pour qui l'aide constitue **une "opportunité de mise à niveau des prestations du logement"**
 - Des ménages plus âgés et fragiles, enracinés dans leur logement, pour qui les aides agissent comme **un "révélateur de qualité résidentielle"**
 - Des ménages en situation de décrochage social, pour qui les aides agissent comme **un "amortisseur"**

PRINCIPALES CLÉS DE LECTURE

AMÉLIA 2 : UN LEVIER INCONTESTABLE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ RÉSIDENIELLE POUR DES MÉNAGES TRÈS DIVERSIFIÉS

- **Profils et parcours résidentiels des bénéficiaires : un large répertoire de situations**
 - Des familles qui s'inscrivent dans une trajectoire résidentielle ascendante, pour qui les aides relèvent d'un **"coup de pouce accélérateur"**
 - Des jeunes retraités ancrés dans leur logement, pour qui l'aide constitue **une "opportunité de mise à niveau des prestations du logement"**
 - Des ménages plus âgés et fragiles, enracinés dans leur logement, pour qui les aides agissent comme **un "révélateur de qualité résidentielle"**
 - Des ménages en situation de décrochage social, pour qui les aides agissent comme **un "amortisseur"**
- **Amélia 2 : des plus-values sociales et résidentielles indéniables**
 - Un outil qui a permis de **stimuler la réhabilitation du parc privé auprès de ménages qui n'auraient probablement pas réalisé de travaux** sans accompagnement technique, administratif et financier
 - **9 bénéficiaires sur 10 considèrent que leur logement est plus ou beaucoup plus confortable qu'avant**
 - **8 bénéficiaires sur 10 considèrent que les travaux engagés dans le cadre d'Amelia ont permis d'améliorer la qualité de vie au quotidien**

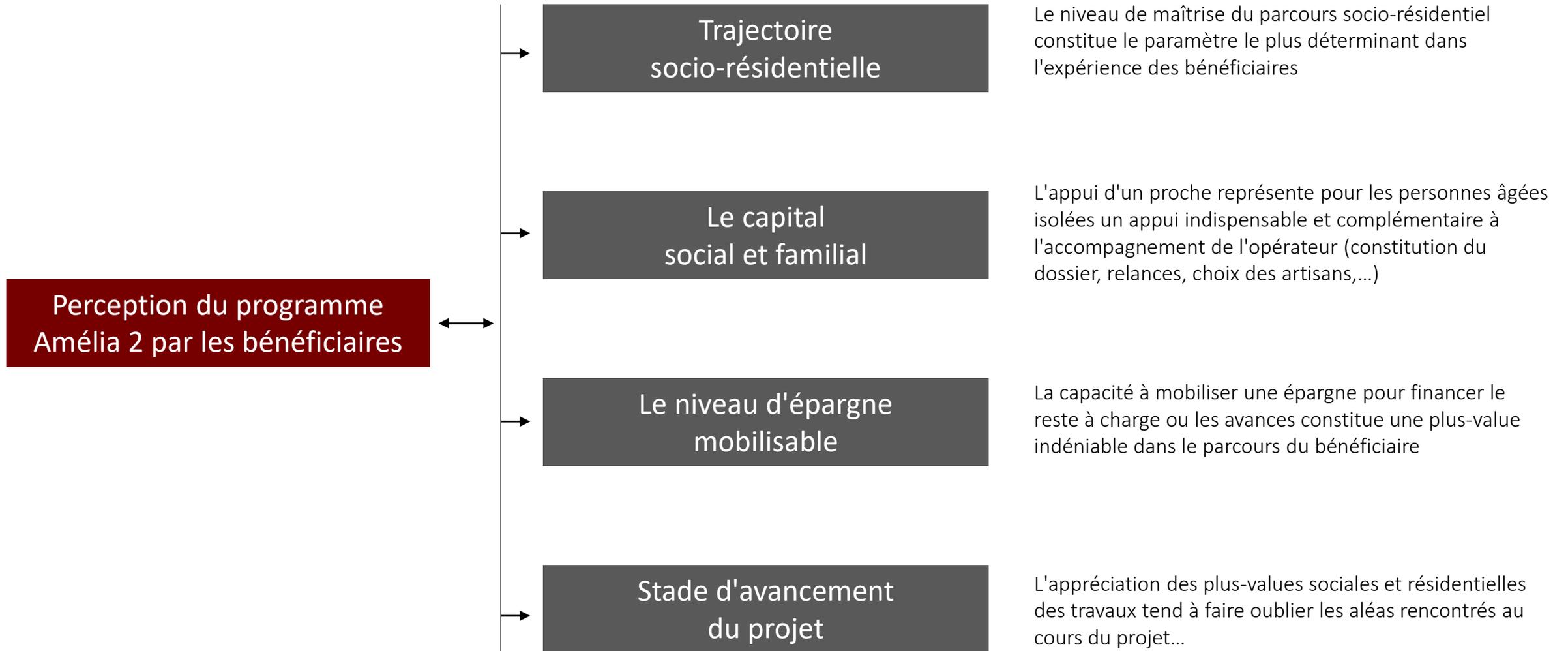
PRINCIPALES CLÉS DE LECTURE

AMÉLIA 2 : UN LEVIER INCONTESTABLE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ RÉSIDENIELLE POUR DES MÉNAGES TRÈS DIVERSIFIÉS

- **Profils et parcours résidentiels des bénéficiaires : un large répertoire de situations**
 - Des familles qui s'inscrivent dans une trajectoire résidentielle ascendante, pour qui les aides relèvent d'un **"coup de pouce accélérateur"**
 - Des jeunes retraités ancrés dans leur logement, pour qui l'aide constitue **une "opportunité de mise à niveau des prestations du logement"**
 - Des ménages plus âgés et fragiles, enracinés dans leur logement, pour qui les aides agissent comme **un "révélateur de qualité résidentielle"**
 - Des ménages en situation de décrochage social, pour qui les aides agissent comme **un "amortisseur"**
- **Amélia 2 : des plus-values sociales et résidentielles indéniables**
 - Un outil qui a permis de **stimuler la réhabilitation du parc privé auprès de ménages qui n'auraient probablement pas réalisé de travaux** sans un accompagnement technique, administratif et financier
 - **9 bénéficiaires sur 10 considèrent que leur logement est plus ou beaucoup plus confortable qu'avant**
 - **8 bénéficiaires sur 10 considèrent que les travaux engagés dans le cadre d'Amélia ont permis d'améliorer la qualité de vie au quotidien**
- **Un accompagnement perçu très favorablement, malgré un contexte peu favorable**
 - **Près de 9 bénéficiaires sur 10 se déclarent satisfaits de l'accompagnement administratif et social effectué par l'opérateur** (appui technique, présence humaine, dimensions psycho-sociales...)
 - **Des critiques "classiques" à l'égard de la complexité administrative du processus**
 - **La situation sanitaire et la réorganisation interne** de l'opérateur, des impacts sur l'appréciation de l'accompagnement par certains ménages

