



Conception et réalisation d'une étude

Dossier

Master 2 Recherche en Information-Communication



Sylvain Rousselle

Clément Grosse

Abdoulaye Diallo

Silver Diouf

Laurent Brosset

Commanditaire : Info-énergie Rhône-Alpes

Année universitaire 2015 – 2016.

Table des matières

I. Le Contexte de l'étude	3
a) Présentation	3
b) Le service Info-énergie Rhône-Alpes.....	4
c) L'observation en sociologie.....	6
d) Observation d'un entretien Info-énergie	7
II. La demande du commanditaire	10
a) Notoriété :	10
b) Le profil des usagers ou usagers potentiels :	11
c) Le rapport au service proposé par les Espaces Info-énergie :.....	11
d) Dimension financière :.....	12
III. Méthode de travail	12
a) Définition des échantillons et recueil des données	12
b) Méthode qualitative	14
c) Méthode quantitative	15
IV. Analyse des résultats : l'enquête qualitative	18
a) Les usagers parfaits	18
b) Les usagers semi-parfaits	20
c) Conclusion de l'étude qualitative	22
V. Analyse des résultats : l'enquête quantitative	24
a) Présentation de l'échantillon	24
b) La connaissance d'Info-énergie	30
c) La connaissance d'aides financières concernant les actions de maîtrise de l'énergie	32
d) Les obstacles à la notoriété d'Info-énergie	39
e) Le passage à l'acte	42
f) Conclusion de l'étude quantitative	43
VI. Conclusion générale	46
VII. Recommandations	48
Bibliographie	55
Annexes	57

I. Le Contexte de l'étude

a) Présentation

L'espace Info-énergie Rhône-Alpes est un ensemble de structures associatives créées pour faciliter l'accès à l'information des particuliers et des professionnels sur les économies d'énergies et les énergies renouvelables. Le réseau compte 250 Espaces Info-énergie animées par près de 500 conseillers répartis sur tout le territoire français. En Rhône-Alpes, on dénombre 11 structures représentants Info-énergie, dont l'ALEC (Agence Locale du Climat et de l'Energie). Cette dernière agit dans la métropole Grenobloise et cherche à faire évoluer les habitudes et les mentalités en matière d'habitat, de déplacement, de mode de vie et de consommation afin d'obtenir un habitat plus économe, durable et écologique.

Ces espaces sont membres du réseau « rénovation info service », réseau créé afin d'assurer le fonctionnement d'une campagne gouvernementale (mise en place par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie) nommée « j'éco-rénove, j'économise ».

Ces espaces sont donc financés par les pouvoirs publics, sous impulsion ministérielle. Plusieurs structures interviennent dans le financement direct d'info-énergie Rhône-Alpes : tout d'abord « l'ADEME », qui est l'opérateur de l'État pour accompagner la transition écologique et énergétique. C'est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) placé sous tutelle conjointe du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie et du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Le conseil régional de la région Rhône Alpes et un certain nombre de collectivités partenaires (que nous identifierons plus tard car elles peuvent nous être utiles notamment pour l'obtention de données) interviennent également dans le financement de ce service.

b) Le service Info-énergie Rhône-Alpes

Les Espaces Info-énergie sont donc nées d'une volonté de sensibiliser et d'informer gratuitement le grand public de manière objective sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables. Les Espaces Info-énergie, et notamment l'ALEC, se donnent comme principales missions : le conseil personnalisé aux particuliers, l'analyse de leurs besoins et l'analyse des financements que ceux-ci sont en droit d'obtenir pour leurs constructions ou rénovations. Ces espaces accompagnent aussi les collectivités, les bailleurs sociaux et plus globalement les professionnels dans leurs démarches de gestion de l'énergie (chauffage, isolation, éclairage...), et ce, dans l'objectif de recourir davantage aux énergies renouvelables (solaire, géothermie, biomasse...) pour une préservation globale de l'environnement.

L'expertise offerte par Info-énergie vise à optimiser l'efficacité énergétique des bâtiments, des équipements, mais aussi des moyens de transports, en misant principalement sur les bénéfices économiques, climatiques et environnementaux qu'offre une telle démarche. Elle cible donc toute personne soucieuse d'acheter, construire, rénover, s'équiper ou simplement diminuer sa consommation d'énergie. Les notions de « sobriété et efficacité énergétique », qui reviennent de nombreuses fois sur le site d'Info-énergie Rhône-Alpes, nous semblent capitales pour comprendre la démarche générale de ce service.

Pour cibler les travaux visant à diminuer sa consommation d'énergie, l'Espace Info Energie a créé une typologie des travaux qui est la suivante :

1. Les travaux d'isolations des toitures, des murs, des planchers bas et les changements de fenêtres
2. Les travaux concernant les ventilations
3. Les travaux concernant le chauffage ainsi que l'eau chaude sanitaire

Les bénéfices économiques que peuvent percevoir les usagers sont multiples. En effet, s'ils effectuent des travaux, ils peuvent percevoir certaines aides financières. L'Espace Info Energie de Grenoble nous a donc fait part de toutes les aides financières, et qui sont :

Type de dispositif	Dénomination de l'aide	Principe de l'aide
Dispositifs nationaux	Crédit impôt de transition énergétique	C'est l'aide qui bénéficie du plus de communication et qui est donc la plus connue. Elle permet une exonération d'impôt.
	Eco prêt à taux 0	Est valable pour l'exécution de deux travaux au minimum ou d'un bouquet de travaux, de 20000 à 30000 euros.
	Aide de l'ANAH	Un plafond de revenu est nécessaire pour en bénéficier, il est attribué seulement aux usagers à revenus modestes et qui font des travaux entraînant au moins 30% d'économie d'énergie.
	Certificat Economie Energie (CEE)	Le gouvernement oblige EDF ou GEG par exemple à faire des économies d'énergie sinon ils payent des taxes. Par conséquent, ils tachent de racheter les certificats des personnes réalisant des économies d'énergies (carrefour, Auchan, Leroy merlin etc. le font aussi).
Dispositifs locaux	Aide des collectivités locales	Aides versées par La Métro, des communes, des communautés de communes qui gèrent des reversements de financements des travaux énergétiques.

c) L'observation en sociologie

Le but de l'observation d'un entretien « Info-énergie » (qui ne saurait être représentatif d'une tendance) est d'avoir avoir des pistes sur plusieurs points :

- Tout d'abord, comprendre la nature du service Info-énergie avec plus de précision. En effet, même si le site Web donne quelques pistes sur le déroulement des entretiens (qui constituent la mission principale du service), il nous paraissait capital d'en connaître les détails. Dans quel lieu se déroule l'entretien ? De quelle manière ? à l'aide de quels types de documents ? Quelles sont les demandes de l'utilisateur ? Quelle est la place du conseiller vis-à-vis de celui-ci ? Comment répond-il à ses questions ? L'utilisateur semble-t-il satisfait ? Autant de questions auxquelles une observation méthodique pourrait répondre.
- Ensuite, l'observation d'un entretien nous semblait intéressante pour obtenir des pistes qui pourraient nous aider dans l'identification des facteurs de motivations qui poussent les usagers à faire appel à info énergie.
- Enfin, ces pistes devraient nous être utiles pour la constitution de nos guides d'entretiens et questionnaires.

Nous avons donc décidé de nous intéresser à la méthode d'observation en sociologie. Dans son ouvrage « les méthodes en sociologie : l'observation » [2004], Le sociologue Henri Peretz¹ développe de nombreux points dont nous nous sommes inspirés pour mener à bien cette observation. Nous avons donc décidé d'assister à un entretien dans une procédure non réactive (sans projet de détourner l'action de son déroulement). On parle alors, dans ce contexte, « d'observation à découvert au sein d'une organisation formelle ».

¹ Peretz Henri, *Les méthodes en sociologie : l'observation*, Paris : La découverte « repères », 2004, p.63

d) Observation d'un entretien Info-énergie

1) Organisation :

Les deux observateurs ont décidé de chacun observer l'un des intervenants (l'utilisateur et le conseiller). Chacun devait prendre des notes sur les dires et les actions d'un des intervenants. Afin de répondre au mieux aux questions que nous nous posions, nous avons décidé de prédéfinir certaines catégories. Ainsi, avant même le déroulement de l'entretien, nous avons créé des catégories relatives :

- Au profil de l'utilisateur
- Au mode déroulement de l'entretien
- Aux différents sujets abordés (questions techniques ou financières ?)
- Aux réponses apportées par le conseiller (semblent-elles satisfaire l'utilisateur ?)

Nous nous sommes ensuite rendus dans les locaux d'info énergie dans l'optique de mener une observation méthodique et structurée autour de ces catégories.

2) Description du milieu :

Une fois arrivé sur les lieux, et toujours suivant la méthodologie proposée par Henri Peretz², nous avons procédé à une observation du lieu de déroulement de l'entretien.

L'espace d'accueil réservé aux entretiens est donc un lieu clos, plutôt chaleureux (il y a une grande fenêtre derrière le conseiller qui laisse entrer beaucoup de lumières) et boisé (bureau et étagère en bois). Le conseiller et l'utilisateur sont assis face à face, autour d'un bureau. Il y a deux écrans d'ordinateurs : l'un est dédié au conseiller, l'autre à la présentation des données pour l'utilisateur. On trouve de nombreux matériaux (isolants, matériaux de constructions naturels etc...) sur l'étagère derrière le conseiller ; ceux-ci servent à illustrer les propos du conseiller lorsque celui-ci évoque les détails techniques des travaux. A côté de cette étagère on trouve un porte-document (documents édités par

² Peretz Henri, *Les méthodes en sociologie : l'observation*, Paris : La découverte « repères », 2004, 128p.

l'ADEME et Info-énergie). Enfin, il y a une carte du département accroché au mur à côté du conseiller.

Les deux intervenants sont : Julien Ducrotois, conseiller Info-énergie, et un usager de 45 ans nommé Gérard.

3) Déroulement et recueil des données :

L'entretien a duré environ une heure. Il s'est structuré ainsi : le conseiller, après s'être présenté, a d'abord récupéré un questionnaire rempli préalablement par l'utilisateur. L'utilisateur a ensuite exposé son problème et la nature des travaux qu'il souhaite entreprendre.

L'entretien s'est ensuite déroulé de manière un peu déstructurée (selon les aveux du conseiller), sous forme d'allers-retours entre questions d'ordres techniques (sur la nature des travaux) et financières (sur la nature des aides disponibles). Le tout appuyé par la documentation fournie par l'ADEME et Info-énergie.

Les deux observateurs ont notés le contenu des échanges ainsi que les observations qu'ils pouvaient faire sur les réactions ou comportements des observés.

4) Résultat :

Nous reprenons ici les catégories évoquées précédemment pour ordonner nos résultats d'observation :

Concernant tout d'abord le profil de l'utilisateur, celui-ci était un propriétaire de 45 ans au revenu modeste. Parce qu'il fait appel au service info-énergie avant le déroulement de ses travaux, on peut dire qu'il est un « usager parfait ». Il souhaite mener des travaux d'isolation, mais n'est pas encore fixé sur « la nature et l'étendue » des travaux. Quoiqu'il en soit, il souhaite employer un ou des professionnels pour effectuer certains travaux. C'est un auto-constructeur partiel car il envisage de faire certains travaux lui-même et d'en déléguer d'autres à des professionnels. Nous remarquons qu'il semble être plutôt bricoleur car dès le début de l'entretien, il affiche une certaine connaissance des travaux à effectuer, des

procédures pour les mener à bien et des matériaux disponibles. Il est plutôt souriant et paraît vif d'esprit, « débrouillard ».

L'entretien dure environ une heure et se déroule bien, dans une ambiance détendue. On remarque que le conseiller a parfois du mal à structurer l'échange. Après avoir évoqué les travaux à effectuer et les matériaux disponibles, le conseiller souhaite se focaliser sur les aides financières. Tout au long de l'entretien, les deux intervenants effectueront des allers-retours entre ces deux sujets qui sont en fait les deux éléments les plus importants des échanges. En effet, on peut dire que les thèmes de « la nature des travaux » (quels travaux effectuer ?) et des « aides disponibles » (quelles aides dans le contexte de cet usager ?) structurent l'échange, au détriment notamment des matériaux disponibles et de leurs caractéristiques. Le conseiller nous avouera, une fois l'usager parti, avoir eu des difficultés à structurer son échange. Il n'arrivait pas à « mener l'échange » car selon lui, l'usager « répondait du tac au tac » et était très intelligent et bien informé. Au final, les réponses du conseiller semblent avoir satisfait l'usager principalement en ce qui concerne les aides financières. Cela pouvait notamment s'observer par le fait que, lorsque les détails techniques étaient abordés, l'échange ressemblait à une discussion. Lorsque les aides financières étaient évoquées, l'usager était plus silencieux et écoutait avec attention. L'entretien s'est conclu par un « on s'attendait pas à ce qu'il y ait autant d'aides » de l'usager qui semble satisfait de son entretien.

5) Conclusion :

Cette observation nous a permis de mieux cerner le service Info-énergie, et son importance en ce qui concerne l'éclairage apporté en matière d'orientation vers les différentes aides financières. En effet, nous avons pu cerner toute la complexité de ces financements, et donc la pertinence d'un tel service. Nous avons pu constater les bénéfices pour l'usager, et comprendre les facteurs de motivation qui semblent l'avoir mené jusqu'ici (quelques conseils sur les travaux à effectuer et surtout une orientation vers des aides financières). Nous pensons que cela nous sera utile pour nos entretiens qualitatifs, notamment si nous avons besoin de revenir auprès d'enquêtés sur le déroulement et la qualité de leur rendez-vous avec la structure.

II. La demande du commanditaire

Notre commanditaire souhaiterait que les particuliers fassent appel au service Info-énergie le plus en amont possible de leurs travaux (si possible dès que l'hypothèse des travaux est émise) afin qu'ils puissent les accompagner tout au long de leur démarche. Pour répondre à cette problématique, nous avons rencontré notre commanditaire à plusieurs reprises et nous avons consulté de nombreuses études dans le but de dégager plusieurs hypothèses. Ces dernières résument les éléments qui, selon nous, sont susceptibles d'influencer sur la prise de contact ou non avec le service Info-énergie.

Nous avons décidé de classer ces hypothèses en différentes rubriques. Nous avons ainsi recensé cinq grandes catégories d'hypothèses : les hypothèses relatives à la notoriété du service, les hypothèses relatives au profil des usagers, les hypothèses relatives à la « qualité » du service proposé par les Espaces Info-énergie, les hypothèses relatives à la dimension et aux contraintes financières, et enfin, les hypothèses relatives à la dimension organisationnelle du service.

a) Notoriété :

- 86 % des personnes interrogées ne connaissent pas les Espaces Info-énergie. Il y a donc un certain manque de visibilité du service.
- EDF usurpe la « dimension » service public d'Info-Energie. Les Espaces Info-énergie ont du mal à s'implanter comme un service public incontournable. Notre commanditaire souligne la responsabilité de l'ADEME dans ce problème, qu'il juge d'ordre communicationnel.
- Parmi des personnes qui ont consulté le service mais ne se souviennent pas de leur entretien, beaucoup continuent de croire qu'ils ont appelé l'ADEME pour avoir de l'information.

b) Le profil des usagers ou usagers potentiels :

- Il y a probablement un décalage entre les particuliers habitants en zones « rurales » et les particuliers habitants en zones « urbaines » quant à la connaissance et l'intérêt porté au service Info-énergie.
- Il existe probablement le même décalage entre les particuliers propriétaires et les particuliers locataires.
- L'âge et la catégorie socio-professionnelle sont déterminants dans le rapport aux actions de maîtrise de l'énergie.
- Les particuliers qui entreprennent des travaux obtiennent par ce biais la qualité de « maîtres d'ouvrage ». Leur implication dans ces travaux (qu'ils aient un profil d'auto-constructeur, de constructeur partiel ou de non-constructeur) influe sûrement sur le rapport au service.

c) Le rapport au service proposé par les Espaces Info-énergie :

- Les particuliers ne font pas appel au service Info-énergie car ils pensent détenir suffisamment d'informations par eux même ou par le biais de leur entourage.
- Les constructeurs sont peu familiers avec l'écoconstruction et les actions de maîtrises de l'énergie en général. Ils ressentent peut-être une certaine méfiance vis-à-vis de techniques ou de matériaux qu'ils ne connaissent pas.
- Les constructeurs ne sont pas sensibles aux concepts d'énergies renouvelables, de consommation responsable, de sobriété énergétique, de développement durable etc... Ils associent Info-Energie à sa dimension strictement « écologique » et ne les consultent pas par manque d'intérêt pour cette cause, voir par mépris.

d) Dimension financière :

- C'est principalement la baisse des factures qui pousse les ménages à faire des travaux pour réduire leur consommation d'énergie. Cette problématique est peut-être moins présente à l'esprit des usagers lors de la phase de projet.
- La connaissance des politiques d'aides financières (crédit d'impôt, éco-prêt à taux zéro etc...) a sûrement une influence sur la consultation du service.

Le but de notre travail va donc être de:

- Identifier les facteurs de motivations qui poussent les usagers à faire appel à Info-énergie.
- Voir si les usagers ne connaissant pas Info-énergie semblent intéressés par ce service après explication de ce dernier.
- Savoir si les usagers d'Info-énergie sont satisfaits des conseils proposés ou non.

III. Méthode de travail

a) Définition des échantillons et recueil des données

Notre commanditaire souhaite que les usagers fassent appel à Info-énergie le plus en amont possible (si possible dès l'hypothèse des travaux) afin qu'ils puissent les accompagner tout au long du processus de travaux. Pour répondre à cette problématique avec pertinence, nous avons décidé d'effectuer notre étude sur trois profils ou *personnas* qui constitueront notre échantillon.

Un premier échantillon sera constitué de personnes qui ont fait (ou souhaitent faire) des travaux et qui ont fait appel au service Info-énergie dès le début de leur démarche. Ces usagers seront désignés comme « usagers parfaits ». Cet échantillon devrait porter sur une

cinquantaine de personnes. L'étude qualitative de cet échantillon vise à identifier les facteurs de motivations qui poussent les usagers à faire appel à info-énergie dès l'hypothèse des travaux.

Un second échantillon sera constitué de personnes qui connaissent Info-énergie, qui ont fait des travaux chez eux mais qui n'ont pas fait appel au service d'Info-énergie dès le début de leur démarche. Ces usagers seront désignés comme « usagers semi-parfaits ». Cet échantillon devrait aussi porter sur une cinquantaine de personnes. L'étude qualitative de cet échantillon vise à comprendre les raisons du fait qu'ils n'ont pas fait appel aux services d'Info énergie plus tôt alors qu'ils connaissent ce service.

Enfin, un troisième échantillon est constitué de personnes que nous souhaitons étudier grâce à un questionnaire (ce qui implique une étude quantitative) distribué devant des enseignes de bricolage comme Leroy Merlin, Castorama ou Bricomarché. Cet échantillon devrait être constitué d'une majorité de personnes qui ne sont pas usagers du service Info-énergie. Nous souhaitons ainsi comprendre, pourquoi, malgré la communication mise en place par l'association, certaines personnes ne connaissent pas encore le service, et voir si elles pourraient être potentiellement intéressées par ce dernier.

Afin d'accéder aux contacts qui constitueront nos deux premiers échantillons, Info-énergie a mis à notre disposition un fichier extrait d'une base de donnée utilisée par les employés, et qui référence chacun des rendez-vous en y assignant un certain nombre d'informations. Parmi ses informations figurent justement une mention faisant état du « type » d'utilisateur (utilisateur parfait ou semi parfait). C'est sur cette base que nous contacterons les différents usagers qui constituent l'échantillon.

Concernant le troisième échantillon, ceux-ci seront interrogés directement sur place, avec l'idée de comparer les comportements des usagers qui vivent dans des communes dites

« rurales », par opposition aux usagers qui évoluent dans des zones plus « urbaines ». Cette césure entre « zones d’habitation » nous a été suggérée par notre commanditaire, qui semble persuadé que la connaissance et la notoriété du service Info-énergie auprès des usagers diffère selon ce paramètre.

b) Méthode qualitative

Longtemps prisée par des disciplines telles que l’anthropologie et la sociologie, la méthode qualitative s’est également vue intégrée comme technique de recherche en sciences de l’information-communication.³ La recherche qualitative cherche à répondre aux questions « pourquoi ? » et « comment ? ». Elle analyse des actions et interactions en tenant compte des intentions des acteurs. L’enquête qualitative peut se matérialiser sous forme d’entretiens non directifs, semi-directifs ou directifs, de méthodes d’observation, de focus group, ou d’analyse de contenu. Elle peut se dérouler sous la forme d’entretiens approfondis (en général de longs entretiens), informatifs ou personnels⁴.

Le choix de cette méthode qualitative pour notre travail d’enquête se justifie tout d’abord par une volonté de cerner les profils et les parcours des usagers d’EIE, afin d’y repérer des éléments capables d’expliquer le décalage entre usagers parfaits et semi parfaits. Dans une démarche d’abord inductive⁵, nous pourrions vérifier certaines des hypothèses mentionnées plus haut. Dans une démarche plus déductive, nous pourrions découvrir de nouvelles pistes qui influenceraient le déroulement futur de notre enquête et la compréhension des pratiques des usagers. L’accès à deux échantillons clairement définis nous permettra d’analyser points communs et différences.

Pour effectuer notre enquête qualitative, nous avons donc créé un guide d’entretien semi-directif qui nous servira de support lors de l’interview. Il facilitera ainsi l’organisation

³ Brechon Pierre (dir), Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives, Grenoble : PUF, 2011, p142

⁴ Beaud Stéphane et Weber Florance, Guide de l’enquête de terrain, Paris : La découverte, 2003, p125

⁵ Brechon Pierre (dir), Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives, Grenoble : PUF, 2011, p45

de l'entretien et des relances éventuelles. Ce document se matérialise sous forme de tableau et s'articule autour de grands thèmes (ou chemises) bien définis pour avoir des réponses ouvertes qui nous permettront de récolter les indicateurs (éléments de réponse) qui nous semblent indispensables. Nous procéderont ensuite à une analyse thématique comparée des entretiens, dans le but de cerner les points communs et les divergences de nos deux échantillons dans le parcours qui les a mener à contacter EIE.

Enfin, nous avons décidé de nous orienter vers des entretiens par téléphone. En effet, cette méthode nous permettait d'avoir accès à un échantillon plus conséquent, nous offrant la possibilité de comparer les pratiques des différents interrogés. Cependant, elle excluait la possibilité de mener des entretiens "approfondis", les enquêtés ne souhaitant pas rester trop longtemps au téléphone. Nous avons donc choisis de nous diriger vers des entretiens "informatifs" et "personnels"⁶ par téléphone. Même si ceux-ci sont moins complets que les entretiens dits "approfondis", il ne faut pas oublié qu'ils seront portés à un échantillon plus important, et complétés par une enquête quantitative que nous allons maintenant détailler.

c) Méthode quantitative

L'enquête quantitative cherche des réponses dans les chiffres. Elle a pour objectif de mesurer un phénomène et de chercher les relations que celui-ci entretient avec d'autres types de données, de manière à pouvoir expliquer l'objet étudié. L'utilisation des chiffres n'a donc pas seulement une fonction descriptive, de mesure de la réalité objective à un moment donné, mais aussi une fonction explicative, à partir de l'étude des relations statistiques entre données.

Dans le cadre de notre étude nous avons eu recours à une technique d'enquête quantitative en interrogeant des individus aux abords d'enseignes de magasins de bricolage. Nous avons pour cela édité un questionnaire (voir annexe 2) qui nous a fourni des informations d'ordres socio-démographiques sur les individus (âge, habitation en zone « rurale » ou « urbaine », qualité de locataire ou propriétaire), mais aussi sur la nature des

⁶ Beaud Stéphane et Weber Florance, Guide de l'enquête de terrain, Paris : La découverte, 2003, p54

travaux qu'ils effectuent (types de travaux, appel ou non à des professionnel), leur rapport aux travaux de constructions, leur motivation, la connaissance ou non du EIE (existence du service, connaissance de la gratuité du service, intérêt pour le service) et les phénomènes de concurrence qui peuvent exister entre les différents types de structures.

Pour créer notre questionnaire, nous nous sommes également intéressés aux études de notoriété telles qu'elles sont envisagées en marketing et en communication-marketing. Dans l'objectif de mesurer les « représentations, avis et opinions des individus »⁷, de nombreuses méthodes quantitatives sont développées. Celles-ci identifient de nombreux indicateurs clés de performance, comme par exemple « d'indicateur d'audience » qui nous paraît particulièrement pertinent : basé sur le taux de notoriété (dimension cognitive qui renvoie au travail de l'esprit, à la connaissance d'une chose), couplé au taux d'adhésion et au taux de passage à l'acte (dimension conative qui renvoie à une attitude ou un comportement), cet indicateur est parfait pour mesurer la communication d'un organisme. Si l'objectif de la communication mise en place par EIE est de faire connaître, faire comprendre et faire adhérer les usagers potentiels au service qu'il propose, il nous semble pertinent d'intégrer cet indicateur d'audience à notre questionnaire, puisqu'il permet de mettre à jour aussi bien la connaissance du service proposé que la notoriété d'Info-énergie en tant que structure, tout en observant les comportements des interrogés.

D'une manière plus générale, l'objectif de ce questionnaire est d'interroger la notoriété d'EIE, en comparaison avec les pratiques des usagers, leur connaissance des structures et politiques publiques en matière d'actions de maîtrise de l'énergie, et bien sûr les données socio-démographiques indispensables à tout travail de ce type. Il s'agit, si possible, d'identifier grâce à ces indicateurs des prédispositions à connaître ou ne pas connaître les EIE. Une démarche qui sera utile à notre commanditaire au sens où elle lui permettra de connaître sa notoriété, elle identifiera les publics réceptifs (ou pas) à l'offre proposée par EIE (données socio-démographiques, pratiques majoritaires chez ses usagers), elle présentera les structures et politiques publiques qui interviennent dans l'espace public et leur influence sur la consultation du service, et témoignera enfin de l'attractivité du service y compris chez ceux qui ne connaissaient pas EIE.

⁷ Adary Assael, *Communicator : toutes les clés de la communication*, Paris : Dunod, 2015, p321

d) Difficultés rencontrés

- Enquête Qualitative :

Nous avons d'abord rencontré certaines difficultés lors des entretiens téléphoniques. Cela a d'ailleurs eu des répercussions pour la bonne tenue des enquêtes. Les interrogés au téléphone donnaient parfois l'impression d'être dérangés, quand d'autres ont catégoriquement refusé de donner suite favorable à notre appel. Concernant ceux qui ont accepté de répondre, il fallait pour notre part faire preuve de rapidité et de vivacité car le temps d'entretien nous était compté et fixé par notre interlocuteur.

L'autre souci identifié est que la majorité des personnes interrogées avait du mal à identifier clairement l'organisme pour lequel nous étions appelés à faire une étude, c'est-à-dire les Espaces Info-énergie. Certains pensaient qu'ils avaient eu à faire à l'ADEME et ne connaissaient pas le nom exact, d'autres ne se souvenaient que vaguement de leur entretien. C'est à la suite de relance ou d'explication de notre part de ce qu'est cette structure, ses objectifs et ses missions, que les personnes se rappellent soit avec exactitude ou parfois avec des ambiguïtés des Espaces info-énergies. D'ailleurs, ce nom est souvent confondu avec d'autres organismes. D'autres, par contre ne se souviennent même pas les avoir contacté, et ce, malgré le fait que leur nom figurait sur l'annuaire téléphonique des EIE.

- Enquête Quantitative :

La plus grande difficulté à laquelle nous nous sommes confrontés se trouve à ce niveau. Il s'agit du refus catégorique des gérants de certains magasins de bricolage de nous donner l'opportunité de faire notre enquête. Parmi les six grands magasins visités, le discours est resté le même. Les raisons principales de ce refus qui ont été données restent une perturbation du parcours du client dans le magasin. Ainsi, on a dû revoir notre questionnaire et le réadapter, car au tout début nous avions pour projet de distinguer les pratiques des clients en milieu urbain et en milieu rural. Face à ce refus, nous avons été contraints de réaliser cette enquête sans distinguer le milieu rural du milieu urbain. Nous avons aussi choisis d'élargir notre échantillon en interrogeant les personnes qui ont fait (dans la période

2013/2015) ou comptent faire (dans la période 2015/2017) des travaux. Nous avons alors eu recours au questionnaire en ligne et seulement une trentaine de questions directes devant le magasin Castorama, qui a nous accepté, parmi tous les autres, ont pu être effectuées. Cela a entraîné un retard dans notre planning et une certaine difficulté à pouvoir présenter les résultats à temps pour la soutenance.

- Analyse des résultats :

Il nous a parfois été difficile d'interpréter certains résultats, notamment à cause de la taille plutôt restreinte de notre échantillon. Repérer des tendances significatives fut parfois impossible, mais cela va aussi dans le sens de notre première observation : le problème est avant tout communicationnel. L'enquête qualitative nous avait démontré que les usagers semi parfaits ont tous pris connaissance du service « sur le tard », et il nous avait été difficile de repérer (outre les tendances que nous avons soulignées) des prédispositions à cette prise de connaissance tardive. L'étude quantitative, qui ne met pas en lumière un très grand nombre de tendances, confirme donc cette hypothèse. Il serait néanmoins intéressant d'inclure d'autres variables dans cette étude : il nous a fallu faire des choix, et il est évident que l'étude d'autres facteurs potentiellement influents fournirait des éclairages supplémentaires sur les comportements des usagers parfaits, semi-parfaits et non-usagers.

IV. Analyse des résultats : l'enquête qualitative

a) Les usagers parfaits

Les profils des interrogés varient : l'âge des usagers va de 28 ans au profil « retraité ». La moyenne d'âge est de 40 ans. On constate que beaucoup de ces usagers appartiennent à des catégories socioprofessionnelles que l'on pourrait qualifier de CSP + (des catégories socioprofessionnelles dites « supérieurs », car regroupant majoritairement des cadres et des professions libérales au fort pouvoir d'achat).

Tous les interrogés n'identifient pas clairement « info-énergie ». Dans la façon dont nous avons interrogés notre échantillon, nous essayions toujours de faire dire à l'utilisateur le

nom de la structure qu'il a contacté afin de tester sa notoriété. Cela confirme l'hypothèse d'une certaine confusion, notamment entre ces trois entités : l'ADEME, l'agence locale de l'énergie (la structure qui héberge EIE) et le service Info-Energie lui-même.

Concernant les travaux effectués, on remarque la prédominance des travaux de chauffage et d'isolation. On trouve aussi des travaux qualifiés de travaux de « rénovation » ainsi que des travaux d'extensions. Tous ceux qui entreprennent des travaux dits « importants » sont intéressés par une prise d'informations d'ordre « technique », hormis un usager qui se dit intéressé par les conseils à dimension « écologique ». Il est le seul usager de l'échantillon à avoir inscrit la dimension « écologique » du service comme unique motivation. La dimension financière du service est aussi fortement plébiscitée (6 usagers au total). On peut conclure que la prise d'information envisagée dans l'idée de « faire un point » avant les travaux et la volonté de profiter des aides financières sont les deux motivations principales. La motivation d'ordre « écologique » ne semble pas déterminante, mais elle s'insère souvent dans un ensemble de motivations. Si beaucoup des usagers avouent ne pas avoir particulièrement une « sensibilité écologique », aucun ne rejette cette dimension du service, qui semble au final être plutôt valorisante (on sent parfois comme une certaine gêne chez les interrogés qui, si ils déclarent ne pas être « écolos », semblent vouloir s'identifier comme des « sympathisants » de la cause écologique).

On constate en analysant les différentes sources qui ont permis aux usagers de prendre connaissance du service EIE que celles-ci sont diverses : on trouve premièrement des personnes ayant effectuées une recherche sur le net. Ces recherches ont été effectuées la plupart du temps sur Google, avec des mots clés tels que « aides financements, « crédits d'impôts » ou encore « travaux économie d'énergie ». Ces usagers ont ainsi parfois été redirigés vers le site du gouvernement⁸, vers le site de l'ADEME, ou encore de l'ANAH. Une personne qui dit avoir pris connaissance du service sur LinkedIn assure qu'elle a été séduite par la dimension « publique et gouvernementale » du service. Une autre assure que c'est la communication mise en place par la commune qui l'a poussée à contacter EIE. Ces informations paraissent intéressantes au sens où l'aspect public a influencé positivement le

⁸ <http://renovation-info-service.gouv.fr>

passage à l'acte. On peut supposer que, chez une part significative des usagers parfaits, cette dimension publique appuyée par une campagne de communication gouvernementale est un élément déclencheur du passage à l'acte et de la consultation du service. A cela s'ajoute une personne qui dit avoir d'abord contacté l'ADEME, qui est aussi un organisme public (établissement public à caractère industriel et commercial). On peut donc conclure que la communication institutionnelle entretenue autant par le gouvernement que par les structures qui gravitent autour d'EIE est un élément déterminant du parcours des usagers parfaits qui semblent avoir une certaine confiance dans les « services publics ». Une personne dit avoir pris connaissance du service grâce à une publicité entendue à la radio. Il serait intéressant de connaître le contenu de cette publicité et la structure qui l'a diffusée : est-ce une publicité diffusée directement par le gouvernement pour soutenir ces structures ou est-ce une initiative locale portée par les structures du département ou de la région ? Enfin, on trouve des usagers ayant pris connaissance du service grâce au bouche à oreille ou par leur engagement en milieu associatif. Cependant, cette proportion reste étonnamment faible pour un service qui remporte une telle satisfaction.

b) Les usagers semi-parfaits

Dans un premier temps, nous remarquons que sur les dix personnes interrogées, quatre d'entre elles sont retraitées et une personne a fait la démarche d'appeler Info-énergie pour aider ses parents âgés. Nous constatons aussi que quatre personnes ont plus de 60 ans, probablement cinq, car une personne retraitée a refusé de nous donner son âge. La moyenne d'âge s'élève donc à une cinquantaine d'années. Pour les personnes actives, nous avons interrogés un enseignant, un chômeur, un géomètre, un agent de maîtrise, et deux salariés d'entreprises (nous n'avons pas plus de détails).

L'intégralité des interrogés sont propriétaires de leur logement et il s'agit systématiquement de leur résidence principale. La grande majorité des interrogés font des travaux concernant une maison. En effet, seule une personne effectue des travaux pour son appartement. Il y a également un cas un peu particulier, où la personne interrogée possède une maison constituée de deux appartements superposés, et où les travaux concernent un seul des deux appartements. Tous les travaux sont réalisés par des professionnels.