PRINCIPALES CLÉS DE LECTURE

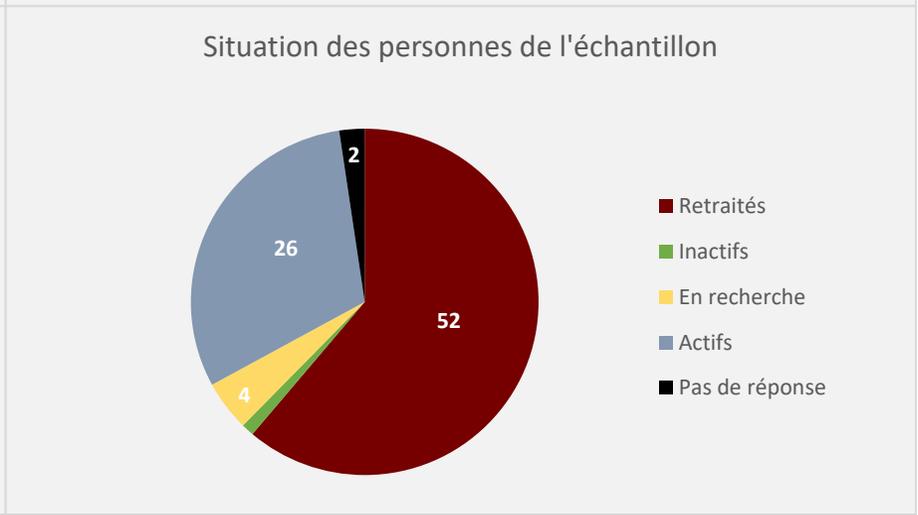
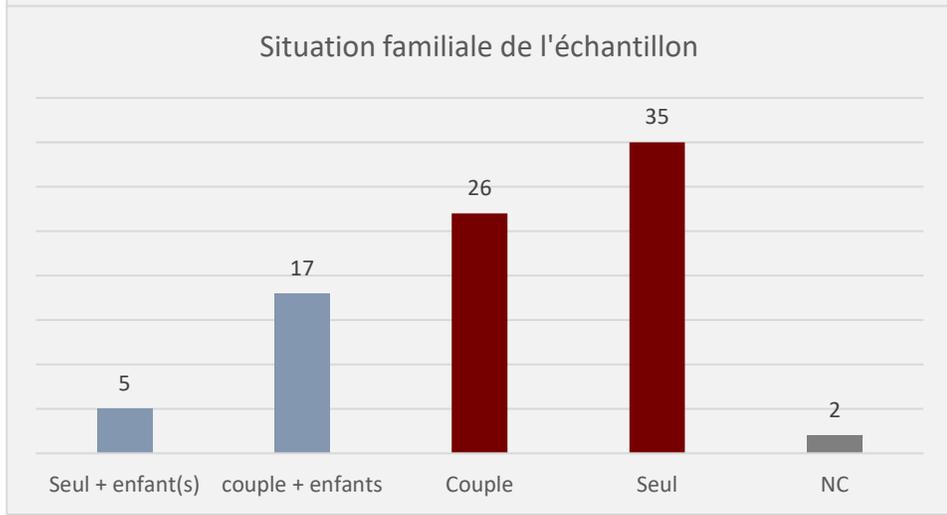
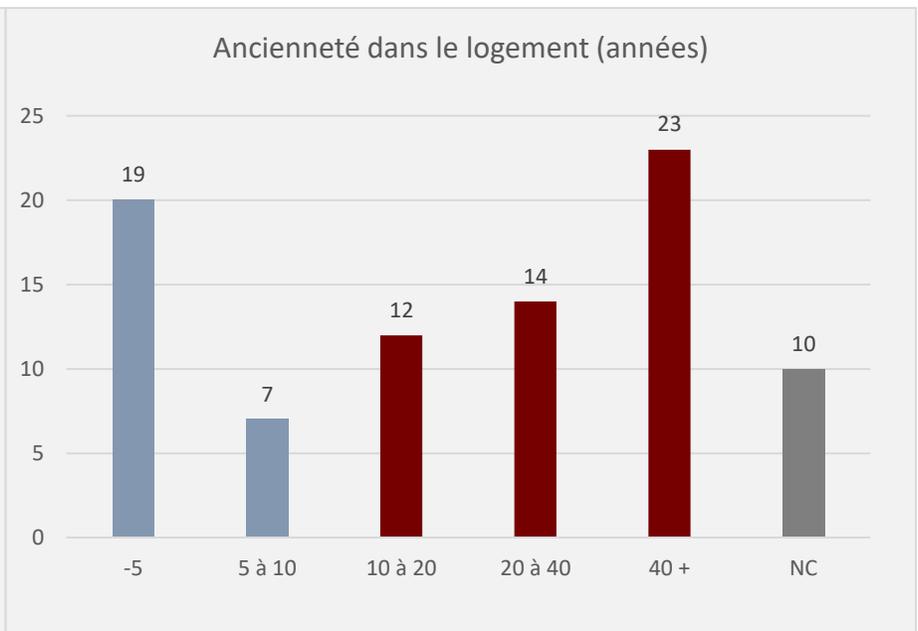
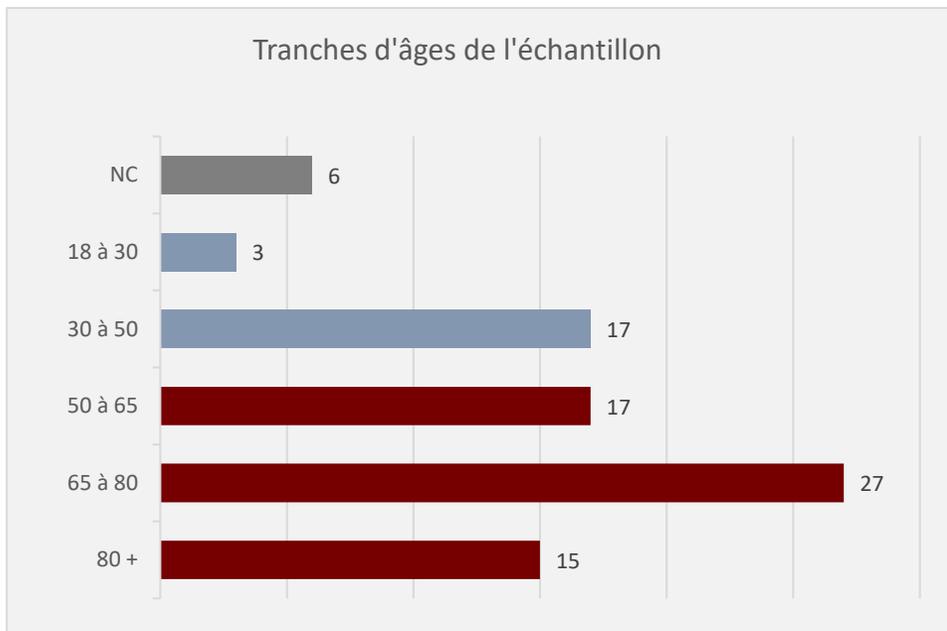
UNE "EXPÉRIENCE" DU PROGRAMME CONDITIONNÉE PAR PLUSIEURS FACTEURS



2/ LES BÉNÉFICIAIRES D'AMELIA :
4 SITUATIONS TYPES, 4 FORMES D'APPROPRIATIONS DE L'AIDE

PROFIL SOCIAL ET ANCRAGE RÉSIDENTIEL

DEUX PRINCIPAUX TYPES DE MÉNAGES



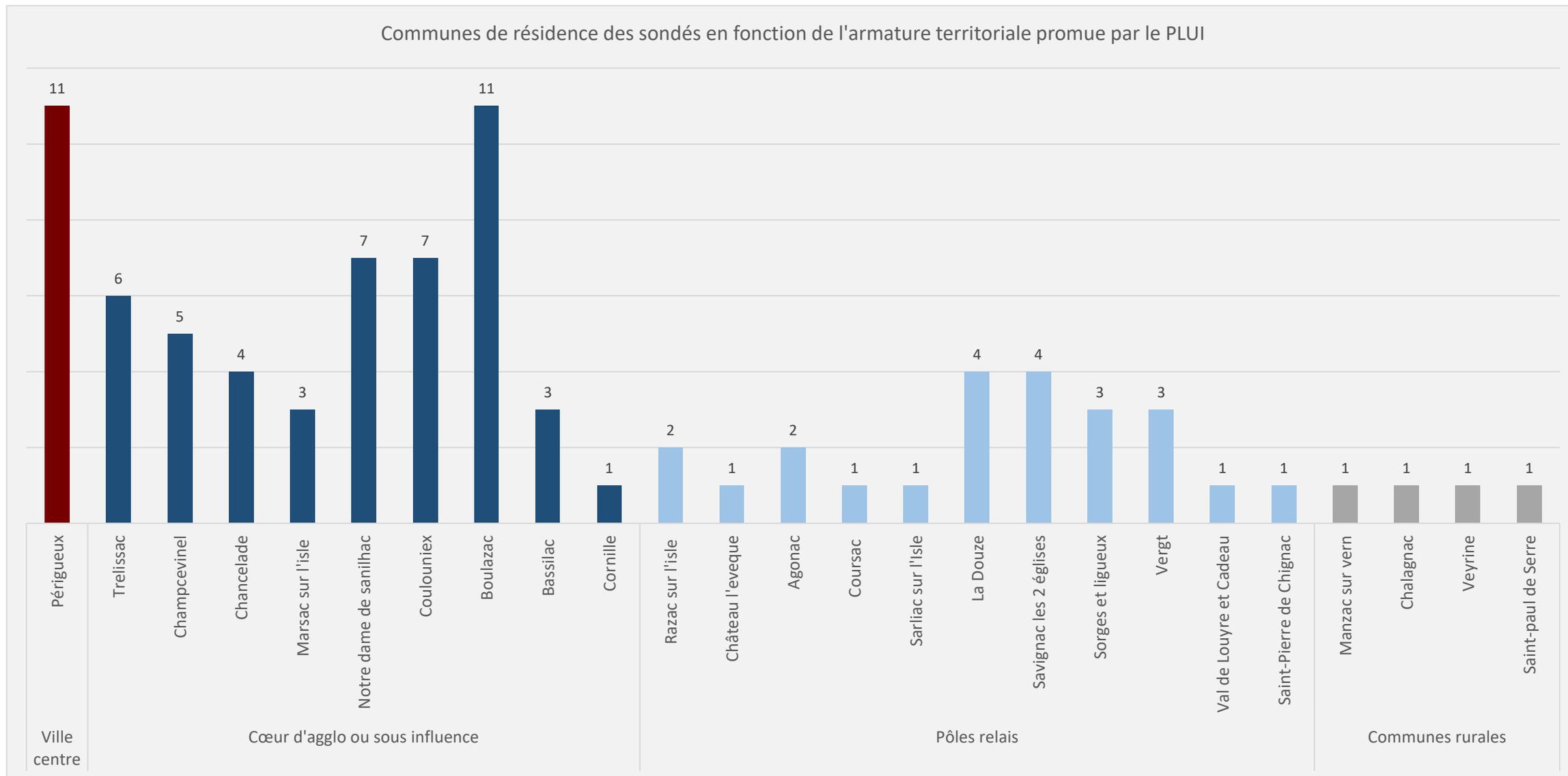
Des ménages plutôt âgés, vivant seuls ou en couple, avec un ancrage résidentiel important



Des ménages plus jeunes et plus mobiles sur le plan social et professionnel, en quête de stabilité

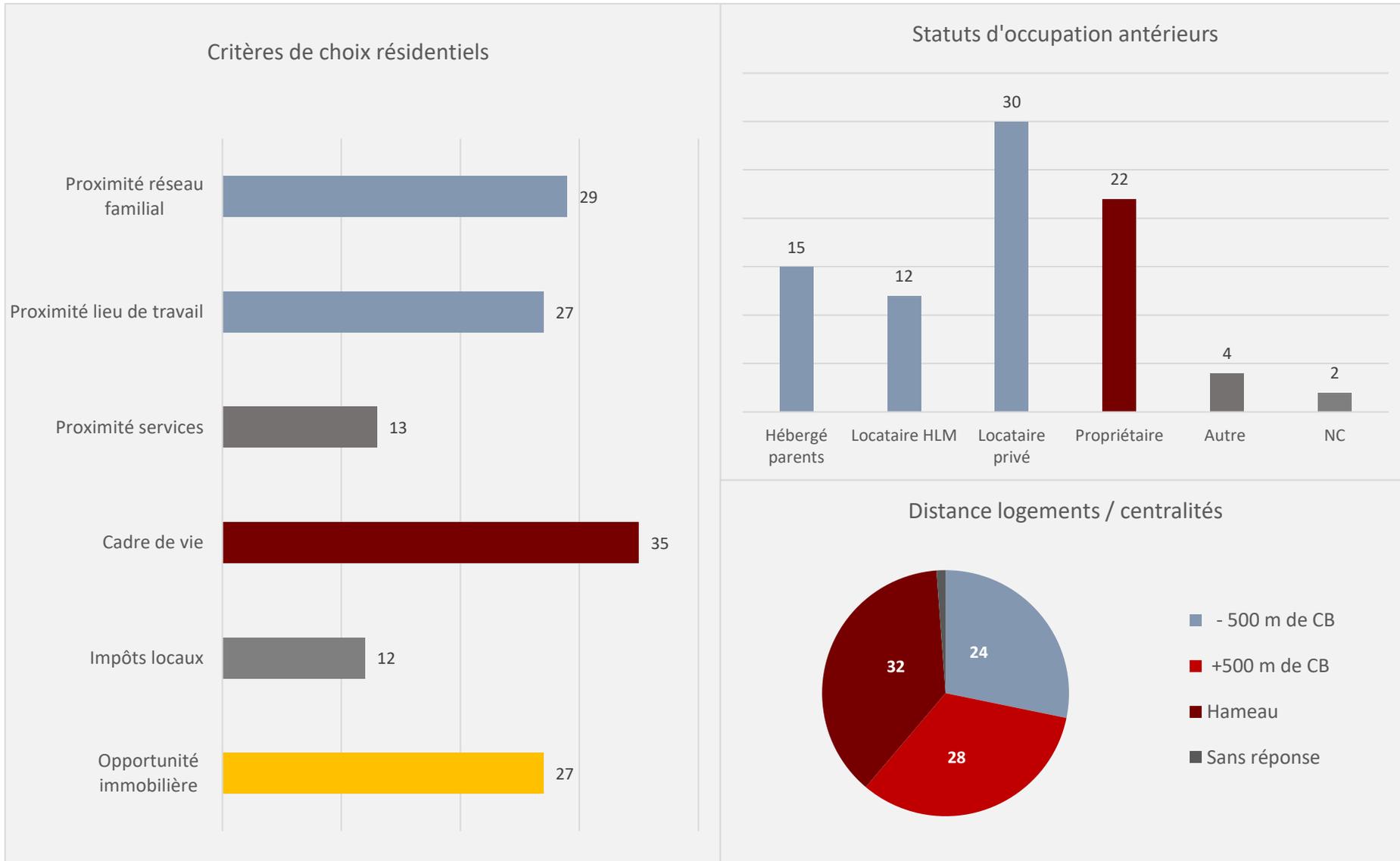
COMMUNE DE RÉSIDENCE DES BÉNÉFICIAIRES DE L'ÉCHANTILLON

DES RÉPONDANTS QUI HABITENT ESSENTIELLEMENT DANS LE CŒUR D'AGGLOMÉRATION



CRITÈRES DE LOCALISATION ET DE CHOIX RÉSIDENTIELS

PARADOXALEMENT, DES MÉNAGES QUI HABITENT À L'ÉCART DES CENTRALITÉS



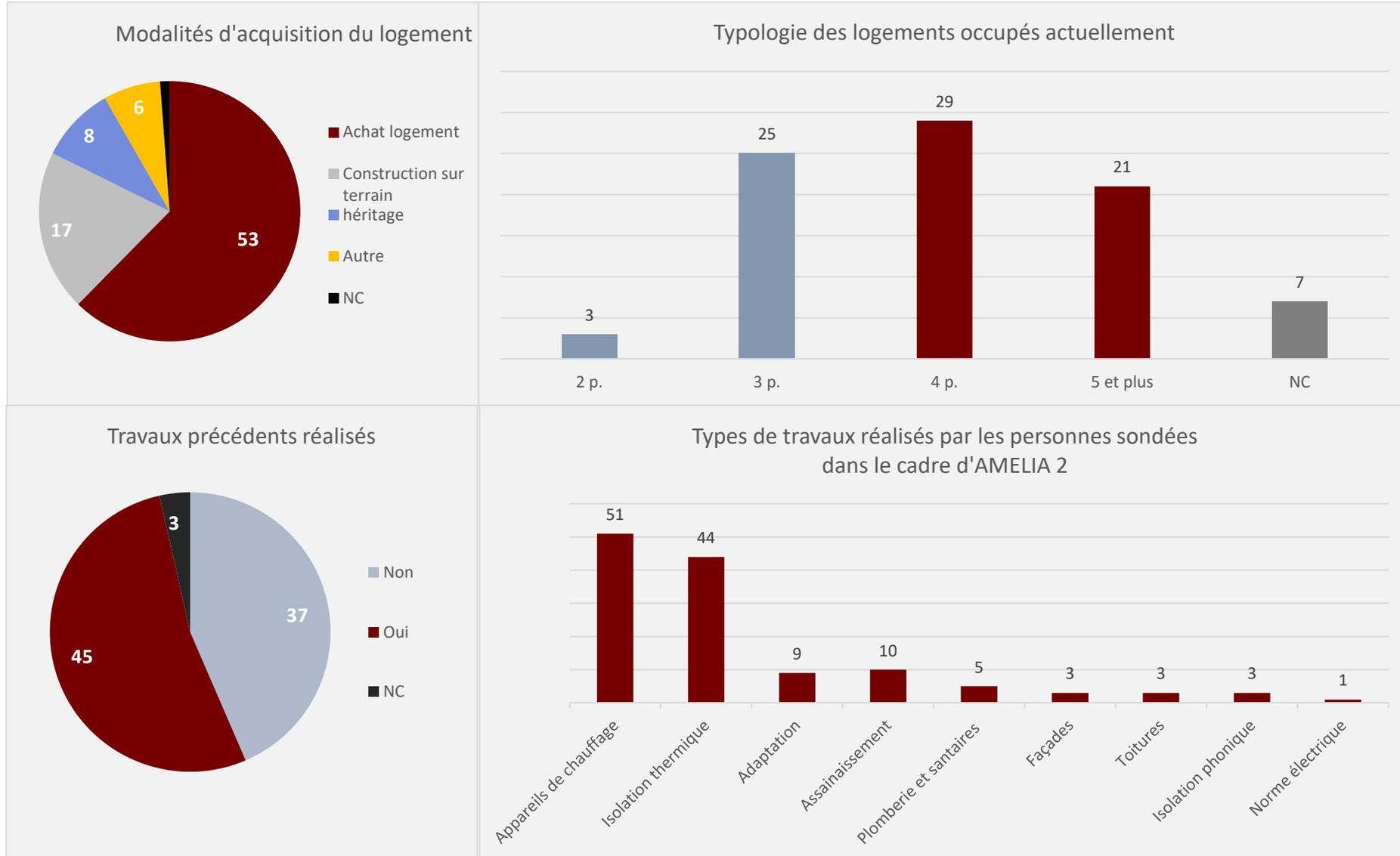
Le cadre de vie et l'ancrage local, les deux principales raisons pour habiter sur l'agglomération selon les bénéficiaires du programme rencontrés

Si l'opportunité immobilière constitue un critère de choix résidentiel récurrent, la proximité des équipements/services n'était pas nécessairement recherchée par les personnes interrogées au moment de leur achat

Plus de deux tiers des répondants indiquent habiter dans un hameau ou à plus de 500 mètres d'une centralité, ce qui questionne indirectement la territorialisation des aides et leur impact sur l'animation et la vitalité des bourgs ou des centres-villes

CARACTÉRISTIQUES DES LOGEMENTS ET DES TRAVAUX RÉALISÉS

UN MÉNAGE SONDÉ SUR 2 N'AVAIT PAS RÉALISÉ DE TRAVAUX AVANT DE RECOURIR AU PROGRAMME AMELIA



Une majorité des répondants habitent dans un grand logement (4 pièces ou +)

50% des bénéficiaires interrogés avaient déjà réalisé des travaux dans leur logement (2/3 avaient alors eu recours à un artisan)

Contrairement à d'autres programmes en Dordogne, **la part des bénéficiaires ayant "acheté" ou "fait construire" leur logement est importante** (sur des territoires plus ruraux, l'acquisition par héritage est bien plus représentée)

Des bénéficiaires interrogés ayant essentiellement réalisé des travaux pour l'amélioration de la performance énergétique, conformément au poids de ce poste dans les objectifs fixés par la convention

Une sous-représentation des travaux d'adaptation dans l'échantillon

ÉTAPES DU PARCOURS RÉSIDENTIEL ET RAPPORT AU LOGEMENT

LE RECOURS AUX AIDES D'AMELIA : UNE DÉCISION QUI REPOSE SUR DES FACTEURS DIFFÉRENTS



Sens donné aux travaux réalisés :

- **Transformation et mise en adéquation du logement avec le projet familial**
- **Mise à niveau du confort du logement**

Sens donné aux travaux réalisés :

- **Amélioration des prestations du logement**
- **Mise en adéquation / évolutions familiales**
- **Anticipation d'une revente éventuelle**
- **Peu d'anticipation des contraintes liées au vieillissement et à la perte d'autonomie !**
- **Réponse à une situation d'urgence** : vice caché, séparation-perte de revenus et difficultés à assumer les factures d'énergie / l'entretien du log.

Sens donné aux travaux réalisés :

- **Adaptation du logement à la perte d'autonomie**
- **Mise à niveau du confort du logement**
- **Réponse aux suggestions** (parfois insistantes) de tiers (enfant, voisins...)

"On a acheté ce logement car il répondait globalement à nos critères, mais on avait besoin de réaliser des travaux pour l'adapter à nos besoins concrets. Les anciens propriétaires n'utilisaient pas cette pièce, nous on en a fait une chambre. Il fallait isoler et revoir tout"

(M. P., 35 ans)

"La chaudière consomme beaucoup plus que prévu (...) financièrement on est surpris (...) on ne part plus en vacances" *(Mme M., 44 ans)*

"On aurait pu se passer de ces travaux, mais ça sera un plus si jamais on revend"

"Je veux garder cette maison mais ce sont les escaliers qui vont décider pour moi" *(M. V., 70 ans)*

"Sans ma fille, je n'aurais pas fait les travaux. C'est elle qui a insisté. Aujourd'hui je vis beaucoup mieux, même s'il resterait plein de choses à améliorer" *(M. M., 74 ans)*

LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME AMÉLIA : 4 SITUATIONS TYPES

SELON LE NIVEAU DE MAÎTRISE DU PARCOURS RÉSIDENTIEL ET LE CAPITAL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

Le projet de vie

- > De jeunes ménages avec une **trajectoire résidentielle ascendante**, ou des jeunes retraités qui opèrent un "retour au pays" ou qui souhaitent **changer de cadre de vie**
- > Si le logement matérialise et concrétise le projet de vie, l'installation résidentielle s'inscrit dans un **projet plus global** (rapprochement familial, "mise au vert", etc.)
- > Des ménages qui **maîtrisent leur trajectoire sociale et résidentielle**, et sont "actifs" à divers égards (emploi, associations, relations sociales ++...)
- > Un **projet de travaux conséquent et souvent long, mais maîtrisé** (rénovation globale par exemple, souvent programmée sur plusieurs étapes)