La nature des travaux varie selon les personnes interrogées. Les travaux les plus récurrents sont l'isolation des murs, des toits/combles et le changement ou la réparation d'outil de chauffage (installation d'un poêle à granulés par exemple), suivi par le changement de fenêtres. Deux des dix interrogés entreprennent des travaux que l'on peut qualifier d'importants car ils concernent au moins trois tâches bien distinctes. Les motivations liées à l'entreprise de ces travaux varient également les usagers. Nous constatons cependant une tendance assez nette : l'urgence des travaux (chaudière cassée par exemple), les économies financières et le confort sont les motivations les plus récurrentes. La dimension « écologique » se fait très rare. En effet, seul deux interrogés ont mentionné le facteur de l'économie d'énergie parmi les motivations, et il s'agissait dans les deux cas d'un facteur secondaire.

Parmi les différentes sources qui ont permis aux usagers de prendre connaissance du service EIE, les recherches sur internet (économies financières, économies d'énergie) sont prépondérantes (elles concernent six interrogés dix). Un usager a découvert le service EIE en naviguant sur le site du gouvernement, un autre via une publicité vue dans le magazine Le Dauphiné, tandis que les deux restants ont été conseillés par des amis (sur ces deux usagers un a appris via un ami qu'il pouvait bénéficier d'aides et a découvert EIE en recherchant sur internet suite à ce conseil). Les recherches et la prise de connaissance des différentes politiques d'aides financières semblent donc être un facteur majeur dans la prise de contact avec le service EIE.

La plupart des interrogés ont seulement fait appel au service Info-énergie et n'ont pas contacté d'autres structures de conseils au préalable. Seul trois interrogés ont fait appel à d'autres structures et deux d'entre eux affirment ne pas se souvenir du nom des organismes en question. Une personne a obtenu des conseils de la part de Leclerc et Carrefour. Aucun de ces trois interrogés n'a été satisfait des conseils qu'ils ont reçus par ces structures.

Le contact avec EIE semble avoir été apprécié par l'ensemble des usagers. La plupart des interrogés ont eu des entretiens téléphoniques complétés par au minimum un rendez-vous dans les locaux d'EIE (six interrogés sur les dix). Une personne a effectué son rendez-

vous lors d'une foire dans laquelle EIE tenait un stand et trois personnes ont uniquement eu des entretiens téléphoniques.

Sur les dix interrogés, aucun d'entre eux n'a signaler de défaut sur EIE, tous ont été très contents de la précision et de la qualité des conseils et ont presque même été surpris de tant de professionnalisme de la part des conseillers. Tous le préconiseraient à leurs amis.

Si le service EIE semble donc très apprécié des interrogés, nous constatons cependant que trois interrogés ont de vagues souvenirs de leurs rendez-vous : ils ne se souviennent plus en détail des conseils reçus, de la date et du nombre de fois où ils ont été en relation avec le service, ou alors ils ont mis un petit peu de temps avant de se rappeler du nom « Info-énergie ». Un usager pensait avoir eu un rendez-vous avec un conseiller de l'ADEME alors qu'il s'agissait d'un rendez-vous dans les locaux d'EIE. On remarque là une confusion entre différents services. Cela tend donc à confirmer notre hypothèse selon laquelle les personnes ayant consulté le service ne se souviennent pas nécessairement de leur entretien et ont du mal à identifier clairement la structure (avec notamment une confusion avec l'ADEME).

Les usagers qualifiés de « semi-parfaits » ont tous contacté EIE en retard car ils en ignoraient l'existence et ont découvert le service en faisant des recherches tardives sur internet. Cette prise de connaissance tardive et en grande majorité via des recherches sur internet (recherches sur les aides financières etc), semble mettre en lumière un certain manque de visibilité du service EIE, malgré les méthodes de communication mises en place. En effet, parmi les usagers « semi-parfaits », seule une personne a découvert le service via la publicité (Le Dauphiné). Une seconde personne dit avoir probablement vu divers publicités (magazines, télévision) pour le service Info-énergie sans que ces dernières l'aient marqué. Même sans identifier clairement le service, l'ADEME semble plus familier que le service EIE dans l'esprit des interrogés

c) Conclusion de l'étude qualitative

Une analyse comparée des deux échantillons met en avant certaines différences entre les deux types d'usagers. On constate tout d'abord que la moyenne d'âge des usagers

semi-parfaits est plus élevée, et que leurs catégories socio professionnelles semblent plus hétérogènes : les usagers parfaits sont en moyenne plus proches des CSP+, alors qu'on trouve un chômeur et deux usagers se qualifiant de « salariés » (sans donner plus de précisions) chez les usagers semi-parfaits. Cette information paraît pertinente au sens où ces usagers sollicitent principalement des aides financières.

Concernant les types de travaux menés, nous pouvons observer que ceux-ci semblent plus importants chez les usagers parfaits, ce qui explique peut-être la volonté de prise d'informations et de conseils techniques plus importante dans cet échantillon. Les travaux semblent avoir été effectués plus souvent dans l'urgence pour les usagers semi-parfaits (ce qui explique le retard dans la prise de contact), et la notion de « confort » revient plus souvent dans cet échantillon : les travaux sont peut-être plus anecdotiques et moins complexes à mettre en place, et ont donc demandé une moins grande préparation et une moins grande réflexion.

Concernant les éléments qui ont mené à la connaissance du service, on constate plus de personnes réceptives aux campagnes gouvernementales et à la communication menée par Info-énergie chez les usagers parfaits. On perçoit aussi dans leurs discours une vision positive de la dimension « publique » des EIE et un certain attachement aux « services publics » en général. Enfin, on constate que les usagers semi-parfaits, qui semblent en général moins bien informés, ont fait plus appel à d'autres structures et s'en disent majoritairement mécontents. Là aussi, cette sollicitation d'autres structures concurrentes peut expliquer le retard dans la consultation d'Info-énergie.

Au-delà des différences que nous venons d'évoquer, il existe certains points communs entre nos deux échantillons : bien que la volonté de prise d'information soit présente chez les usagers parfaits, la dimension financière du service reste la motivation principale pour les deux types d'usagers. La dimension écologique, si elle paraît parfois être un « plus » qui renforce l'adhésion des usagers au service, ne paraît pas déterminante.

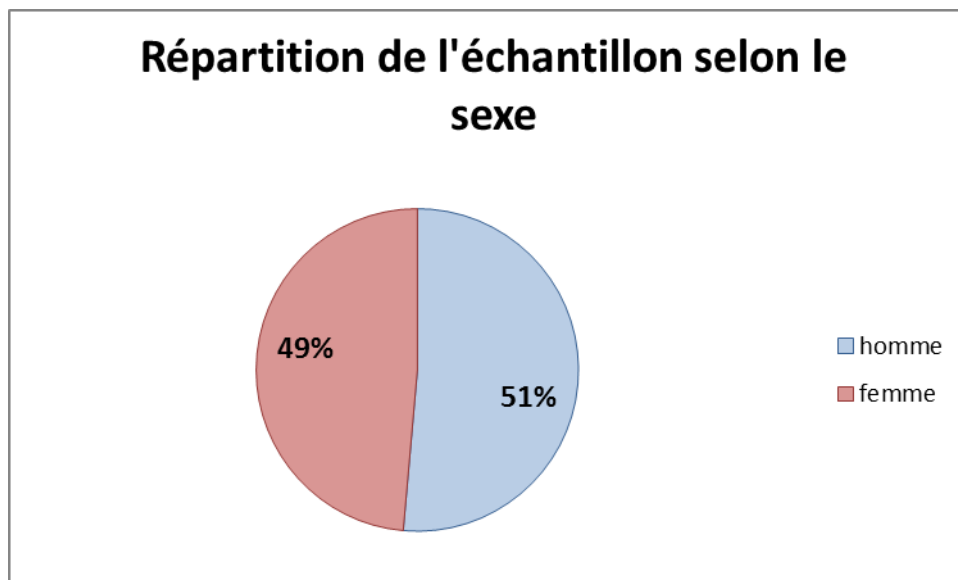
Ensuite, concernant les deux échantillons, nous observons qu'Internet reste la porte d'accès privilégiée vers le service. Cependant, conséquence peut être d'une certaine confusion entre les sites des différents organismes partenaires, nous constatons qu'un

certaines nombres d'usagers n'identifient pas clairement les EIE, et les confondent notamment avec l'ADEME. Enfin, il nous paraît important de souligner que les principaux travaux entrepris concernent le chauffage et l'isolation, et que le taux de satisfaction est excellent pour les deux échantillons.

V. Analyse des résultats : l'enquête qualitative

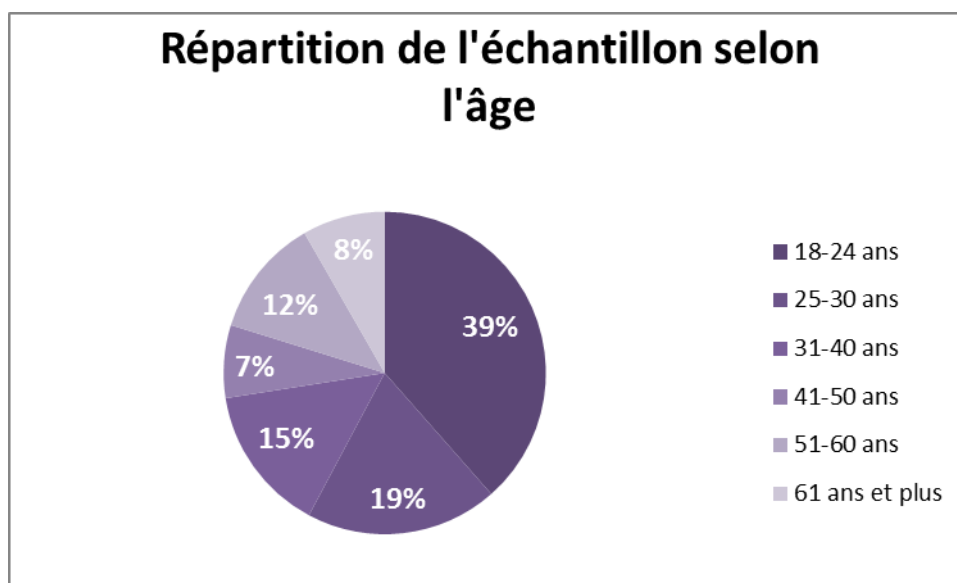
a) Présentation de l'échantillon

Q1- Quel âge avez-vous?



Notre échantillon est presque équitablement réparti selon le sexe. Parmi les personnes enquêtées, les hommes représentent la catégorie la plus importante avec une population de 51%. Les femmes, elles, représentent 49% des interrogés.

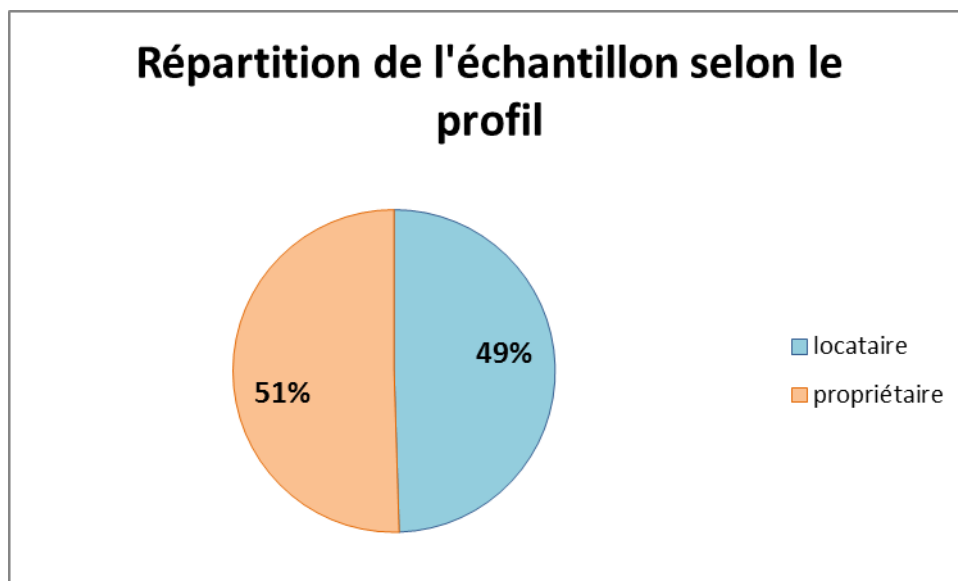
Q2- Sexe



Parmi les interrogés, on constate que les personnes dont l'âge est compris entre 18 et 24 ans sont les plus représentées : ils représentent 39% de l'échantillon. Viennent ensuite les personnes dont la fourchette d'âge est comprise entre 25 et 30 ans avec un pourcentage 19%. Les personnes ayant entre 31 et 40 ans représentent 15% de la population enquêtée. Les personnes dont l'âge est compris entre 41 et 50 ans correspondent à 7% des interrogés. Il s'agit de la tranche d'âge la moins représentée. Les personnes de 51 à 60 ans constituent un pourcentage de 12% de la population enquêtée, tandis que personnes âgées de 61 ans et plus correspondent à 8% du total des interrogés.

On remarque donc que les personnes entre 18 et 30 ans représentent 58% de notre échantillon, soit plus de la moitié.

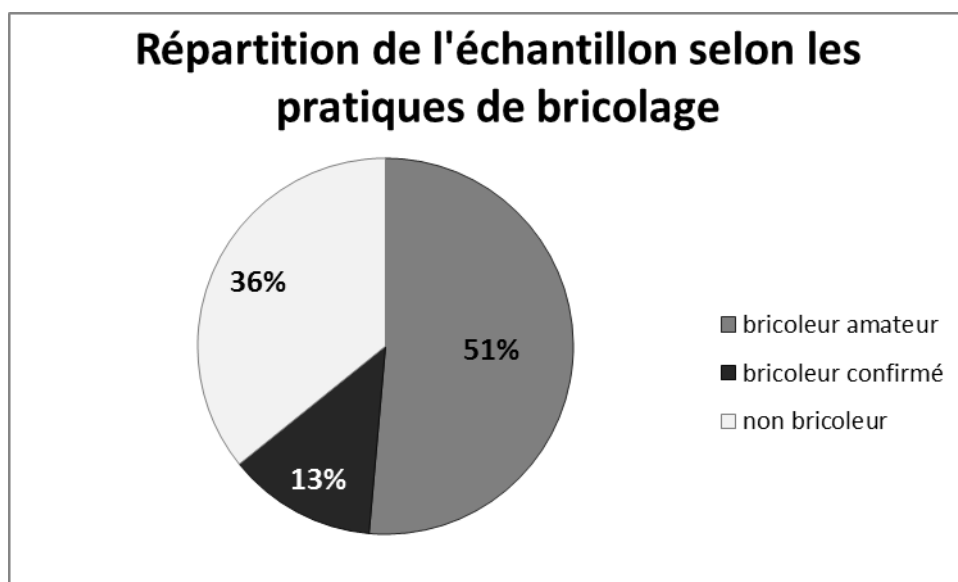
Q5- Etes-vous?



Parmi les personnes enquêtées, les propriétaires sont majoritaires et représentent 51% de l'échantillon. Les locataires sont aussi fortement représentés, avec un taux de 49%.

a) Les pratiques de l'échantillon

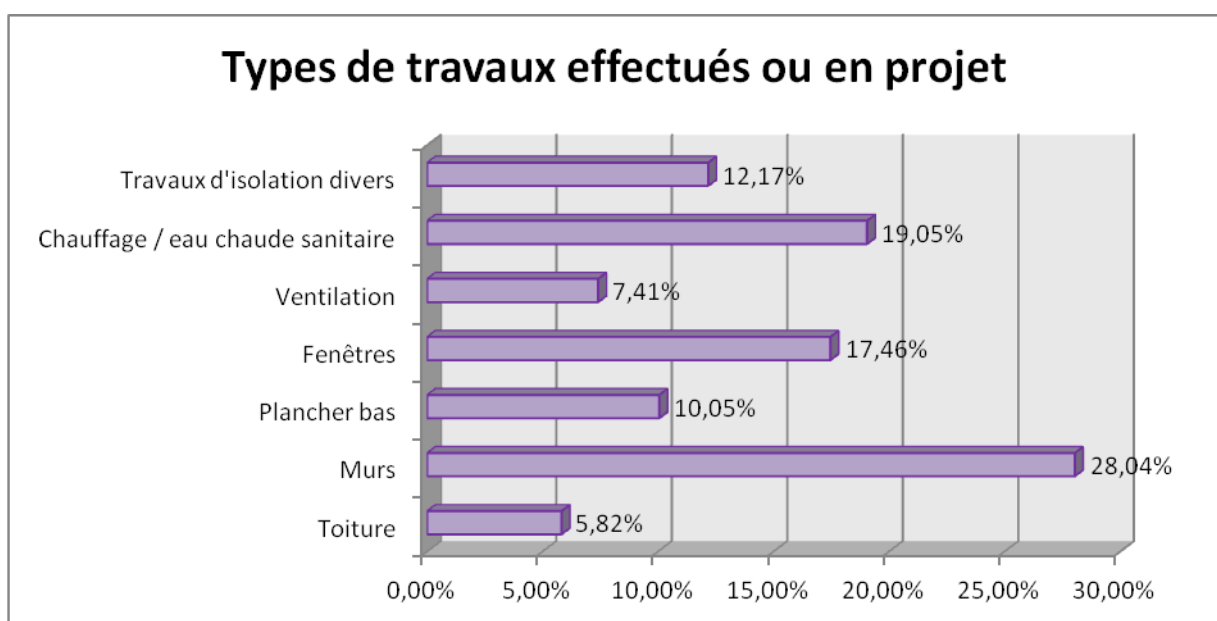
Q3- Comment vous définiriez-vous?



La population enquêtée est divisée en trois catégories : « bricoleur amateur », « bricoleur confirmé » et « non bricoleur ». Ainsi, les premiers représentent 51% de la population interrogée. Les « non bricoleurs » sont également très représentés et forment 36% de l'échantillon. Seulement 13% de la population enquêtée se qualifie de « bricoleurs confirmés »

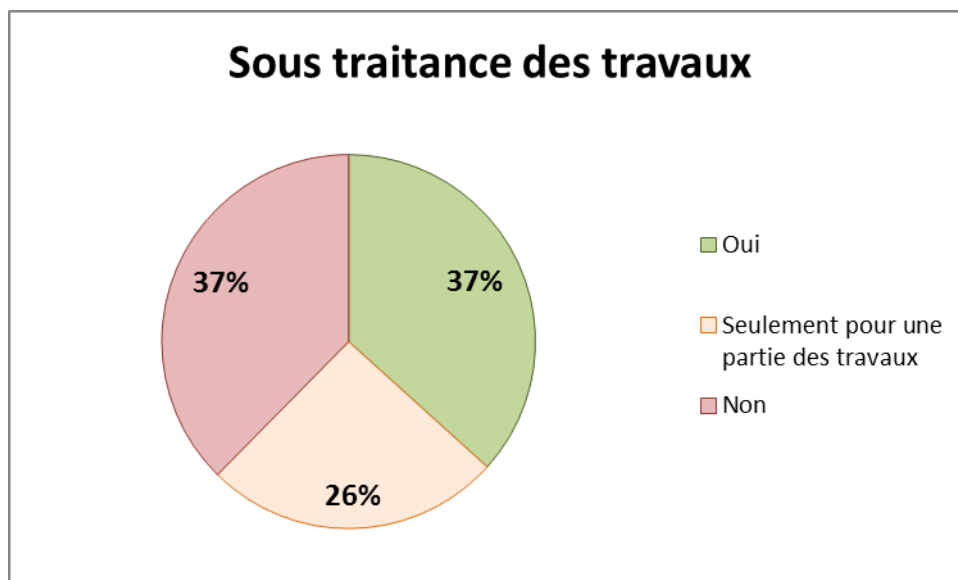
Q7- De quel type de travaux s'agit-il?

(Plusieurs réponses possibles)



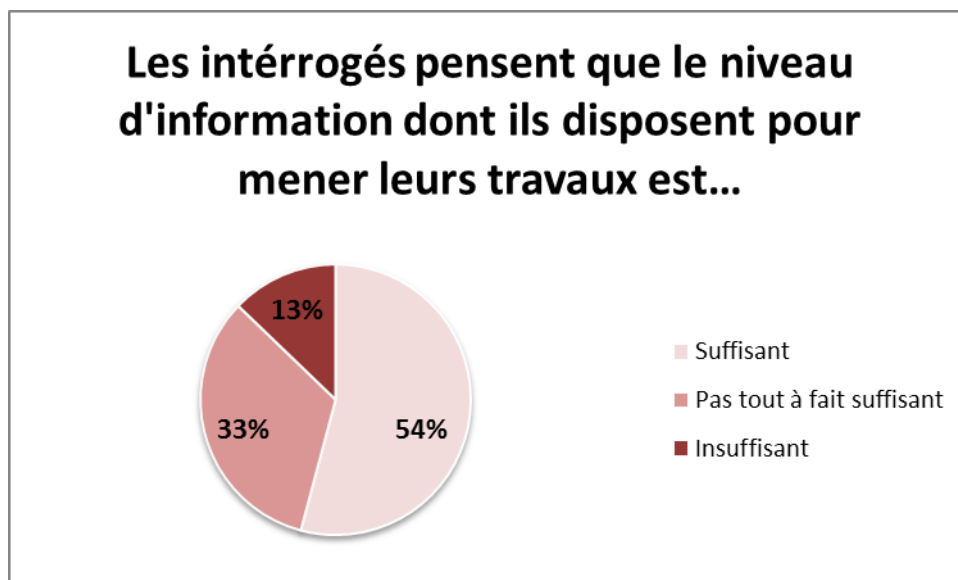
Parmi les différents types de travaux effectués ou en projet, la rénovation des murs concerne 28,04% interrogés. Il s'agit du type de travaux qui revient le plus souvent. Les travaux de chauffage/eau chaude sanitaire concernent 19,05% des répondants et les fenêtres 17,46% des répondants. Puis, moins représentés, les travaux d'isolations divers concernent 12,17% répondants, les travaux de planchers bas 10,05% des répondants et les travaux de ventilation 7,41% des répondants. Enfin, les travaux de toiture concernent 5,82% des répondants. Il s'agit du type de travaux le moins représenté.

Q9- Avez-vous ou comptez-vous solliciter une entreprise spécialisée pour la réalisation des travaux?



Pour leurs travaux de rénovation, 37% des interrogés ont fait ou comptent faire appel à une entreprise spécialisée pour sous-traiter l'ensemble des travaux. On retrouve le même pourcentage d'interrogés qui ont fait ou comptent faire leurs travaux par eux-mêmes, sans aucune sous-traitance. Enfin, 26% des interrogés ont fait ou comptent faire sous-traiter une partie seulement des travaux.

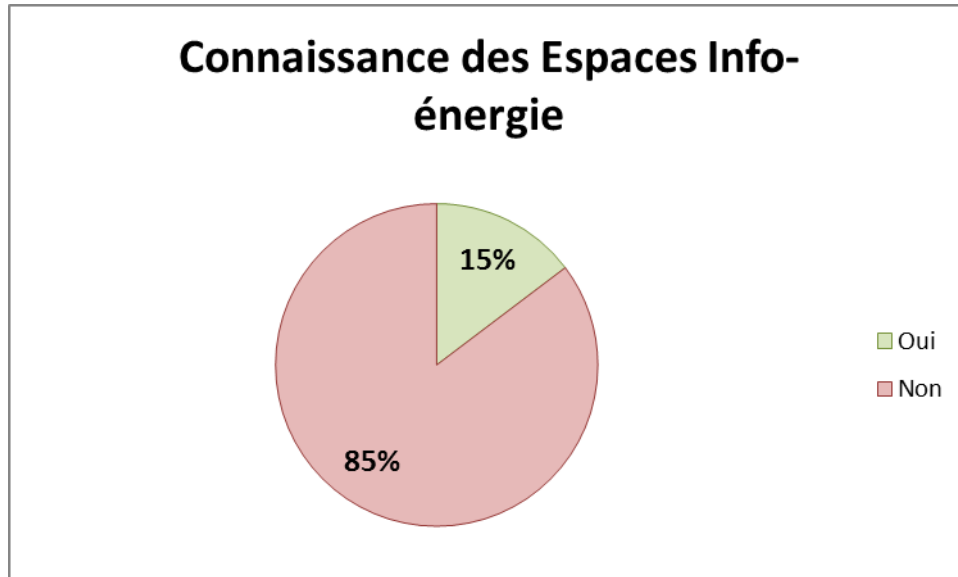
Q10- Pensez-vous avoir (eu) suffisamment d'informations et de savoirs (d'ordre technique, pratique, financier) pour organiser et mener à bien vos travaux?



Parmi les personnes enquêtées, 54% pensent avoir suffisamment d'informations et de savoirs (d'ordre technique et financier) pour mener à bien leurs travaux. Il s'agit donc de plus de la moitié de l'échantillon. Ensuite, 33% des personnes interrogées pensent avoir un niveau d'information « pas tout à fait satisfaisant ». Enfin, 13% des enquêtés pensent ne pas avoir suffisamment d'informations et de savoirs pour mener à bien leurs travaux.

b) La connaissance d'Info-énergie

Q12-Avez-vous déjà entendu parler des Espaces Info-énergie?

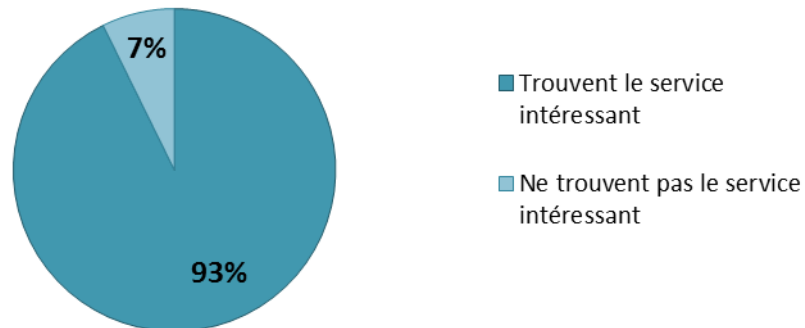


Parmi les personnes interrogées, seuls 15% affirment avoir entendu parler des Espaces Info-énergie. Il s'agit d'un pourcentage assez faible pour une structure de cette dimension. Ainsi, 85% des enquêtés affirment ne pas connaître cette dernière.

Explication : Info Energie est un service public spécialisé dans les conseils en actions de maîtrise de l'énergie et d'énergies renouvelables. Il oriente les usagers vers les aides financières concernant les travaux et propose des conseils techniques sur les matériaux adéquats. La consultation de ce service est gratuite.

Q16- Trouvez-vous le service Info-énergie intéressant?

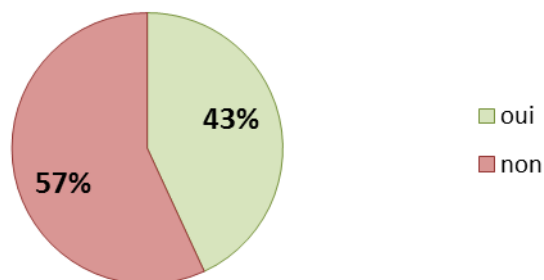
Intêret pour le service Info-énergie (taux d'adhérence)



Après une brève description de l'Espace Info-énergie Rhône-Alpes et des services qu'il propose, une large majorité des interrogés (93%) affirme trouver le service intéressant. Seul 7% des enquêtés ne trouvent pas le service intéressant.

Q17- Comptez-vous contacter Espace Info Energie?

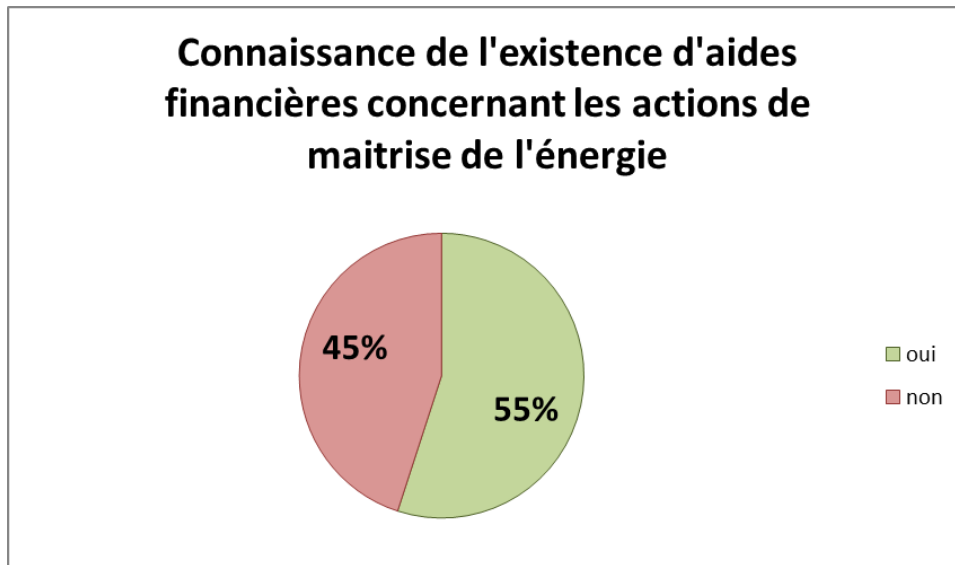
Volonté de contacter le service Info-énergie (taux potentiel de passage à l'acte)



Interrogée sur la question d'une possibilité de prise de rendez-vous chez info-énergie, la majorité des personnes affirme la volonté de ne pas les contacter. Ils représentent 57% de la population enquêtée. Seuls 43% des interrogés souhaitent prendre rendez-vous chez le prestataire, à savoir info-énergie.

c) La connaissance générale d'aides financières concernant les actions de maîtrise de l'énergie

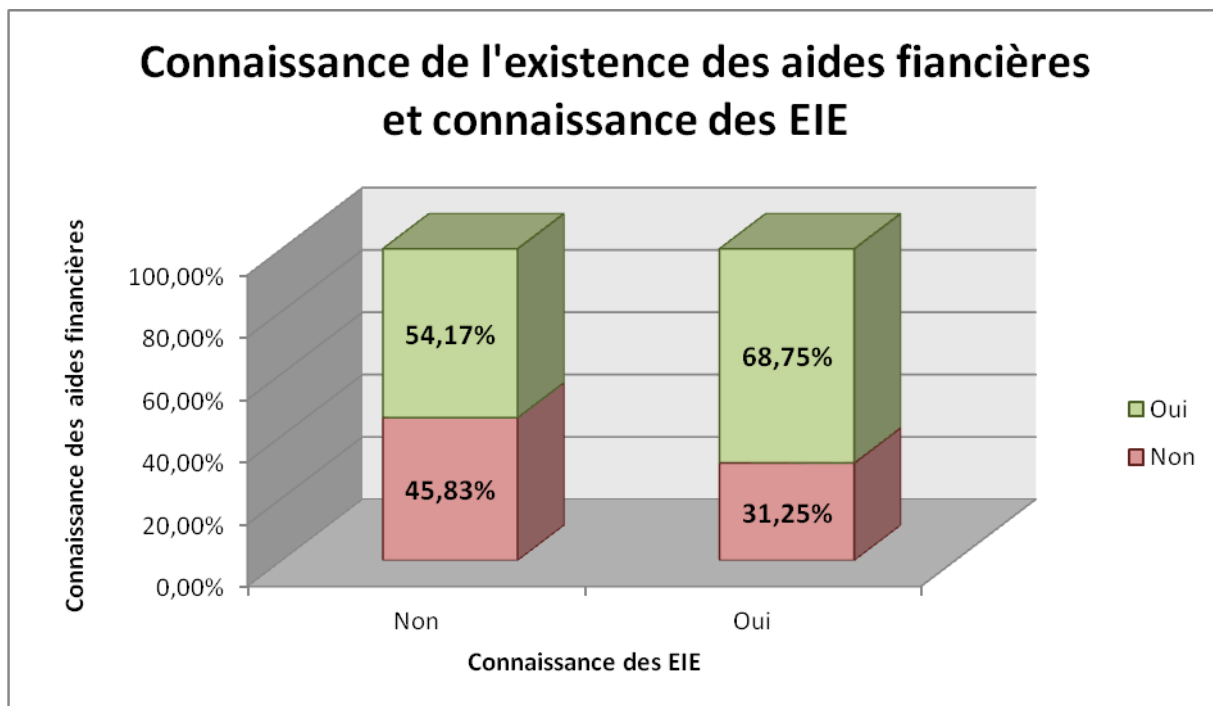
Q14- Connaissez-vous l'existence d'aides financières proposées pour la rénovation de votre logement et l'installation de systèmes fonctionnant grâce aux énergies renouvelables ou permettant de faire des économies d'énergies?



Nous constatons que 55% des interrogés affirment connaître l'existence d'aides financières concernant les actions de maîtrise de l'énergie. Les enquêtés ne connaissant pas l'existence d'aides représentent 45% de l'échantillon.

Q12-Avez-vous déjà entendu parler des Espaces Info-énergie?

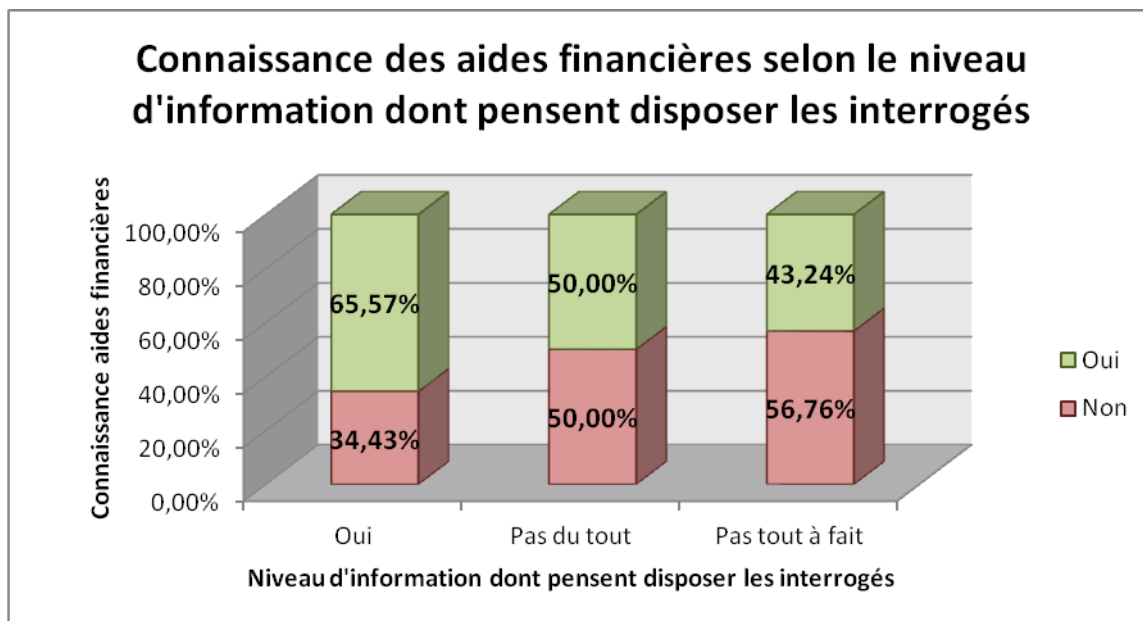
Q14- Connaissez-vous l'existence d'aides financières proposées pour la rénovation de votre logement et l'installation de systèmes fonctionnant grâce aux énergies renouvelables ou permettant de faire des économies d'énergies?