La stabilisation résidentielle

- > De jeunes ménages ou jeunes retraités qui s'inscrivent dans une **trajectoire sociale et résidentielle maîtrisée**
- > Des logements généralement déjà **bien entretenus ayant seulement un besoin de travaux spécifique** (mise aux normes, etc.)
- > Une **aide opportune pour une intervention spécifique mais parfois coûteuse** (ANC ou chaudière)

La gestion d'une trajectoire sociale "subie"

- > Des ménages de tout âge qui **subissent leur trajectoire socio-résidentielle** et qui **doivent faire face à une situation de rupture** : perte d'un emploi ou d'une source de revenus, perte d'un conjoint ou séparation, découverte de vices cachés...
- > Des ménages **très vulnérables sur le plan social, parfois isolés, et dont le logement constitue un "fardeau" qui matérialise la trajectoire de décrochage**
- > Des **logements aux équipements obsolètes, des factures d'énergie souvent élevées** ("j'ai eu 1500 € de fioul en 3 mois")
- > Des **aides perçues comme un "amortisseur"**, mais un projet souvent conséquent conduisant parfois le ménage à l'abandon de son projet ou à envisager un déménagement

Le maintien dans le logement

- > Des ménages plutôt âgés et seuls qui **occupent leur logement depuis plus de 20 ans**
- > Une faiblesse des ressources compensée par un **fort ancrage local** (relations familiales, solidarités informelles...)
- > Des travaux relevant de **l'adaptation à l'autonomie ou de la rénovation énergétique** (logement vieillissant ou appareils obsolètes)
- > Un **soutien déterminant des membres de l'entourage** (enfant, voisins...)
- > Un projet de travaux et un bouquet d'aide subventionné variables (de la « grosse rénovation » au besoin ponctuel)

LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME AMÉLIA : 4 SITUATIONS TYPES

AUTANT DE REGISTRES DE MOBILISATION ET DE PERCEPTION DE L'AIDE

Le projet de vie

La stabilisation
résidentielle

La gestion d'une
trajectoire sociale "subie"

Le maintien dans le
logement

Une aide pour mener à bien
un projet de travaux +/-
maîtrisé et planifié

Une aide "coup de pouce"
pour un besoin plus
ponctuel

Une aide d'urgence pour
"amortir" la trajectoire de
décrochage

Une aide qui agit souvent
comme un "révélateur de
qualité résidentielle"

> Une aide qui s'inscrit dans un projet plus global d'amélioration du logement, maîtrisé et planifié dans le temps

> Une aide qui permet d'accroître la qualité des prestations initialement envisagée, ou alors d'accélérer la mise en œuvre du projet

> Une aide d'opportunité pour entretenir ou mettre à niveau son logement, permettant d'accroître la qualité des prestations

> D'autres besoins identifiés en matière de réhabilitation (adaptation du logement notamment), mais peu d'anticipation ou de planification

> Une aide qui répond aux premiers besoins et permet de gagner des marges de manœuvre financières pour les autres postes budgétaires de la vie quotidienne

> Une nécessité de réaliser des travaux supplémentaires mais un manque de moyens

> Des ménages pour qui les travaux d'amélioration ou d'adaptation génèrent une prise de conscience ("je vivais dans une situation pourrie sans m'en rendre compte")

> Des projets qui cristallisent de nouveaux besoins de travaux, pour lesquels les bénéficiaires n'ont souvent pas les moyens

LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME AMÉLIA : 4 SITUATIONS TYPES

AUTANT DE REGISTRES DE MOBILISATION ET DE PERCEPTION DE L'AIDE

Le projet de vie



Une aide pour mener à bien un projet de travaux +/- maîtrisé et planifié

"Les travaux étaient quand même urgents car au niveau du chauffage et des factures, c'était limite (...) **j'ai déjà acheté les fenêtres** mais j'ai pas pu encore les faire poser (...). C'est un ami qui va s'en occuper quand il sera disponible. En **2022 je me mets à la cuisine et après on commencera à réfléchir au côté pratique de la salle de bain**" (Mme K., 55 ans)

La stabilisation résidentielle



Une aide "coup de pouce" pour un besoin plus ponctuel

"J'ai fait la menuiserie, le survitrage, et l'isolation il y a trois ans (...) j'ai fait changer ma chaudière au fioul pour une pompe à chaleur (...) j'aimerais isoler la toiture, mais ce n'est pas pressé" (M. P., 70 ans)

"Sans les aides, j'aurais choisi un poêle à granule que j'aurais regretté (...), je suis ravie de la pompe à chaleur (...) c'est le bonheur" (Mme L., 55 ans)

La gestion d'une trajectoire sociale "subie"



Une aide d'urgence pour "amortir" la trajectoire de décrochage

"Il y a beaucoup de choses à faire mais je n'ai pas les moyens (...) il faut refaire la toiture, les façades, des travaux d'adaptation. **Là j'ai sauvé les meubles on va dire.** Avant j'avais froid sans m'en rendre compte" (Mme M., 74 ans)

Le maintien dans le logement



Une aide qui agit souvent comme un "révélateur de qualité résidentielle"

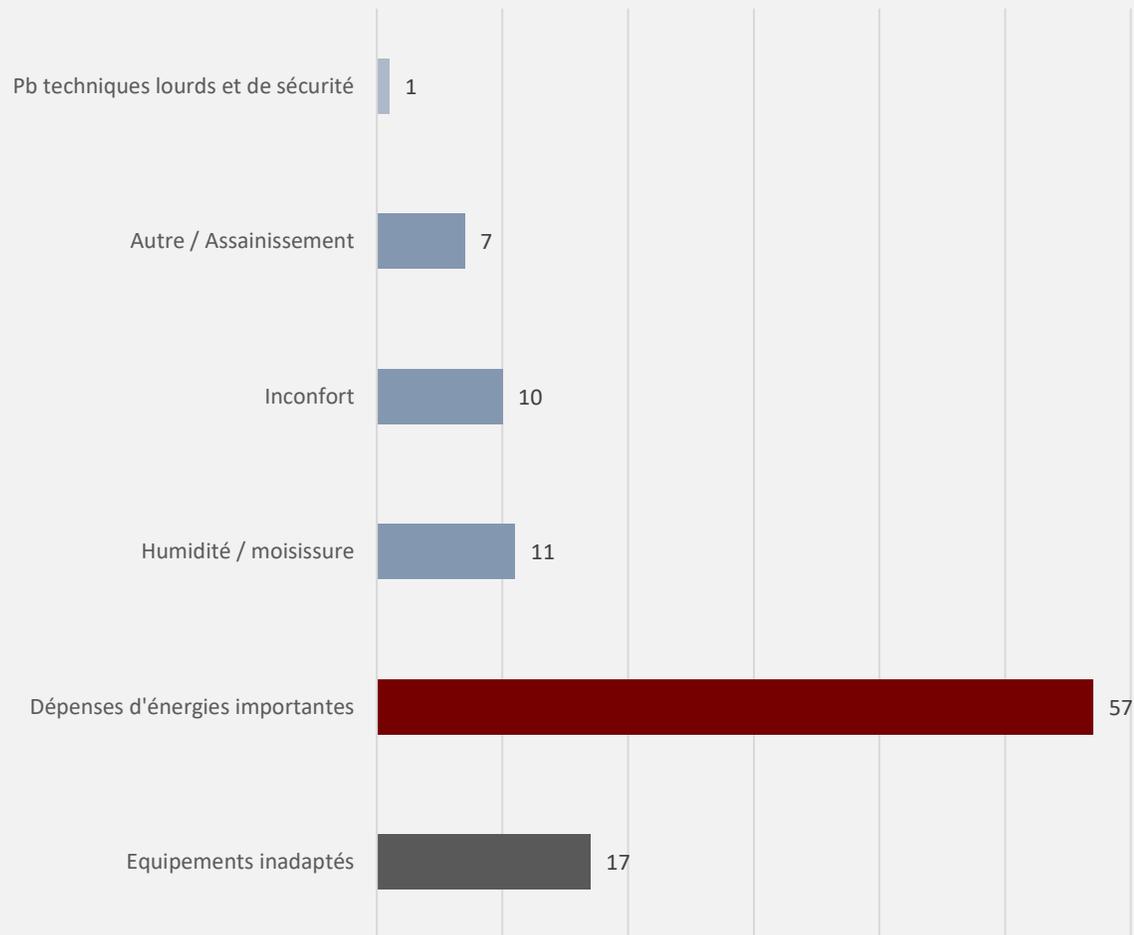
"Je veux garder cette maison mais ce sont les escaliers qui vont décider pour moi. Là déjà avec les travaux d'isolation ça va mieux" (M. V., 72 ans)