Nous remarquons ici que les personnes connaissant les EIE sont plus nombreuses à connaître des aides financières (68,75%) que les personnes qui ne connaissent pas EIE (54,17%). Cela s'explique peut-être par le fait que les structures proposant les aides financières ne renvoient pas forcément les usagers vers les EIE pour avoir des conseils, tandis qu'EIE renvoie directement les usagers vers ces structures d'aides.

Q14- Connaissez-vous l'existence d'aides financières proposées pour la rénovation de votre logement et l'installation de systèmes fonctionnant grâce aux énergies renouvelables ou permettant de faire des économies d'énergies ?

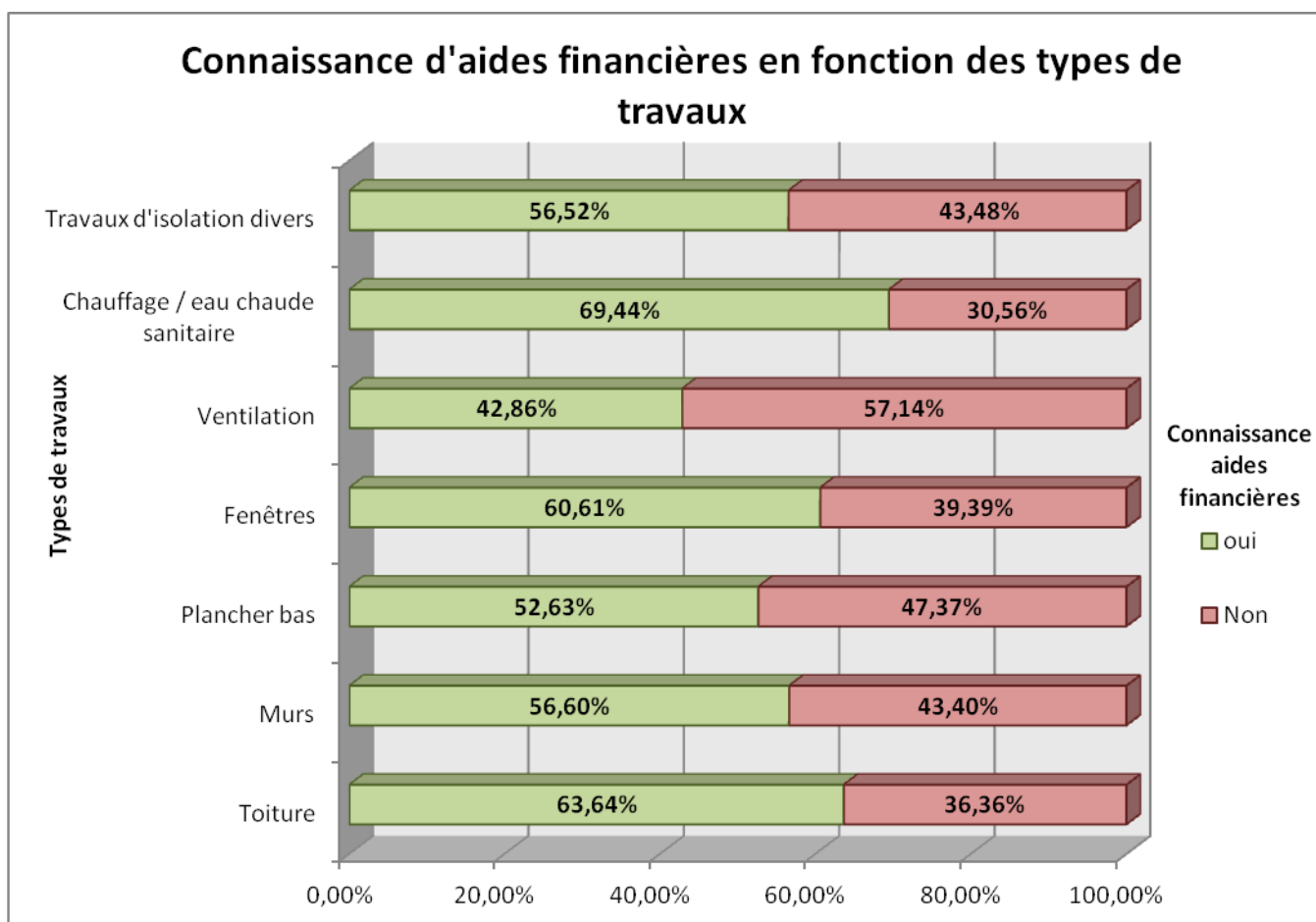
Q10- Pensez-vous avoir (eu) suffisamment d'informations et de savoirs (d'ordre technique, pratique, financier) pour organiser et mener à bien vos travaux?)



Parmi les interrogés qui pensent détenir suffisamment d'information pour organiser et mener à bien leurs travaux, 65,57% d'entre eux affirment aussi connaître des aides financières proposées pour la rénovation de logement et l'installation de systèmes fonctionnant grâce aux énergies renouvelables ou permettant de faire des économies d'énergies. Ce pourcentage est plus important que chez les personnes pensant avoir un niveau d'information « pas tout à fait suffisant » pour mener à bien leurs travaux, qui affirment à 50% connaître des aides financières, et que chez les personnes pensant avoir un niveau d'information insuffisant, qui affirment à 43,24% connaître des aides financières. Nous pouvons alors penser que la quantité d'information dont dispose les individus influence sur la connaissance des divers aides financières.

Q14- Connaissez-vous l'existence d'aides financières proposées pour la rénovation de votre logement et l'installation de systèmes fonctionnant grâce aux énergies renouvelables ou permettant de faire des économies d'énergies ?

Q7 -De quel type de travaux s'agit-il ?

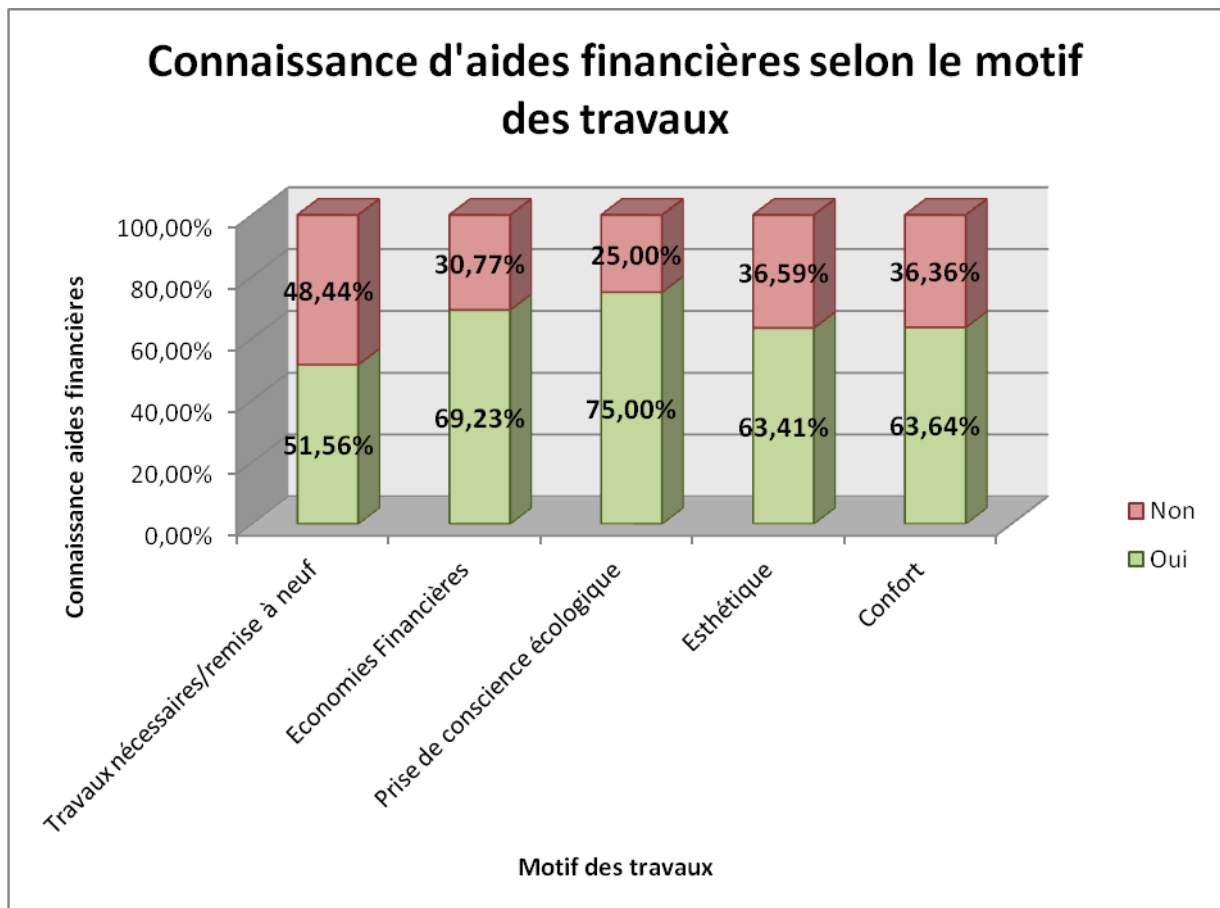


Parmi les interrogés dont les travaux concernent le chauffage / eau chaude sanitaire, 69,44% affirment connaître l'existence d'aides financières. Il s'agit du pourcentage le plus élevé de connaissance d'aides financières en fonction des types de travaux. Il est probable que les enquêtés effectuant ce genre travaux soient plus informés à propos de l'existence d'aides financières grâce à la large campagne (publicité, fascicule, site internet avec simulation de consommation) actuellement menée par la Métropole Grenobloise, qui propose une « Prime Air Bois » de 800 euros pour inciter les particuliers à renouveler leur appareil de chauffage au bois individuel. Le but est de renouveler en 5 ans tiers des appareils non performants utilisés pour une baisse des émissions totales de particules fines sur le territoire de 10 %.

Plus globalement, nous ne constatons pas d'énormes différences concernant la connaissance d'aides financières selon les types de travaux entrepris.

Q14- Connaissez-vous l'existence d'aides financières proposées pour la rénovation de votre logement et l'installation de systèmes fonctionnant grâce aux énergies renouvelables ou permettant de faire des économies d'énergies ?

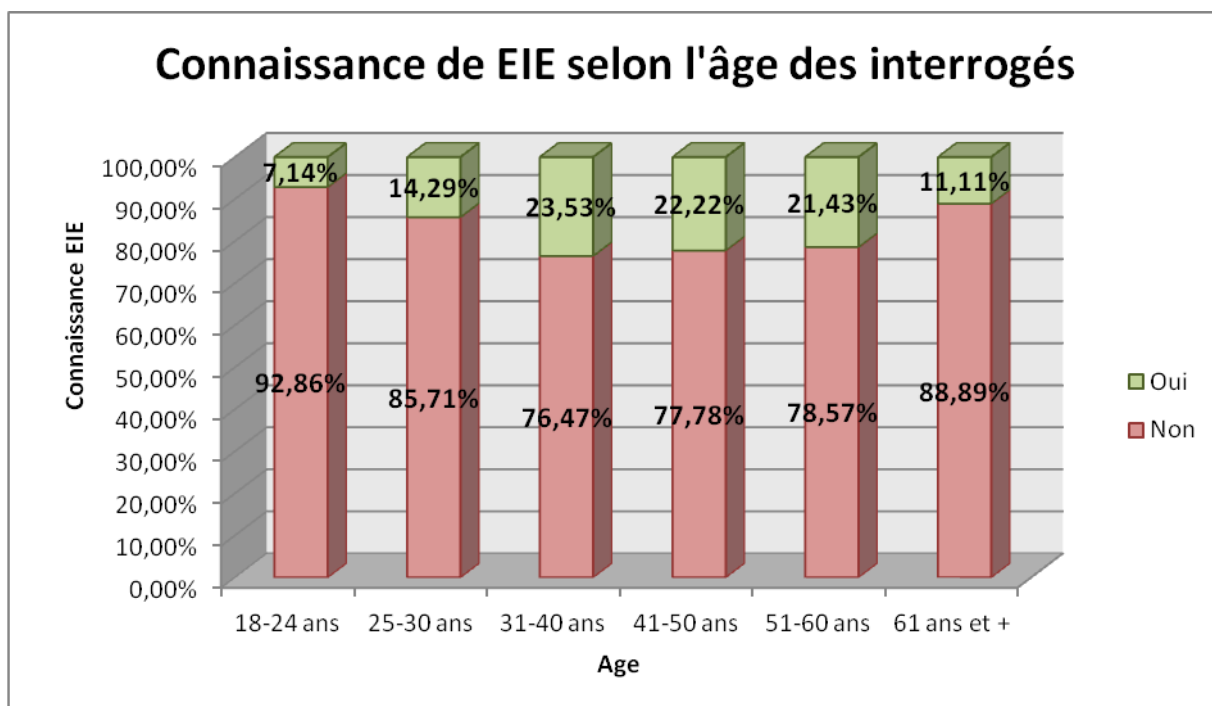
Q8- Pour quelle(s) raison(s) vous avez/devez effectuer ces travaux?



Nous constatons ici que les personnes ayant pour motivation d'entreprendre des travaux une prise de conscience écologique et une volonté de faire des économies financières sont les plus informées de l'existence d'aides financières (respectivement 75% et 69,23%). A contrario, les personnes effectuant des travaux car ces derniers sont considérés comme « nécessaires » sont les moins informés de l'existence d'aides financières (51,56%). Nous pouvons peut être expliquer cette différence par le fait que les personnes souhaitant faire des économies financières ou d'énergie ont plus murement réfléchis autour de leurs projets de travaux avant de les entreprendre tandis que les personnes qui effectuent des travaux jugés comme « nécessaires » sont davantage pris dans l'urgence de ces derniers et se renseignent moins sur les différentes aides disponibles.

Q1- Quel âge avez-vous ?

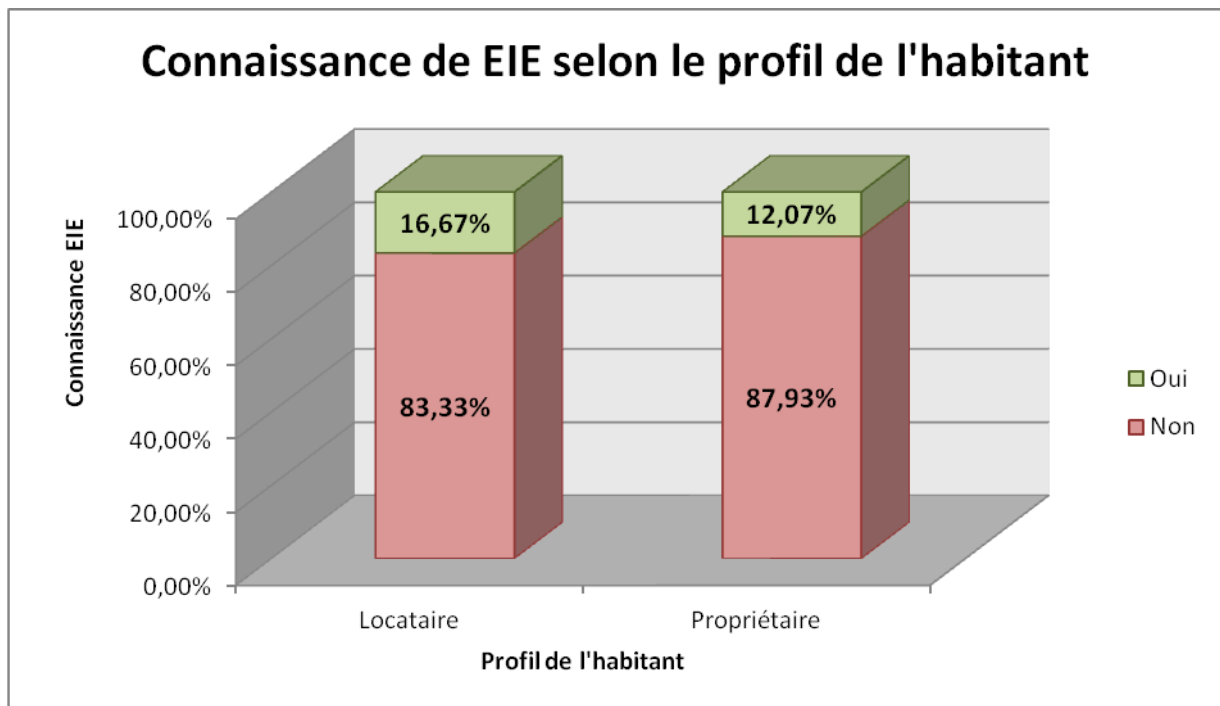
Q12-Avez-vous déjà entendu parler des Espaces Info-énergie?



Parmi les personnes interrogées, celles appartenant aux tranches d'âge les plus jeunes (18 – 24 ans) et les plus âgés (61 ans et +) sont aussi celles qui connaissent le moins Info-énergie (respectivement 7,14% et 11,11%). Nous constatons également que les personnes appartenant aux tranches d'âges plus moyennes (31-40 ans et 41-50 ans) sont les personnes qui connaissent le plus Info-énergie (respectivement 23,53% et 22,22%). Ce résultat peut nous laisser penser que les personnes les plus jeunes (probablement étudiants ou jeunes actifs) et les plus âgées (probablement souvent retraitées) sont moins informées que les personnes d'âge plus médian.

Q12- Avez-vous déjà entendu parler des Espaces Info-énergie?

Q5- Etes-vous ?



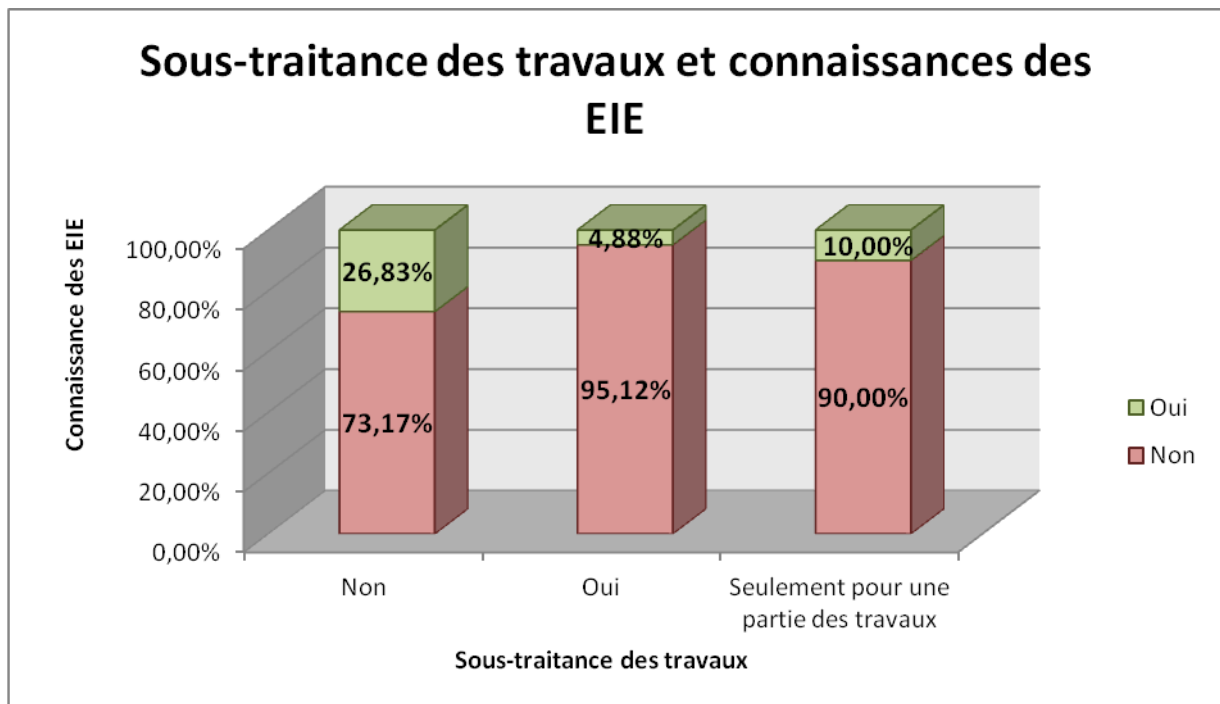
Nous remarquons ici que dans notre échantillon, les personnes locataires (16,67%) sont plus nombreuses à connaître Info-énergie que les personnes propriétaires (12,07%). Ce résultat nous semble difficile à analyser mais néanmoins intéressant, car lors de notre étude qualitative, la grande majorité des interrogés étaient des propriétaires.

d) Les obstacles à la notoriété d'Info-énergie

L'influence des professionnels

Q12- Avez-vous déjà entendu parler des Espaces Info-énergie?

Q9- Avez-vous ou comptez-vous solliciter une entreprise spécialisée pour la réalisation des travaux?



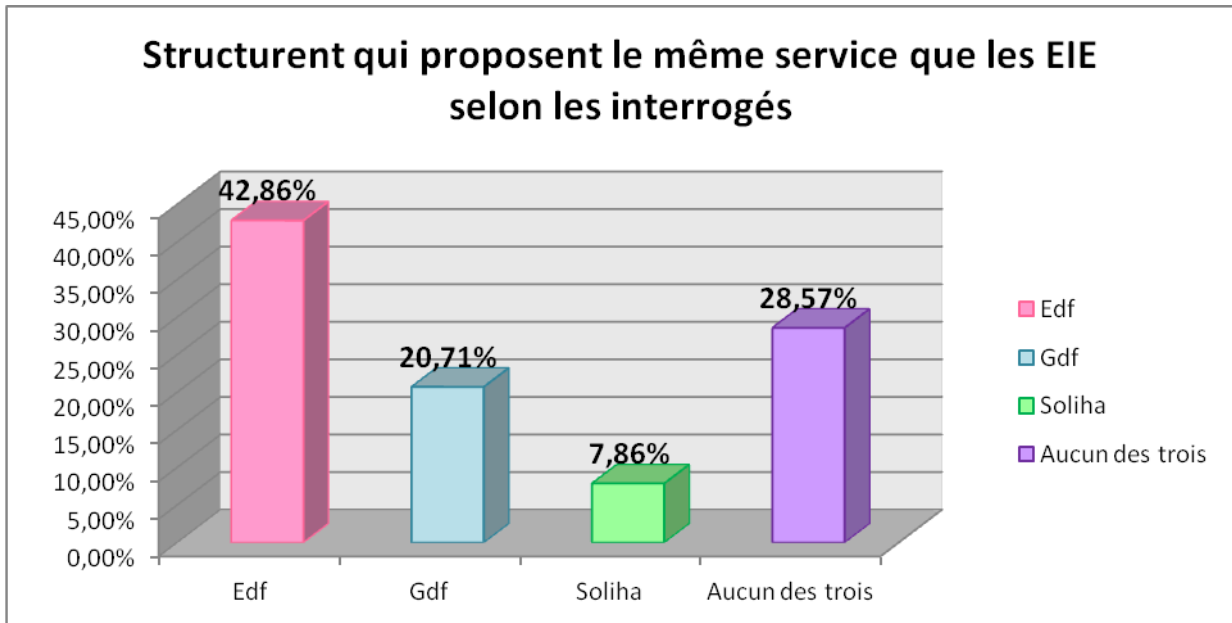
On remarque que ce sont chez les personnes qui ont sous traités totalement leurs travaux que l'on identifie le moins les EIE. Par opposition, ce sont chez les interrogés qui n'ont pas sous traités leurs travaux qu'on les identifie le plus. Cela peut nous amener à faire plusieurs remarques :

- Les personnes qui ne sous-traitent pas leurs travaux connaissent mieux le monde du bâtiment, ainsi que les structures comme Info-énergie qui gravitent autour de ce milieu professionnel.
- Les personnes qui ne sous-traitent pas leurs travaux les préparent peut-être avec plus d'attention. Ils effectuent une recherche d'information plus poussée qui les amène à connaître les EIE.

- Les professionnels du bâtiment qui interviennent dans la sous-traitance des travaux n'agissent pas comme un relai vers le service Info-énergie.

L'influence des structures concurrentes

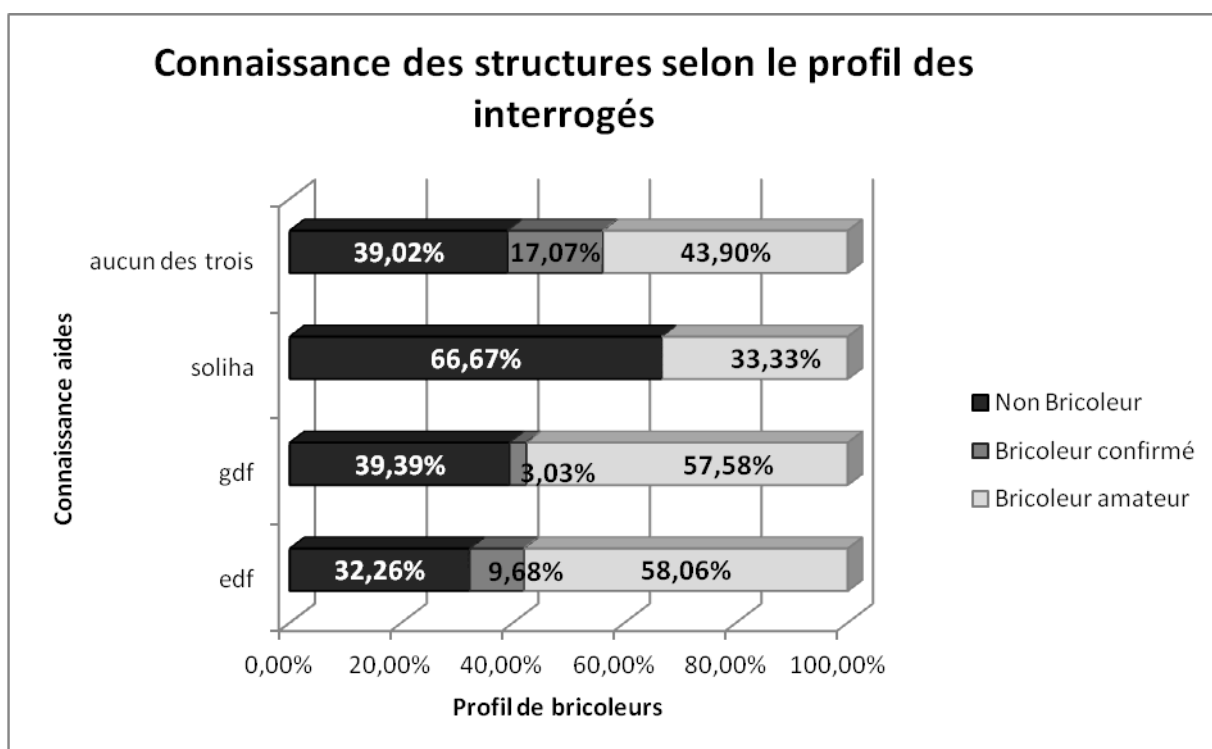
Q11- Parmi ces structures, lesquelles selon vous proposent des conseils personnalisés et gratuits concernant les actions de maîtrise de l'énergie (énergie renouvelables, aides financières...)?



42,86% des interrogés ont cité EDF comme organisme de conseil en gestion énergétique, il s'agit donc l'organisme le plus connu des interrogés. Le second est GDF avec 20,71% d'apparition dans les réponses des interrogés. Seulement 7,86% ont cité Soliha. Ainsi, 71,43% des enquêtés pensent qu'une de ces structures propose des conseils personnalisés et gratuits concernant les actions de maîtrise de l'énergie. Nous pouvons donc supposer que ces structures bénéficient d'une aura de service public dans l'esprit des personnes enquêtées.

Q3- Comment vous définiriez-vous?

Q11- Parmi ces structures, lesquelles selon vous proposent des conseils personnalisés et gratuits concernant les actions de maîtrise de l'énergie (énergie renouvelables, aides financières...)?

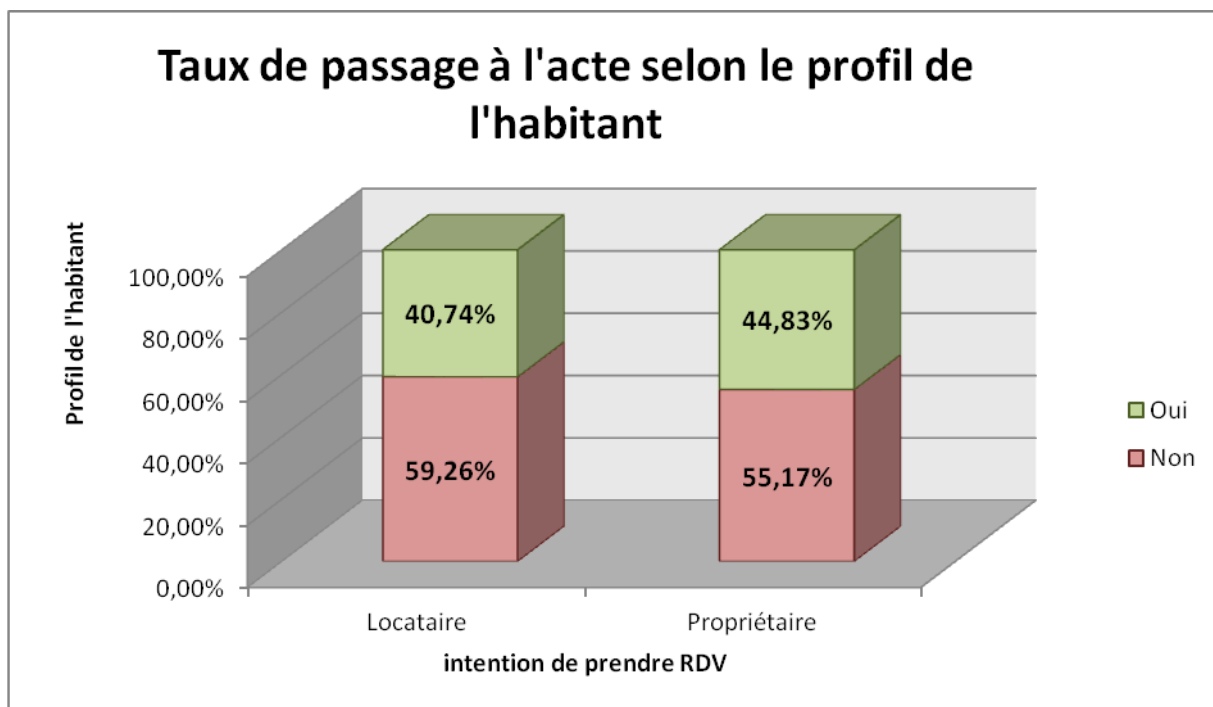


Nous remarquons ici que les bricoleurs amateurs et les non bricoleurs sont les plus nombreux à identifier les structures précitées comme structures proposant des conseils gratuits. L'aide Soliah semble particulièrement connue des non bricoleurs (66,67%) et inconnue des bricoleurs confirmés (0%). Globalement, le profil de bricoleur ne semble pas influencer significativement sur la connaissance ou non d'aides financières.

e) Le passage à l'acte

Q5- Etes-vous?

Q17- Comptez-vous contacter Espace Info Energie?

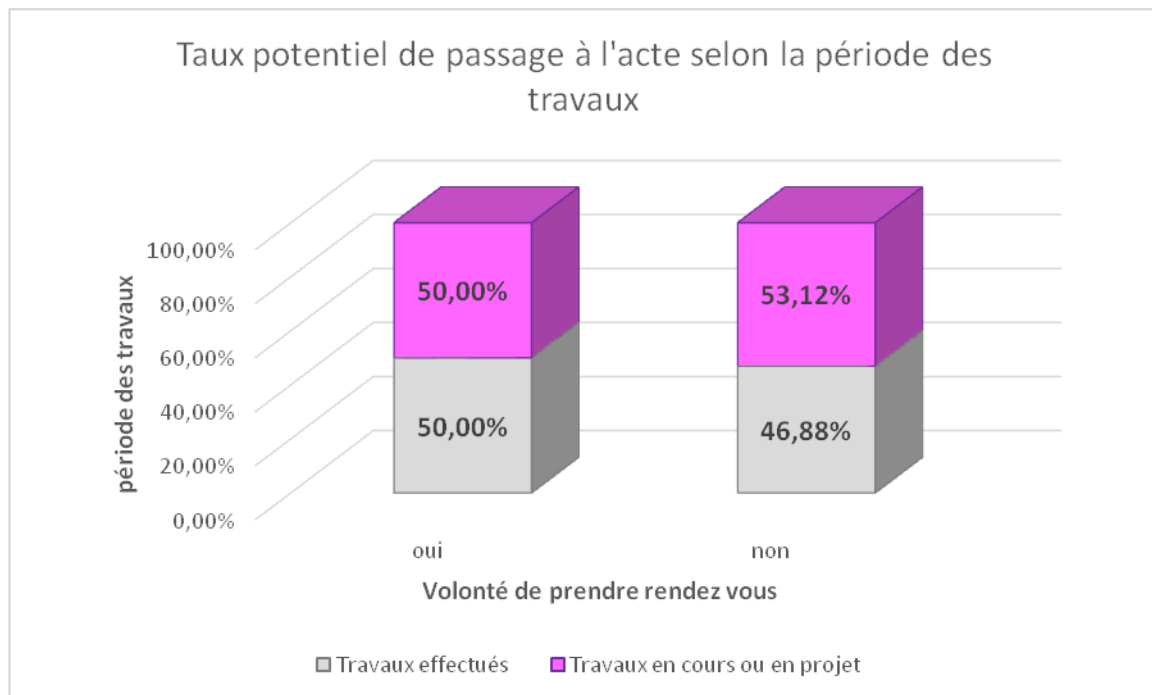


On ne remarque pas de contraste saisissant entre propriétaires et locataires dans la volonté de passer à l'acte. Ce n'est pas un facteur déterminant.

Dans l'ensemble, malgré quelques éléments et tendances que nous avons soulignés, il reste difficile d'établir des prédispositions dans la connaissance des EIE et la volonté de passer à l'acte. Les données socio démographiques, ainsi que les différences dans les pratiques ou la connaissance de politiques globales en matière d'actions de maîtrise de l'énergie n'influencent pas la connaissance et par la volonté prise de rendez-vous avec info-énergie. Cela confirme l'hypothèse d'un problème communicationnel de la part d'EIE.