3/ AMÉLIA : UNE PLUS-VALUE RÉSIDENTIELLE INDÉNIABLE

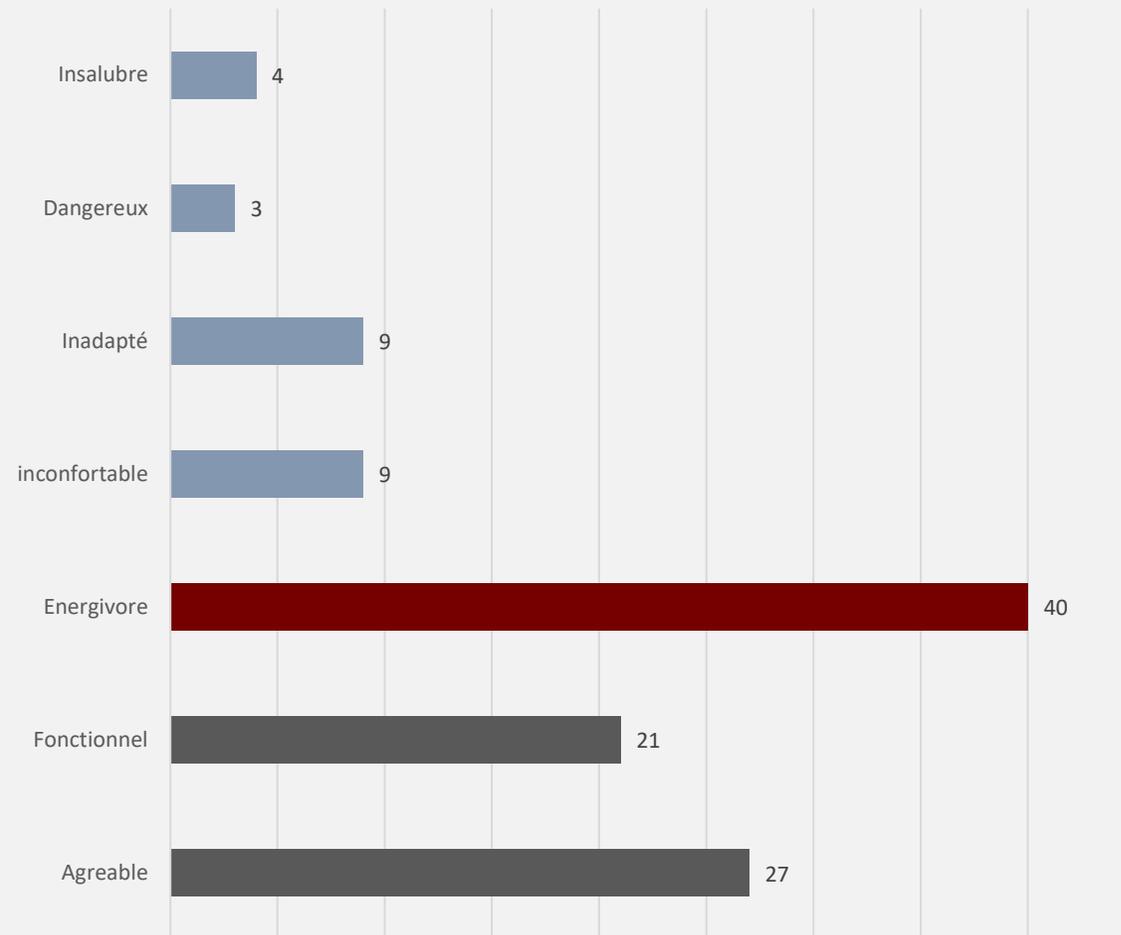
AVANT LES TRAVAUX, LA PRÉGNANCE DE LA PROBLÉMATIQUE ÉNERGÉTIQUE

CONTRAIREMENT À D'AUTRES TERRITOIRES/PROGRAMMES, UNE FAIBLE EXPÉRIENCE DE L' "INHABITABLE"

Problématiques identifiées des logements avant les travaux



Qualifications des logements par leur propriétaire avant les travaux



FOCUS SUR LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

UNE EXPÉRIENCE CONDITIONNÉE PAR LE DEGRÉ DE MAÎTRISE DE SA TRAJECTOIRE SOCIALE ET RÉSIDENIELLE

Le projet de vie



- **La précarité énergétique comme « parenthèse » : une tolérance plus développée pour les ménages inscrits dans une trajectoire résidentielle ascendante**

"On a dormi dans le garage pendant 2 mois mais c'était l'été et pendant les travaux, on savait que ça ne durerait pas" (M. B, environ 25 ans)

La stabilisation résidentielle



- **Tolérance aux effets de précarité énergétique plus développée** (froid, réorganisation du logement, chauffages d'appoint, marqueurs visuels tels que moisissures, etc.) **pour les ménages dont la "socialisation résidentielle" s'est opérée dans des conditions d'habitat moins favorables**

"J'ai fait surtout fait ça – les travaux - pour mon fils qui va hériter de la maison" (M. L., 83 ans)

Le maintien dans le logement



"On ne se rendait pas compte, on pensait que c'était confortable (...) On se contentait de ce qu'on avait pendant 10 ans (...) on avait froid mais on n'avait rien fait" (Mme M., 74 ans)

La gestion d'une trajectoire sociale "subie"



- **Amplification des effets de précarité énergétique pour les ménages inscrits dans une trajectoire de décrochage social**

"Ce que j'ai fait contre le froid ? On souffre, on a connu les bouillottes dans le lit, je peux vous dire que ça fait bizarre. On paye les factures on ne peut rien faire à côté..." (Mme A., 40 ans)

FOCUS SUR LA DÉFINITION DU "CONFORT"

UNE NOTION SUBJECTIVE QUI RECOUVRE DES DIMENSIONS MULTIPLES

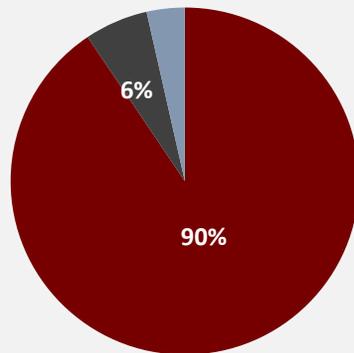
- "Pour vous, qu'est-ce qu'un logement confortable ?" (réponses qui ne s'excluent pas nécessairement)

Le confort « de la simplicité »	<ul style="list-style-type: none">• Discours dénonçant un confort superflu (ménages plutôt âgés ou enracinés dans leur logement)	<i>"C'est une maison fonctionnelle et ne pas avoir froid, le reste, c'est pas important, s'il y a du plus tant mieux" (Mme M., 45 ans)</i>
Le confort « psychologique »	<ul style="list-style-type: none">• Discours portant sur la "charge mentale domestique"	<i>"C'est quand on ne se focalise pas sur l'humidité, qu'on ne va pas chercher du bois, qu'on a pas à s'en occuper" (M. L., 37 ans) "C'est quand il fait bon chez soi et que je ne fais rien (...) aujourd'hui, c'est le bonheur (pompe à chaleur)" (Mme L., environ 55 ans)</i>
Le confort « financier »	<ul style="list-style-type: none">• Discours portant sur les marges de manœuvres budgétaires	<i>"C'est ne pas avoir de difficultés financières grâce aux gains énergétique de votre nouvelle isolation" (M. H, 47 ans)</i>
Le confort de « la maîtrise »	<ul style="list-style-type: none">• Discours portant sur la performance et la maîtrise de sa consommation d'énergie (ménages plutôt jeunes et actifs)	<i>" C'est quand on maîtrise son énergie, avant, on regardait beaucoup plus" (M. C., 40 ans environ) "J'ai des collègues qui me racontent la basse consommation de leur maison contemporaine, ça fait un peu rêver" (M. L., 45 ans)</i>
Le confort de « sensation »	<ul style="list-style-type: none">• Discours portant sur la sensation de bien-être ressentie dans son logement	<i>"Un logement confortable c'est un confort de vie, c'est être équipé pour se sentir bien chez soi" (Mme M., 40 ans environ)</i>

AMÉLIA : DES AIDES QUI CONDITIONNENT LE CHOIX DE RÉALISER DES TRAVAUX

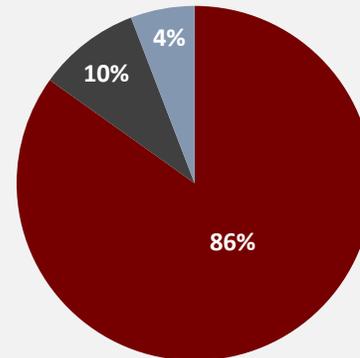
UN ACCOMPAGNEMENT QUI INCITE LES MÉNAGES À ENGAGER DES PROJETS PLUS AMBITIEUX, MAIS QUI CRISTALLISE DE NOUVEAUX BESOINS

"Auriez-vous pu réaliser les travaux sans les aides ?"



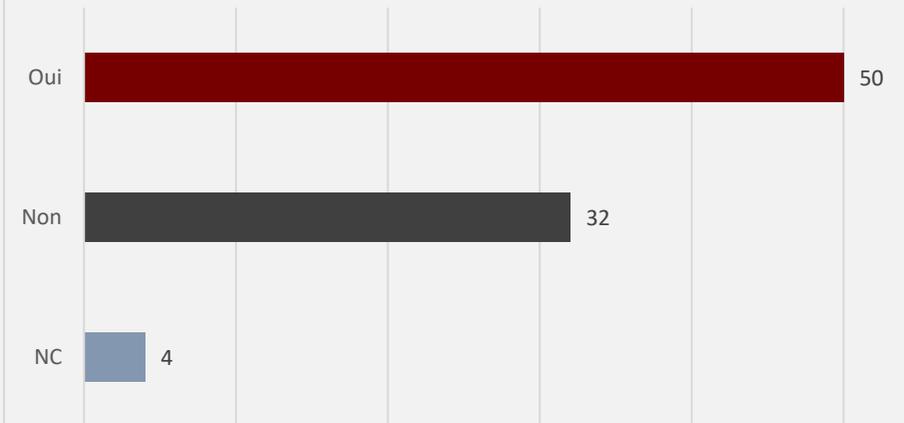
■ Non ■ Oui ■ NC

Auriez-vous pu réaliser les mêmes travaux sans les aides?"

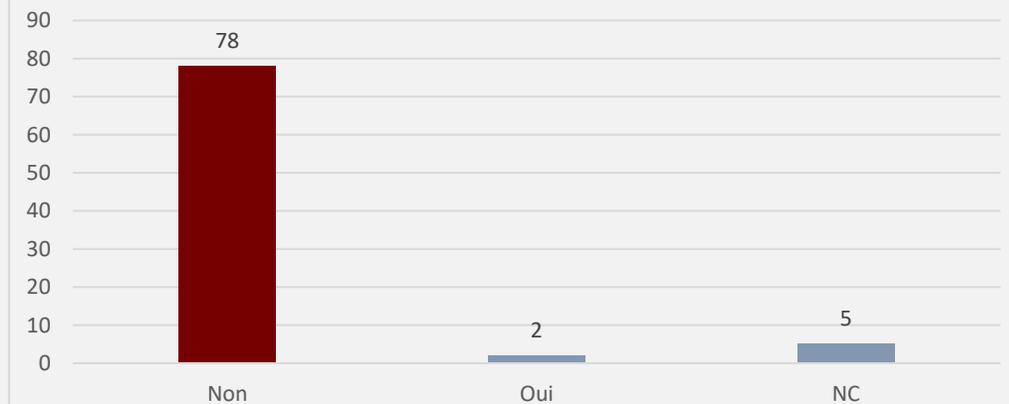


■ Non ■ Oui ■ NC

"Souhaitez-vous réaliser de nouveaux travaux ?"