Q6 – Année des travaux effectués ou envisagés

Q17- Comptez-vous contacter Espace Info Energie?



Nous pensions que le faible taux de passage à l'acte était influencé par le fait qu'un nombre conséquent de l'échantillon avait déjà effectué ses travaux et n'avaient donc pas utilité à contacter Info-énergie. Ce graphique semble prouver le contraire.

f) Conclusion de l'étude quantitative

Nous avons pu globalement dégager certaines tendances dans notre échantillon. Les travaux les plus effectués concernent les murs, le chauffage /eau chaude sanitaire et les fenêtres. L'échantillon est constitué d'une majorité de bricoleurs qui considèrent comme amateurs. Cependant, 37% des interrogés sont auto-constructeurs (ils effectuent eux même l'intégralité des travaux). Le reste de l'échantillon fait appel à un sous-traitant pour au moins une partie des travaux. Cette importante proportion de personnes ayant effectués leurs

travaux seuls expliquent peut-être le fait que plus de la moitié des interrogés pensent qu'ils disposent d'assez d'informations pour mener à bien leurs travaux.

Concernant la connaissance des aides financières, qui semblent être la dimension la plus sollicitée du service Info-énergie, 55% de l'échantillon disent connaître l'existence d'aides financières. Les plus informés sur ces aides sont ceux ayant effectués des travaux de chauffage / eau chaude sanitaire. Cela est probablement explicable par le dispositif de communication important mis en place par la Métropole. Nous constatons aussi que ceux qui disent faire des travaux pour des raisons écologiques sont également les plus nombreux à connaître les aides financières (avant même ceux pour qui les économies financières sont la principale motivation). Il n'est pas surprenant de constater que les personnes ayant une sensibilité écologique soient les plus nombreuses à connaître les aides. Il peut s'agir là d'une piste intéressante pour Info-énergie : cela démontre l'importance de la dimension écologique du service.

Concernant la notoriété du service du service Info-énergie lui-même, nous constatons que 85% des interrogés ne connaissent pas ce service. Ce résultat coïncide avec les résultats des études précédemment menées par Info-énergie. Parmi la proportion des interrogés qui connaissent Info-énergie, on trouve une majorité de personnes ayant entre 31 et 50ans. Les personnes les plus jeunes et les plus âgées sont celles qui connaissent le moins le service. Notre étude qualitative avait déjà souligné le problème de notoriété des EIE. En effet, la principale raison qui expliquait le retard des usagers semi-parfaits était la prise de connaissance tardive de l'existence de ce service.

Nous avons cependant pu observer des éléments qui semblent faire obstacle à la notoriété d'Info-énergie. Le plus marquant est l'influence des structures concurrentes. L'étude qualitative avait également montré l'existence d'une assez forte confusion entre EIE et l'ADEME. L'étude quantitative démontre cette fois, que la dimension publique d'Info-énergie est en partie usurpée par EDF, qui est toujours considéré comme un service public par une forte proportion de l'échantillon. Nous remarquons aussi que les professionnels du bâtiment n'agissent pas comme un relai vers Info-énergie, les considérant peut être comme de potentiels concurrents ou obstacles, dans le sens où beaucoup d'artisans ne maîtrisent pas forcément les détails techniques des travaux d'actions de maîtrise de l'énergie.

Enfin, les espaces EIE sont intéressants pour 93% des interrogés, mais seulement 43% d'entre eux nous ont affirmé vouloir les contacter. Nous pensions que cela était dû au fait qu'une grande partie d'entre eux avaient déjà effectué leur travaux, ce qui n'est pourtant pas le cas. Il n'y en a effet pas beaucoup plus de personnes qui souhaitent contacter Info-énergie chez celles qui n'ont pas encore effectué leurs travaux. Il serait intéressant de mener un travail qui ne concernerait que ce taux de passage à l'acte potentiel afin de comprendre pourquoi un service aussi intéressant ne suscite pas une plus forte mobilisation.

VI. Conclusion générale

Grâce à notre enquête qualitative, nous avons constaté que les usagers parfaits ont un profil plus informé et réceptif à l'information (campagne gouvernemental, dimension service public, sensible à la dimension écologique même si elle n'est pas déterminante). Les usagers semi-parfaits ont pour la totalité découvert EIE sur le tard et sont en général plus âgés. Il semble aussi que ce soit surtout la dimension financière qui les intéresse. Les usagers parfaits, quant à eux, sont plus souvent intéressés par une prise d'information plus générale (matériaux, conseils techniques pour mener les travaux à bien...). On constate dans tous les cas une confusion dans l'identification du service malgré le fait qu'ils soient tous satisfait de ce dernier.

Concernant l'étude quantitative, elle nous a permis de confirmer cette confusion dans la communication et dans la connaissance des structures avec notamment EDF et GDF qui usurpent la « dimension service public » dont devrait bénéficier les EIE. Elle nous a en ce sens prouvé que le problème était avant tout communicationnel face à la rareté des interrogés qui ne connaissent pas EIE, d'autant plus qu'après explication du service, les interrogés semblaient intéressés et convaincu de son utilité et de sa pertinence. Nous évoquerons ce problème communicationnel plus en détail dans notre partie consacrée aux recommandations.

Dans cette enquête, nous avons pu également établir quelques prédispositions à la connaissance des aides financières. En effet, les aides financière sont surtout connus par les interrogés voulant réaliser des économies d'énergie et réalisant des travaux couteux, et donc qui cherchent à minimiser les couts de ces travaux importants.

Pour améliorer et poursuivre notre dossier, nous jugeons nécessaire d'agrandir l'échantillon de notre étude quantitative. Nous avons recueilli 109 réponses, et il nous semblerait intéressant d'en récolter d'autres, afin de voir si les tendances observées restent les mêmes sur un échantillon plus important. Comme initialement prévu pour notre étude

quantitative, il nous semble également intéressant d'étudier les différences de pratiques des interrogés suivant leur emplacement géographique (zones rurales et zones urbaines) et les types de magasins de bricolage fréquentés (magasins bon marché, magasins de bricolages plus spécialisés dans les matériaux d'économie d'énergie, magasins situés en zones urbaines, magasins situés en zones rurales ...). L'analyse des représentations et des pratiques de l'échantillon concernant les actions de maîtrise de l'énergie dans leur globalité pourrait également être un axe d'approfondissement pertinent car il permettrait à EIE de connaître davantage les profils de ses usagers et des non usagers. Il nous semble également intéressant de faire un diagnostic des besoins informationnels des personnes qui contactent EIE. Cela permettrait à EIE d'améliorer encore son service (dont les usagers sont très satisfaits) et peut-être d'apporter de nouvelles modifications (nouveau service, amélioration etc). Enfin, en s'écartant un peu de notre travail initial, analyser en détail la communication d'EIE et des organismes affiliés nous permettrait de fournir à EIE des recommandations concernant celle-ci, de son élaboration à sa mise en œuvre.

VII. Recommandations

Au-delà des éléments que nous avons soulignés et qui tendent à expliquer le retard dans la consultation des EIE, il semble que la méconnaissance ou la prise de connaissance tardive de l'existence de ce service est la cause principale dans le décalage entre usagers parfaits et semi-parfaits. La communication mise en place par les EIE (et les autres organismes partenaires) joue donc un rôle déterminant dans ce décalage, qui peut être réduit par une réorientation ou un affinage des techniques de communications des EIE. Nous avons pu constater que les EIE et ses partenaires communiquent, mais un certain nombre d'observations faites tout au long de ce dossier nous ont permis d'identifier des problèmes. Ces quelques recommandations vous permettront peut être d'y palier. Elles visent, dans une démarche générale, à mieux connaître l'écosystème « info-énergie » (l'Ensemble des environnements économique, démographique, politique, socioculturel, géographique, religieux...qui interagissent les uns sur les autres et avec lesquels l'entreprise ou le service doit composer)⁹, à accroître la notoriété des EIE en développant l'identité de ce service et enfin à influencer sur les comportements pour un meilleur taux de passage à l'acte et au bon moment. Conscients des impératifs financiers qui contraignent souvent les actions de communication, nous avons orientés nos recherches vers les nouvelles techniques liées aux réseaux socio-numériques.

a) L'écosystème 2.0 : veille et community management comme outil pour une meilleure connaissance des publics

Veille et connaissance des publics...

On peut définir la veille comme une « démarche organisée au service du management stratégique de l'entreprise, visant à améliorer la compétitivité par la collecte, le traitement d'informations et la diffusion de connaissances utiles à la maîtrise de son environnement »¹⁰. C'est une technique qui s'appuie sur la mobilisation de réseaux internes

⁹ www.e-marketing.fr

¹⁰ Lendrevie, Jacques et Lévy, Julien, *Mercator : tout le marketing à l'ère numérique*, Paris : Dunod, 2014, p.62

et externes : en conséquence, la veille est de plus en plus liée aux pratiques de community management, qui désignent les différentes activités de gestion de la présence d'une organisation sur les réseaux sociaux et autres espaces communautaires¹¹.

La mise en place d'un plan de veille, notamment sur les réseaux sociaux, représente un premier avantage pour EIE : c'est un outil idéal pour une connaissance de la e-réputation du service, et ce à moindre frais. Qui parle d'EIE sur Twitter ou Facebook ? Comment en parle-t-on ? Quels sont nos avantages concurrentiels ? Quelles pourraient être les points à améliorer ? Apporter des réponses à ces questions ne pourrait que renforcer l'efficacité du service.

Au-delà de l'e-réputation, qui ne concerne que la réputation du service sur les réseaux sociaux, une stratégie de veille est efficace pour une meilleure connaissance et une meilleure segmentation des publics. Elle vise, à terme, à identifier les différents publics potentiels et leurs interconnexions, afin de savoir comment les mobiliser en profitant des avantages qu'offrent les réseaux sociaux. Sur Facebook, il est par exemple facile de repérer les communautés (communautés de bricoleurs amateurs, groupes de discussions sur les enjeux de l'écologie...). Twitter est un très bon outil pour identifier les centres d'intérêt (grâce à la recherche par mots clés) tandis qu'une recherche axée sur les blogs permet de repérer les leaders d'opinions qui favoriseront le bouche à oreille. Il existe des outils gratuits qui permettent d'effectuer ces tâches, cependant c'est un marché dynamique et en pleine expansion : les outils gratuits deviennent vite payant après rachat par des investisseurs, laissant la place à de nouveaux outils gratuits qui suivront sûrement le même destin. Nous conseillons la lecture de revues spécialisées sur les enjeux de l'e-réputation (de nombreux titres disponibles en bibliothèque universitaire) pour une mise à jour sur ces outils. L'analyse de l'e-réputation, des publics et de l'organisation de ces publics potentiels sur les réseaux sociaux offre donc de nombreux avantages. Elle permet ainsi d'organiser un community management stratégique et efficace.

...Pour un community management efficace

¹¹ www.e-marketing.fr

Après une démarche de veille et d'analyse des publics sur les réseaux sociaux, il paraît pertinent de lancer une stratégie de community management. Cette stratégie vise prioritairement à créer un « écosystème » basé sur le relationnel et les liens qui unissent les communautés, afin d'optimiser la communication. Il est inutile d'entreprendre une stratégie de community management sans penser à la dimension relationnelle et conversationnelle des réseaux sociaux : trop nombreuses sont les structures qui établissent une communication émetteur-récepteur, se limitant à la communication d'informations forcément liées au service proposé (changements d'horaires, nouvelle offre, changements organisationnels...). Ceci est une erreur : le community manager doit créer le dialogue en se basant sur les relations et le partage d'informations entre communautés. Il doit relayer des informations propres à la structure pour laquelle il travaille, mais aussi diffuser des informations plus générales qui appartiennent au milieu dans lequel évolue la structure. Dans le contexte d'EIE, par exemple, le community manager devra relayer des informations propres aux EIE, mais aussi des informations plus générales (articles de presse sur les actions de maîtrise de l'énergie, événements culturels, nouveautés dans les matériaux, avancées scientifiques). On comprend ici tout l'intérêt du dispositif de veille précédemment évoqué. Le but final du community management est la création de communautés qui partagent des valeurs, dans le but d'analyser leurs comportements et d'optimiser le partage des informations communiquées. Cela permettra à la structure d'améliorer ce qui semble être son point faible : sa notoriété.

b) Les réseaux sociaux : pour une amélioration de la notoriété et une affirmation de l'identité

Après la mise en place d'un dispositif de community management stratégique, basé sur la veille d'information et l'analyse des publics, et pensé en direction des communautés justement identifiées grâce à ce dispositif de veille, les EIE vont pouvoir s'attacher à une mission capitale : augmenter leur notoriété, et affirmer leur identité. Surtout lorsqu'on sait

que « dans 50% des cas, sur le net, ce sont les autres internautes qui incitent au passage à l'acte »¹².

L'un des éléments qui nous a marqué durant notre enquête est la trop faible proportion de personnes ayant connues EIE grâce au bouche à oreille. Cela paraît d'autant plus surprenant que le service remporte un fort taux de satisfaction. Pourquoi ne pas miser alors sur la dimension communicationnelle des réseaux sociaux ? Avec un tel taux de satisfaction chez EIE, on ne peut que miser sur l'efficacité d'une telle approche.

Ensuite, l'un des éléments qui permet d'accroître la notoriété d'une structure est bien sûr de susciter du « buzz ». Il s'agit de publier des informations qui seront relayées, « re-tweetés » par les communautés présentes sur les réseaux sociaux. Les informations positives et liées de près ou de loin à « l'idéologie des réseaux sociaux » suscitent plus de « buzz » sur les réseaux sociaux¹³. A contrario, concernant la presse généraliste et les médias plus « traditionnels », ce sont les informations négatives qui suscitent le buzz. L'idée serait alors, dans le cas d'EIE, de publier par exemple les informations positives liées aux actions de maîtrise de l'énergie pour susciter un « good buzz » qui augmentera la notoriété et séduira des usagers potentiels. Dans le même temps, la structure peut relayer des articles de presses négatifs sur les conséquences de la mauvaise maîtrise de l'énergie, suscitant ainsi un « bad buzz » mais qui profitera à la structure au sens où celle-ci représente une solution à ce problème. Dans les deux cas, l'information publiée par EIE a plus de chance d'être relayée, augmentant par-là la notoriété d'EIE.

Enfin, la confusion qui règne entre les structures telles que l'ADME, SOLIHA ou encore EDF et GDF nous amène à penser que les EIE doivent affirmer leur identité. On peut définir plusieurs types d'identités¹⁴ : L' « identité personnalisée » est ce différencie EIE des autres

¹² Balague Christine et Fayon David, *Réseaux sociaux et entreprises : les bonnes pratiques*, Paris : Pearson, 2012, p.52

¹³ Fayon David et Alloing Camille, *Développer sa présence sur internet : concevoir et déployer une stratégie sur les médias sociaux*, Paris : Dunod, 2012, p.22

¹⁴ Libaert Thierry et Pierlot Jean-marie, *Communication des associations*, Paris : Dunod, 2014.

services (gratuité, mission de service public). L'« identité relationnelle » représente le type de relation qu'entretient l'association avec ses sympathisants (relation personnalisée, entretiens exhaustifs et précis sur les demandes des usagers). L'« identité culturelle » se définit comme l'ancrage de l'association dans la société, sa fonction, son histoire. Enfin l'« identité reflet » est l'image que l'association souhaite donner de ses sympathisants. Une synthèse de ces différentes dimensions de l'identité d'EIE devrait permettre à la structure de mieux se cerner elle-même et de réfléchir à des nouvelles orientations dans la communication. De plus, la notion « d'identité reflet » est pertinente pour travailler un dernier point qui nous semble capital : le passage à l'acte.

c) Quelques pistes pour un meilleur taux de passage à l'acte

Info-énergie est un service dont l'un des objectifs est de faire changer les comportements en matière d'actions de maîtrise de l'énergie, tout en accompagnant par l'expertise qu'il offre ce changement de comportement. En ce sens, il n'est pas dénué d'idéologie et doit mener un travail de sensibilisation à ces idéaux.

Ce travail de sensibilisation vise à changer les comportements en s'appuyant sur la fonction d'opinion (convaincre le public de la justesse de l'association et du bénéfice à la consulter) et la fonction d'incitation (ce qui va déclencher un passage à l'acte). Deux concepts nous paraissent particulièrement pertinents : le concept de « social good »¹⁵ et celui de « marketing expérientiel »¹⁶. Le « social good » est le « concept d'un produit ou d'un service qui bénéficie au plus grand nombre d'individus, avec une notion de bien social commun ». EIE est un service « social good », et il nous semble qu'il serait facile pour cette structure, notamment grâce aux réseaux sociaux (buzz positif), d'optimiser cette dimension de leur service pour une sensibilisation plus efficace. Ensuite le marketing expérientiel peut être une solution pertinente pour favoriser le passage à l'acte. Celui-ci peut se définir comme « l'ensemble des dispositifs et actions visant à faire vivre une expérience plus ou moins mémorable ou mémorisable à des clients ou prospects ». La consultation du service est une

¹⁵ Libaert Thierry et Pierlot Jean-marie, *Communication des associations*, Paris : Dunod, 2014, p.168

¹⁶ www.marketing-définitions.com

expérience, et il existe un moyen simple pour retranscrire cette expérience et par là susciter le besoin (l'objectif du marketing) chez l'utilisateur potentiel : c'est le témoignage. Cela paraît d'autant plus réalisable puisque les EIE remportent un bon taux de satisfaction. Que ce soit au travers d'une communication institutionnelle (une publicité qui met en scène le témoignage satisfait d'un usager) ou sur les réseaux sociaux (favoriser la circulation de témoignages positifs grâce aux techniques précédemment évoquées), le témoignage ne coûte rien et peut rapporter gros.