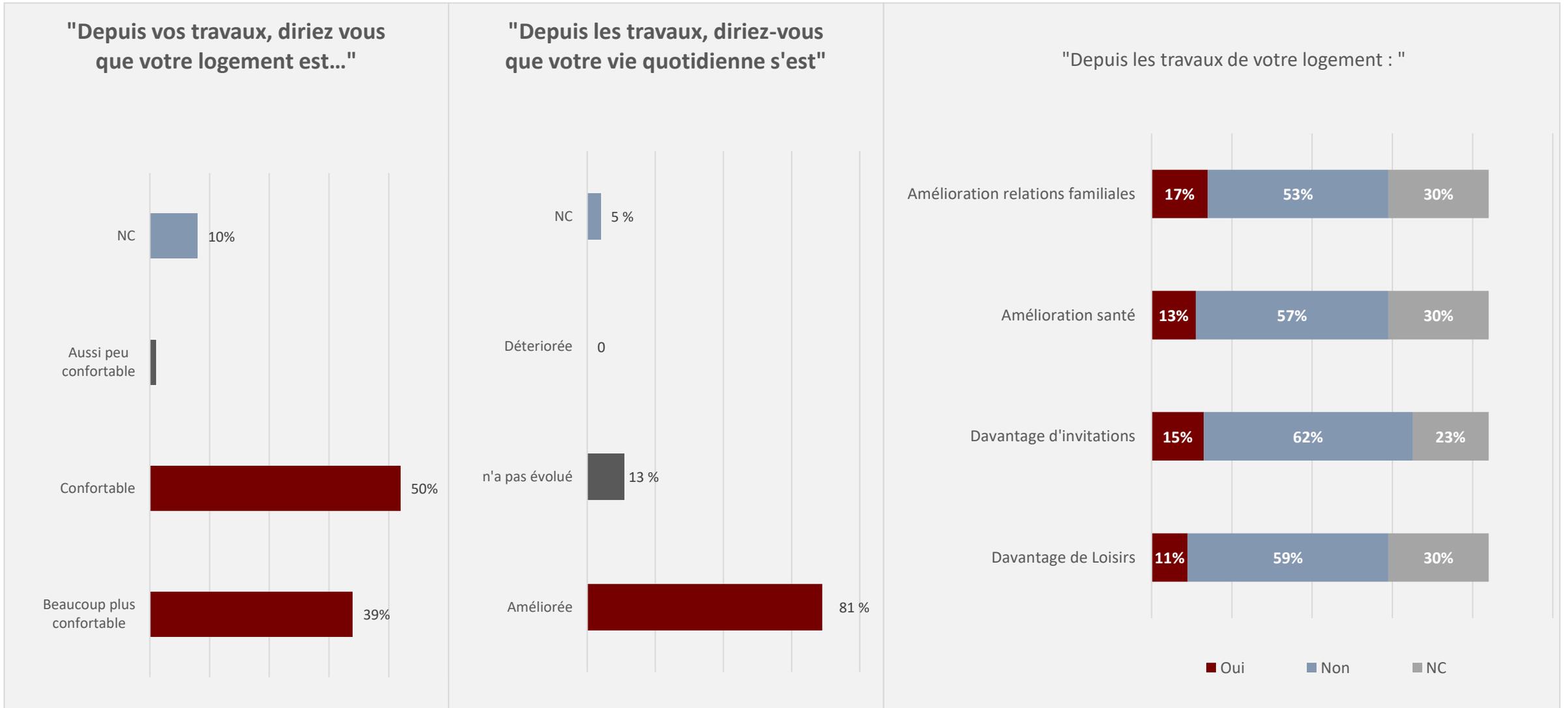


Comptez-vous changer de logement dans les 5 prochaines années ?



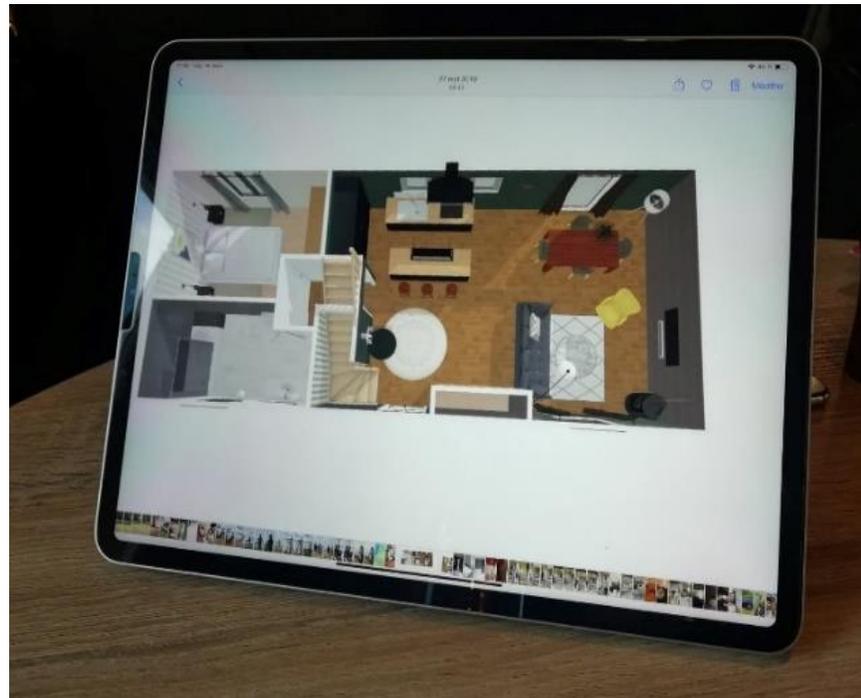
DES BÉNÉFICES AVÉRÉS CHEZ LES PROPRIÉTAIRES INTERROGÉS

UNE PLUS-VALUE RÉSIDENIELLE ÉVIDENTE, DES IMPACTS SUR LE QUOTIDIEN PLUS DIFFICILEMENT MESURABLES



DES BÉNÉFICES AVÉRÉS CHEZ LES PROPRIÉTAIRES INTERROGÉS

ILLUSTRATIONS



Des souvenirs des travaux (plans auto-réalisés et photos du logement avant les travaux)
Conservés par un jeune couple primo-accédant, témoignant de leur enthousiasme pour leur projet de rénovation



Le remplacement de chaudière, un investissement important
21 % des motifs de recours aux aides

QUID DES MÉNAGES DONT LA DÉMARCHE N'A PAS ABOUTI ?

3 CAS DE FIGURE PARMIS LES PERSONNES INTERROGÉES

La frustration et la colère liées aux "effets de seuil"

"On a tout bien fait comme il faut, mais on a eu une grosse surprise à la fin... Et pourtant on a de petits revenus. C'est de la poudre aux yeux, de la publicité mensongère. C'est les investisseurs plein de fric qui vont bénéficier d'Amélia. Du coup on a fait quelques petits travaux, mais on va devoir vendre la maison" (Mme B)

Amélia comme porte d'entrée sur d'autres dispositifs

"On a été vite en besogne sur Amélia. On comptait sur la subvention, mais on n'était pas éligible en fait. On s'est reporté sur la Prime EDF. On a mis en stand by quelques travaux, on les fera plus tard" (M. Ba)

"SOLIHA nous a accompagné vers la prime EDF, c'est anecdotique mais c'est déjà ça" (M. Be)

Les blocages classiques liés au reste à charge

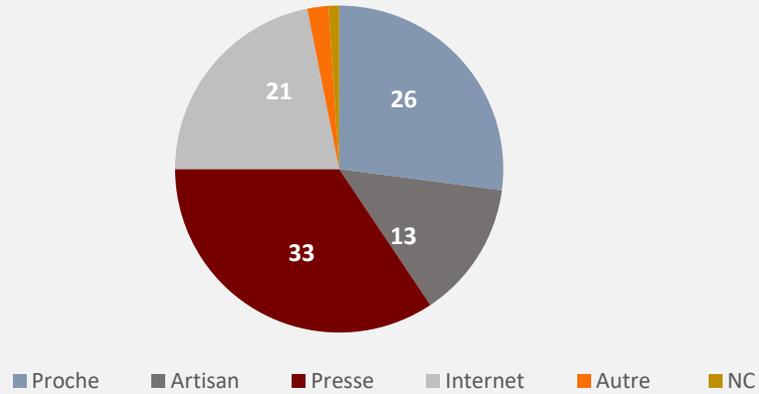
"On ne pouvait pas financer le reste à charge, même en l'étalant. On verra ce qu'on fait avec la maison, s'il faut la vendre ou pas" (M. C)

4/ UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET TECHNIQUE PLÉBISCITÉ MALGRÉ DES DIFFICULTÉS CLASSIQUES CONCERNANT LE SUIVI ADMINISTRATIF

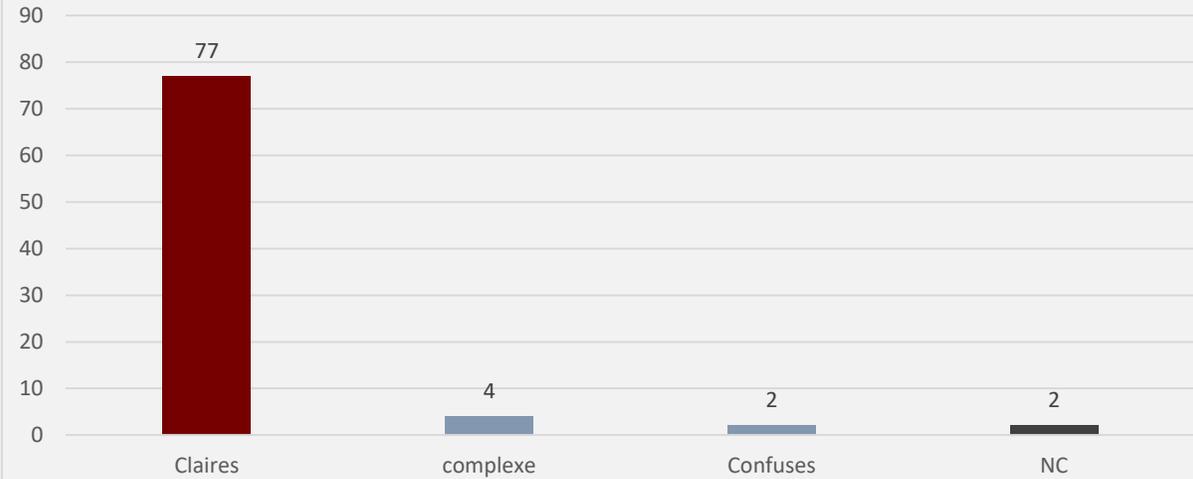
DU PREMIER CONTACT AU DIAGNOSTIC DU LOGEMENT

UNE DÉMARCHE RELATIVEMENT LISIBLE ET PERÇUE COMME UTILE PAR LES BÉNÉFICIAIRES RENCONTRÉS

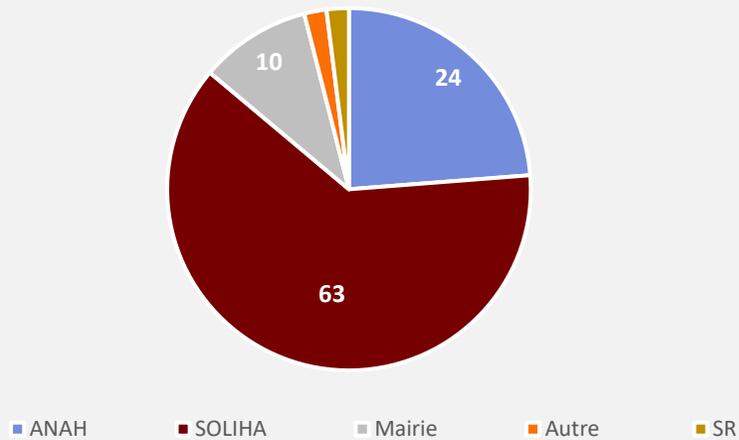
« Par quel moyen avez-vous pris connaissance des aides ? »



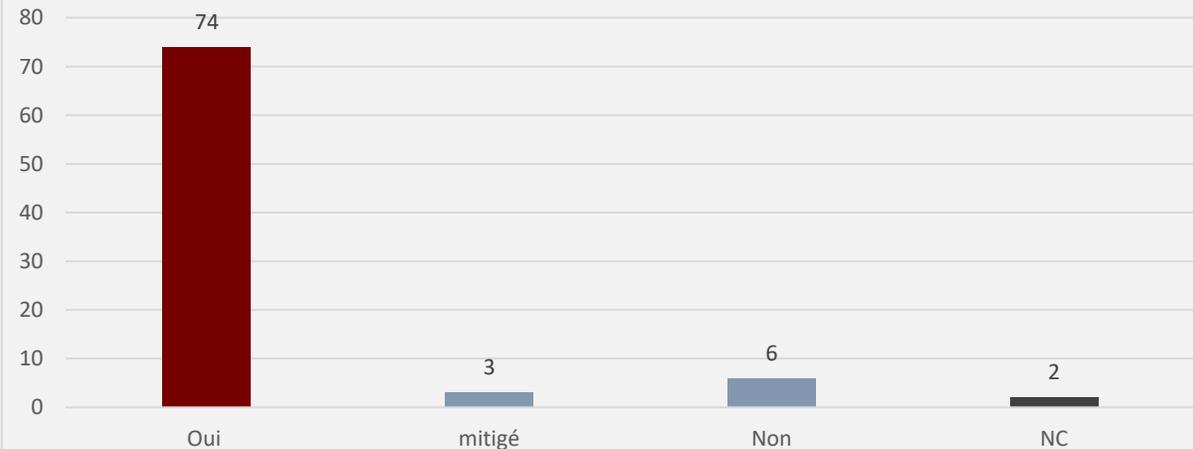
"Lors du premier contact, les informations délivrées étaient :"



« Quel a été le premier contact de votre démarche ? »

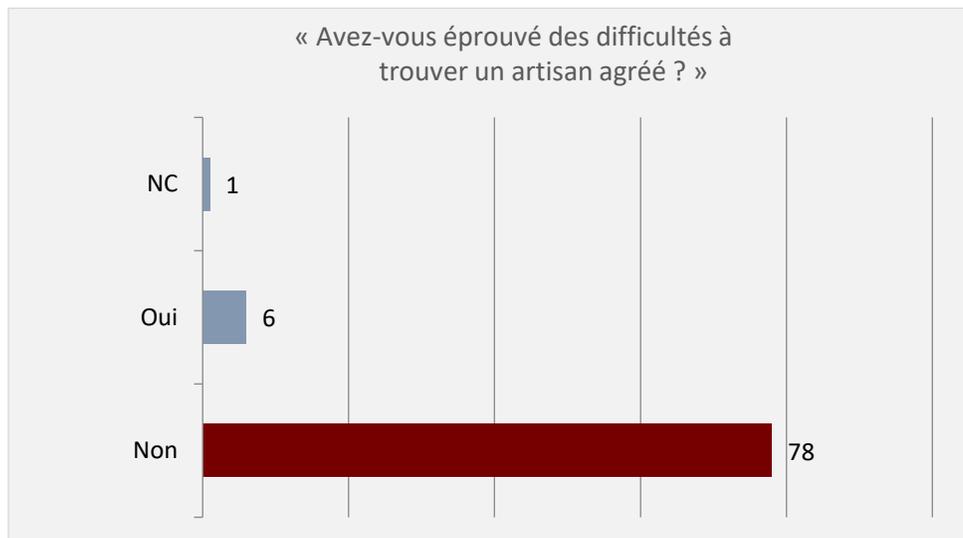


Considérez-vous que le professionnel a bien identifié les problèmes de votre logement et vos besoins lors de la visite ?



LES ARTISANS : UN RAPPORT PLUS FAVORABLE QUE SUR DES PROGRAMMES SIMILAIRES

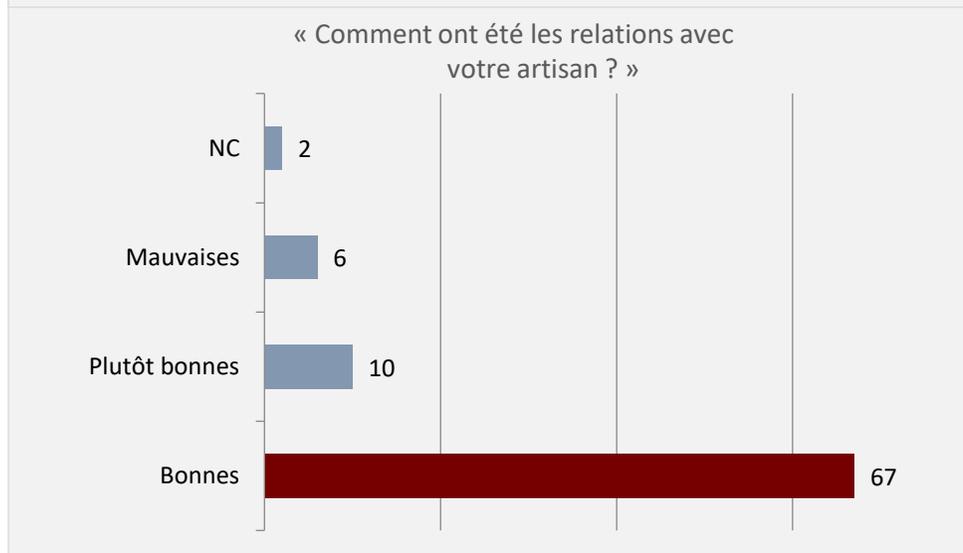
QUELQUES "MAUVAISES SURPRISES" PONCTUELLES AU MOMENT DES CHANTIERS



- **Une grande majorité des propriétaires interrogés satisfaits :**
 - 92 % n'ont pas éprouvé de difficulté à trouver un artisan agréé
 - 91 % n'ont pas rencontré de difficultés avec leur artisan

- **Une préférence pour le recours à des artisans "connus"**

« J'ai le même chauffagiste depuis 30 ans (...), je le connais bien (...) je préfère mettre un peu plus mais avoir totalement confiance » (Mme. L., 55 ans)

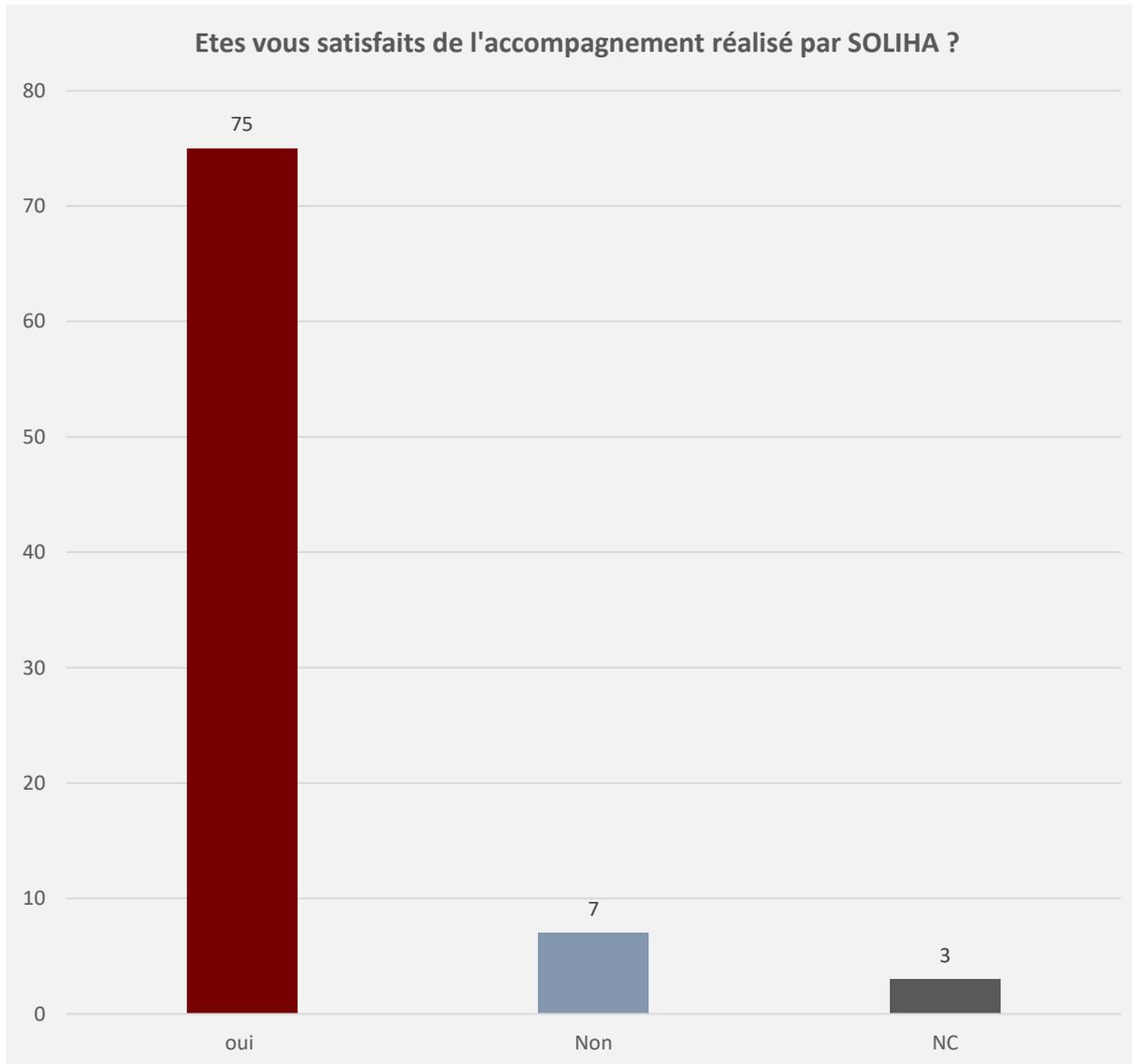


- **Des résultats parfois mitigés et des mauvaises expériences :**

« J'ai engagé l'artisan que m'a conseillé le vendeur (...) aujourd'hui le chantier est bloqué, il ne revient pas pour réaliser les 10000 à 11000 € qu'il reste (...) je pense au recours juridique » (M. H., 47 ans)

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, UN ACCOMPAGNEMENT PERÇU FAVORABLEMENT

PRÈS DE 9 BÉNÉFICIAIRES SUR 10 SONT SATISFAITS DE L'ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ PAR SOLIHA



- **L'accompagnement "agile" - Exemple de M. L. (45 ans environ)**

« Mon dossier était compliqué car pour financer les travaux, j'ai demandé un PTZ à ma banque qui a pris beaucoup de temps à me le refuser (...) Le chantier avait commencé et le plombier le bloquait pour être payé (...) heureusement il y a eu une très bonne réactivité de SOLIHA qui a pris en main mon dossier pour me basculer sur un financement de PROCIVIS (...) c'était très bien, humain, amical, compréhensif. Mon dossier était compliqué et ils l'ont pris en main »

> **Adaptation aux contraintes et aux imprévus saluée par certains bénéficiaires**

- **L'accompagnement "sans accroc" - Exemple de M. P (68 ans)**

« La constitution et l'envoi du dossier, c'était clair et rapide (...) pendant la visite, le monsieur de SOLIHA a bien fait les choses (...) je n'ai pas eu le financement de la caisse de retraite mais SOLIHA m'a dit que c'était une possibilité (...) Je suis allé les voir une seule fois pour donner un document (...) mais je n'ai jamais eu de souci, ils ont été efficaces »

> **Démarche bien menée par SOLIHA, réalisée dans les délais et sans contrainte**

DES ÉCUEILS ADMINISTRATIFS "CLASSIQUES" MAIS MARGINAUX

RENFORCÉS PAR LA CRISE SANITAIRE ET LE CONTEXTE DE RÉORGANISATION INTERNE DE L'OPÉRATEUR

Une démarche et un système d'acteurs souvent jugés illisibles, "mais après tout, tant que ça marche..."

- Une multiplicité d'acteurs, de sources de financement, de postes subventionnables / non subventionnables qui complexifie la lecture du processus par ses bénéficiaires :

« C'est complexe à comprendre, ce n'est même pas possible de s'imaginer le montant attribué. J'ai lâché l'affaire. Je ne sais même pas si j'ai reçu le dernier versement » (M. B., 25 ans)

"8 mois de procédures pour 3 jours de travaux" : le syndrome de la bureaucratie

- Un processus souvent alourdi par de nombreux allers-retours concernant la constitution du dossier administratif :

« Notre dossier était bloqué car on n'avait pas fourni toutes les pièces. Pourtant on avait suivi les demandes. Mais comme on ne le savait pas... puis après il a fallu fournir à nouveau des pièces à jour car elles étaient périmées. Je vous dis pas la perte de temps... » (M. C., 35 ans)

Le sentiment de devoir "batailler pour avancer" : le syndrome du répondeur

- Dans un contexte marqué par la crise sanitaire et la restructuration interne de l'opérateur, des bénéficiaires qui pointent un déficit de réactivité :

« On a l'impression que si on appelait pas, il n'y a rien qui bougeait » (M. B., 25 ans).

« Il a fallu insister, c'est toujours pénible d'attendre, il faut être derrière et pousser pour que ça avance » (M. C., 35 ans environ)

« Le problème, c'est le dépôt de dossier. Il faut être volontaire et s'accrocher » (Mme M., 40 ans)

Des délais de versements jugés parfois trop longs et peu lisibles

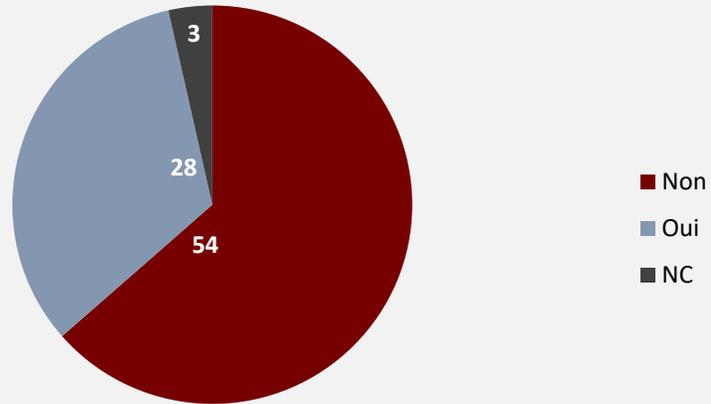
« Démarche extrêmement longue qui peut mettre les demandeurs dans l'embarras dans la mesure où les artisans ont besoin d'être payés après les travaux » (retours de questionnaires)

« On m'a dit "il n'y a pas d'argent, mais ça va arriver", je suis très déçu de ce côté (...) C'est pas sérieux pour une somme pareille (...) Quand vous avez une retraite de moins de 1000 €, ça vous met dans la ... » (M. V., 70 ans)

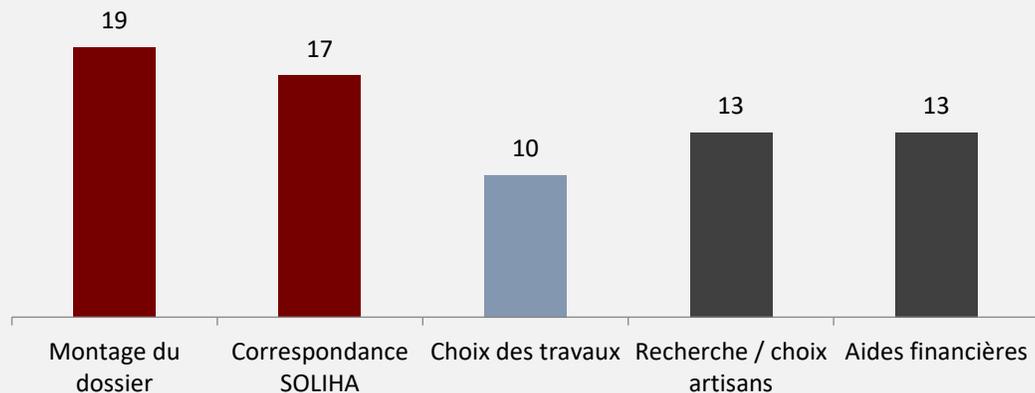
LE "CAPITAL SOCIAL", UNE RESSOURCE INDISPENSABLE POUR CERTAINS

NOTAMMENT POUR LES PERSONNES ÂGÉES ET LES PLUS PRÉCAIRES

"Avez-vous reçu de l'aide de vos proches ?"



"Si oui, comment cette personne vous a aidé ?"



- **L'aide financière d'un proche, parfois déterminante pour faire aboutir le projet**

« J'étais dans une situation urgente (...) on m'a fait patienter pour un traitement prioritaire de mon dossier (...) j'ai commencé à faire le dossier et contracté 2 emprunts à la banque (...) je n'ai toujours pas eu de nouvelles (...) finalement j'ai dû régler les 2 premiers artisans en faisant un emprunt auprès de mes proches pour payer le dernier artisan (...) je ne sais pas comment j'aurais fait sans eux (...) » (Mme A, 40 ans)

« On a eu une mauvaise surprise, on a du donner 3000€ mais on ne savait pas (...) heureusement que je les avais pour ma mère (...) aujourd'hui, je suis au chômage, je ne pourrais pas faire cette avance » (M. M, 74 ans)

- **L'appui administratif et moral des tiers : une ressource indispensable pour certaines personnes âgées dépendantes**

« Sans ma fille, je n'aurais pas fait les travaux. C'est elle qui a insisté. Aujourd'hui je vis beaucoup mieux, même s'il resterait plein de choses à améliorer (...) C'est elle qui a tout fait, les papiers, les appels, les artisans. Moi je suis trop vieille et mon mari a perdu la tête » (Mme Ma, 74 ans)

5/ ENJEUX ET QUESTIONNEMENT

1

L'amélioration du repérage des "situations critiques"

- Renforcer la mobilisation des travailleurs sociaux, des travailleurs à domicile ou des élus afin d'identifier les ménages les plus fragiles et les orienter vers le dispositif ?
- Par quels autres moyens capter les propriétaires occupants les plus fragiles ?

2

Le déploiement d'un accompagnement "sur mesure"

- Mettre en place une stratégie d'accompagnement social, technique et administratif à plusieurs niveaux, en fonction du profil des bénéficiaires ? Mieux qualifier le besoin d'accompagnement au début de la procédure pour orienter les ménages vers des "circuits" différenciés ?
- Comment accompagner les propriétaires confrontés à des aléas pendant les travaux (malfaçons, retards/surcoûts, etc.) ?
- Comment accroître la lisibilité de l'information auprès des bénéficiaires ? Transmettre le calendrier des commissions d'attributions des aides des différents financeurs ?
- Comment faciliter un accompagnement adapté aux différents publics et limiter « l'exclusion numérique » ?
- Comment anticiper et accompagner les besoins de travaux cristallisés par la démarche (adaptation des logements notamment) ? Comment faire de la rénovation énergétique une porte d'entrée sur le traitement des autres problématiques ?

3

La prévention du basculement des primo-accédants et des acquéreurs vers une situation de mal logement

- Mettre en place d'un outil d'accompagnement des ménages éligibles aux aides de l'ANAH en amont de l'achat d'un bien ?