Bibliographie

- Ouvrage :

ASSAEL Adary, *Communicator : toutes les clés de la communication*, Dunod, 2015 (7^{ème} édition), Paris, 688p.

BALAGUE, Christine et FAYON, David, *Réseaux sociaux et entreprises : les bonnes pratiques*, Pearson, 2012, Paris, 230p

BEAUD, Stéphane et WEBER, Florence, *Guide de l'enquête de terrain*, La Découverte, 2003, Paris, 331p.

BONNEVILLE, Luc, *Introduction aux méthodes de recherche en communication*, Les Editions de la Chenelière inc, 2007, Paris, 256p.

BRECHON, Pierre (dir.), *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*, PUF, coll. « Politique en + », 2011, Grenoble, 232p.

CEFAI, Daniel, *L'enquête de terrain, Texte réunis, présentés et commentés*, Editions La Découverte, 2003, Paris, 615p.

FAYON, David et ALLOING, Camille, *Développer sa présence sur Internet : concevoir et déployer une stratégie sur les médias sociaux*, Dunod, 2012, Paris, 209p.

LAVILLE, Jean Louis, *L'économie solidaire*, CNRS éditions, 2011, Paris, 175p.

LEBARON, Frédéric, *L'enquête quantitative en sciences sociales. Recueil et analyse des données*, Dunod, coll. « psycho sup », 2006, Paris, 182 p.

LENDREVIE, Jacques et LEVY, Julien, *Mercator : tout le marketing à l'ère numérique*, Dunod, 2014 (11^{ème} édition), Paris, 1027p.

LIBAERT, Thierry et PIERLOT, Jean-marie, *Communication des associations*, Dunod, 2014, Paris, 196p.

MERMET, Laurent, *Environnement : décider autrement : nouvelles pratiques et nouveaux enjeux de la concertation*, L'Harmattan, 2011, Paris, 373p.

PERETZ, Henri, *Les méthodes en sociologie : l'observation*, La Découverte « Repères », 2004, Paris, 128p.

- Enquêtes :

Enquête de l'AREC (Agence Régional d'évaluation Environnement et Climat) : *Les consommations et les comportements énergétique des ménages de Poitou-Charentes. Echantillon de 1000 personnes.*

Enquête de l'INSEE sur l'île de la réunion quant aux possibilités de MDE à mettre en place

Etude du CREDOC: *La consommation d'énergie dans l'habitat, entre recherche de confort et impératif écologique*

Etude de l'ADEME: *Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans les bâtiments résidentiels et tertiaires*

Annexes

- Annexe 1 : Grille d'entretien (ébauche)

Grille d'entretien Usager Semi Parfait	
Contact	<ul style="list-style-type: none"> • Se souvient-il d'Info-énergie? Si non, comment nomme-t-il la structure ?
Identité	<ul style="list-style-type: none"> • Nom • Prénom • Sexe • Age • Profession • Locataire ou proprio ? • Type de bâtiment (maison/appart, résidence principale/secondaire ?)
Leurs travaux	<ul style="list-style-type: none"> • Types de travaux réduire la consommation d'énergie • Importance des travaux • Sous-traitance ou non ?
L'usage d'info service	<ul style="list-style-type: none"> • Quand avez-vous fait appel à EIE • Conseil d'autres structures proposant des conseils ?
Le contact avec Info-énergie	<ul style="list-style-type: none"> • Explication de la démarche du contact (démarche perso (pub, site, recherches) ou conseillé par un tiers (quelle type de relation avec ce tiers)
Raisons du retard (seulement pour les usagers semi-parfaits)	<ul style="list-style-type: none"> • Ils connaissent mais ont appelé en retard ⑦ Raisons du retard <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils ont appris existence EIE en cours de route ⑦ Comment ? (recherches tardives, revoie vers EIE, tiers ...)
Les motivations	<ul style="list-style-type: none"> • Ecolo ? Econome (connaissance aides financières) ? Manque d'info ?
Retour sur les services de EIE	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontré combien de fois ?

	<ul style="list-style-type: none">● Qualité des conseils● Notoriété● Aide suffisante● Avantage de EIE● Défaut de EIE
--	--

- Annexe 2 : Questionnaire

Merci de prendre le temps de répondre à ce questionnaire. Répondez à ce questionnaire si vous avez effectué (entre 2013 ou 2015) ou envisagez d'effectuer (entre 2015 et 2017) des travaux concernant: l'isolation (toiture, fenêtre, murs, combles, plancher bas etc.), le chauffage (chauffage ou eau chaude sanitaire), la ventilation...

*Obligatoire

1- Quel âge avez-vous? *

- 18-24 ans
- 25-30 ans
- 31-40 ans
- 41-50 ans
- 51-60 ans
- 61 ans et +

2- Sexe *

- Homme
- Femme

3- Comment vous définiriez-vous? *

- Bricoleur amateur
- Bricoleur confirmé
- Non bricoleur

4- Quel est votre code postal? *

5- Etes-vous? *

- Locataire
- Propriétaire

6- Année des travaux effectués ou envisagés *

- 2013/2015
- 2015/2017

7- De quel type de travaux s'agit-il ? *

(Plusieurs réponses possibles)

- Toiture
- Murs
- Plancher bas
- Fenêtres
- Ventilation
- Chauffage / eau chaude sanitaire
- Travaux d'isolation divers
- Autre :

8- Pour quelle(s) raison(s) vous avez/devez effectuer ces travaux? *

(Plusieurs réponses possibles)

- Travaux nécessaires/remise à neuf
- Economies Financières
- Prise de conscience écologique
- Esthétique
- Confort

9- Avez-vous ou comptez-vous solliciter une entreprise spécialisée pour la réalisation des travaux? *

- Oui
- Seulement pour une partie des travaux
- Non

10- Pensez-vous avoir (eu) suffisamment d'informations et de savoirs (d'ordre technique, pratique, financier) pour organiser et mener à bien vos travaux? *

- Oui
- Pas tout à fait
- Pas du tout

A propos d'Info-énergie

11- Parmi ces structures, lesquelles selon vous proposent des conseils personnalisés et gratuits concernant les actions de maîtrise de l'énergie (énergie renouvelables, aides financières...)? *

(Plusieurs réponses possibles)

- EDF
- GDF
- SOLIHA
- Aucune des trois

12-Avez-vous déjà entendu parler des Espaces Info-énergie? *

- Oui
- Non

13- Qu'est ce selon vous? *

(Plusieurs réponses possibles)

- une association/un groupement d'associations
- Un service public
- Une entreprise
- Autre :

14- Connaissez-vous l'existence d'aides financières proposées pour la rénovation de votre logement et l'installation de systèmes fonctionnant grâce aux énergies renouvelables ou permettant de faire des économies d'énergies? *

- Oui
- Non

15- Si oui à la réponse précédente, précisez celle(s) que vous connaissez.

(Si vous avez répondu non, ne répondez pas à cette question)

- crédit d'impôt de transition énergétique
- Eco prêt à taux 0
- Aides de l'ANAH
- Certificat d'énergie CEE
- Aides collectivités Locales
- Je sais qu'il existe des aides mais je ne saurais pas les identifier/les nommer

Lisez cette petite description des Espaces Info Energie

Espace Info Energie est un service public spécialisé dans les conseils en actions de maîtrise de l'énergie et d'énergies renouvelables. Il oriente les usagers vers les aides financières concernant les travaux et propose des conseils techniques sur les matériaux adéquats. La consultation de ce service est gratuite.

16- Trouvez-vous le service Info-énergie intéressant? *

- Oui
- Non

17- Comptez-vous contacter Espace Info-énergie? *

- Oui
- Non

- Annexe 3 : Calendrier prévisionnel

Calendrier prévisionnel des tâches à réaliser							
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Du 9/11 au 15/11	Recherche personnelle théorique	Rendez-vous à Espace info energie: Présentation de nos questionnaires et entretiens		Entretien avec Mme Bourgin: Retour sur nos outils d'étude	Reunion de groupe pour partager le travail	travail personnel	
Du 16/11 au 22/11	Rendu du Dossier d'avancement du travail	Rendez-vous à Espace info energie: Dernier Rendez-vous avant de démarrer les entretiens		Entretien avec les professeurs pour faire le point	Reunion de groupe pour partager le travail	travail personnel	
Du 23/11 au 29/11	Soumission de questionnaires et d'entretiens				Reunion de groupe pour partager le travail	travail personnel	
Du 30/11 au 06/12	Soumission de questionnaires et d'entretiens	Rendez-vous à Espace info energie: Retour sur les entretiens et présentation des tendances générales	Analyse des résultats des études et interprétation			Rédaction du dossier final	
Du 7/12 au 13/12	Rédaction du dossier final	Création du Diaporama pour l'oral		Oral de présentation finale de notre étude			

- Annexe 4 : Retranscription d'entretien

Entretien 1

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 8 minutes

Nom de l'enquêteur : Clément GROSSE

Nom de l'interviewé : B.B.

(E1) Quel âge avez-vous ?

(E1) J'ai 33 ans

(E1) Quelle est votre profession ?

(E1) Je suis Ingénieur.

(E1) Etes-vous propriétaires ou locataires ?

(E1) Je suis propriétaire

(E1) Vous vous souvenez avoir pris rendez-vous avec info-énergie ?

(E1) Euh...(légère hésitation) Oui ! Je me souviens, j'ai contacté « l'agence de l'énergie ».

(E1) Vous vous souvenez avoir eu un rendez-vous ? A quelle période ?

(E1) Il y a environ un mois et demi.

(E1) Je suppose que vous aviez pour objectif de mener des travaux. Quels types de travaux s'il vous plait ?

(E1) Je compte faire des travaux de rénovation et d'extension.

(E1) Ce sont des travaux importants ?

(E1) Oui on peut dire ça comme ça...

(E1) Comptez-vous faire ces travaux vous-même ou pensez-vous faire appel à des professionnels ?

(E1) Je vais faire sous-traiter.

(E1) Et pour quelle raison avoir fait appel à info-énergie ?

(E1) Je cherchais des informations.

(E1) D'accord. Ces informations ont portées sur quels types de travaux ? Isolation, chauffage, eau ?

(E1) Euh...un peu tout.

(E1) Comment en êtes-vous venu à contacter info-énergie ?

(E1) J'ai fait des recherches sur internet et je suis tombé sur le site de l'ADEME. Je suis ensuite allé sur le site d'info-énergie, il me semble...

(E1) D'accord. Et avez-vous tenté d'approcher d'autres structures ou organisations semblables à info-énergie ?

(E1) Non, j'ai contacté directement info-énergie.

(E1) Et concernant vos motivations : c'était principalement une prise d'information ? Ou aviez-vous des motivations d'ordres financières ou écologiques ?

(E1) Non, à la base c'était vraiment pour obtenir des informations sur les travaux, des conseils etc...Mais nous avons abordés les financements etc...

(E1) Et qu'avez-vous pensé du service proposé par Info-énergie ?

(E1) Oh (l'air ravi) c'est très bien, vraiment. J'ai été très content.

(E1) Ça vous a aidé dans vos démarches ?

(E1) Ah oui, totalement. (il se dégage une impression de « bonne surprise » dans la façon dont il répond, comme si il était surpris par la qualité du service)

(E1) Si vous deviez donner une note sur 10 ?

(E1) Ah ce serait 10.

(E1) Très bien, merci pour votre patience, passez une excellente journée

(E1) Au revoir

Entretien 2

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 6 minutes

Nom de l'enquêteur : Clément GROSSE

Nom de l'interviewé : E.B.

(E2) Quel âge avez-vous ?

(E2) J'ai 34 ans

(E2) Et quelle est votre profession s'il vous plaît ?

(E2) Je travaille dans les ressources humaines

(E2) Etes-vous propriétaires ou locataires ?

(E2) Propriétaire

(E2) Vous vous souvenez avoir fait appel à nous ?

(E2) Oui ! Je vous ai contacté pour mes travaux dans le garage !

(E2) Et vous avez obtenu un rendez-vous ?

(E2) Oui, il y a 3 semaines, dans leurs locaux.

(E2) D'accord. Revenons aux travaux. C'était quel type de travaux précisément? Rénovation, isolation ?

(E2) C'était des travaux d'isolation.

(E2) Et comment en êtes-vous venus à contacter info-énergie ?

(E2) Par internet !

(E2) Vous avez effectué une recherche sur Google ?

(E2) Oui, j'ai d'abord tapé « aide financement » ou un truc comme ça, je suis tombé sur le site. Mais j'ai aussi eu connaissance de cette structure au travers de la commune de la Briève, qui a « fait de la communication » sur info-énergie.

(E2) C'est ce qui vous a poussé à les contacter ?

(E2) Oui, je me suis dit « pourquoi pas ».

(E2) Et avez-vous tenté d'approcher d'autres structures ou organisations semblables à info-énergie ?

(E2) Non.

(E2) Et concernant vos motivations ? Vous nous avez dit que vous avoir tapé « aide financement » dans Google. Mais est-ce que vous aviez d'autres motivations ?

(E2) Non pas tellement...

(E2) Vos motivations étaient principalement financières ?

(E2) Oui, et avoir des conseils pour les travaux aussi.

(E2) Est-ce que vous pensez avoir une sensibilité écologique ?

(E2) Non, pas tellement (elle rigole un peu, comme si elle avait légèrement honte). Par contre j'ai vraiment apprécié la qualité des conseils ! C'était très bien !

(E2) Si vous deviez mettre une note sur 10 ?

(E2) Oh...ce serait 8 je pense. En tout cas j'y retournerai si j'en ai besoin.

(E2) Très bien, merci pour votre patience, passez une excellente journée

(E2) Au revoir

Entretien 3

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 6 minutes

Nom de l'enquêteur : Clément GROSSE

Nom de l'interviewé : C.B.

(E3) Quel âge avez-vous ?

(E3) J'ai 43 ans

(E3) Et quelle est votre profession ?

(E3) Je suis technicien d'essai

(E3) Etes-vous propriétaires ou locataires ?

(E3) Propriétaire

(E3) Vous souvenez-vous avoir fait appel à nous ?

(E3) Oui, info-énergie je me souviens.

(E3) Vous vous souvenez dans quel contexte ?

(E3) Oui oui bien sûr. C'était début novembre. J'ai pris rendez-vous je souhaite faire des travaux d'isolation chez moi.

(E3) Des travaux importants ?

(E3) Non non, des petits travaux d'isolation pour mon plafond. Je souhaite refaire l'isolation dans une pièce...

(E3) Vous comptez les faire vous-mêmes ?

(E3) Non non, je vais faire sous-traiter.

(E3) Et quelles sont vos motivations ? Pourquoi avoir fait appel à info énergie ?

(E3) Bah je voulais tester en quelque sorte.

(E3) D'accord. A la base vous vouliez simplement voir ce que cela donne en quelque sorte.

(E3) Oui, à la base c'était plus pour tester puis je me suis intéressé à la dimension financière. J'ai vu qu'il y avait des aides, des financements etc...

(E3) Et la dimension écologique du service proposé ?

(E3) Cela m'intéresse. Ce n'est pas la raison première, mais « un petit esprit écologique » m'a animé. On peut dire ça comme ça.

(E3) Et comment avez-vous connus info énergie ?

(E3) Ba j'ai entendu parler du crédit d'impôt, je me souviens plus comment, à la télé je crois. J'ai fait des recherches sur internet, et je suis tombé sur le site du gouvernement (après demande de quelques précisions, nous comprenons qu'il s'agit du site www.renovation-info-service.gouv.fr), puis que le site d'info-énergie. J'ai trouvé que ça avait l'air intéressant.

(E3) Et avez-vous pensé à d'autres structures qu'info-énergie pour répondre à votre demande ?

(E3) Non, j'ai contacté directement info-énergie.

(E3) Et concernant la qualité du service ?

(E3) Ah très bien, 10 sur 10. C'est gratuit...c'est...bien (comme si il voulait dire « de toute façon c'est gratuit, on ne va pas de plaindre » mais sur un ton très positif, satisfait).

(E3) Très bien, merci pour votre patience, passez une excellente journée.

(E3) Au revoir.

Entretien 4

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 8 minutes

Nom de l'enquêteur : Clément GROSSE

Nom de l'interviewé : F.B.

(E4) Quel âge avez-vous ?

(E4) J'ai 53 ans

(E4) Et quelle est votre profession ?

(E4) Je suis ingénieur.

(E4) Etes-vous propriétaires ou locataires ?

(E4) Je suis propriétaire

(E4) Vous souvenez vous avoir fait appel à nous ?

(E4) Oui tout à fait.

(E4) Dans quel contexte ? Vous avez pour objectif de mener des travaux ?

(E4) Oui tout à fait, je souhaite faire des travaux d'isolation. Mais je n'ai pas encore eu mon rendez-vous !

(E4) Ah d'accord, vous avez pris rendez-vous mais le rendez-vous n'est pas encore passé ?

(E4) Oui tout à fait, c'est ça (après vérification dans la base, il semble que son jour de rendez-vous soit passé, peut-être n'y est-il pas allé ?)

(E4) Pour quoi avoir contacté cette structure ?

(E4) L'agence locale de l'énergie ? Je les connais depuis près de 10 ans !

(E4) Je comprends. Vous n'avez pas encore eu votre rendez-vous, mais vous connaissez le service proposé par info-énergie ?

(E4) Oui c'est ça.

(E4) Et concernant les travaux que vous souhaitez mener, en quoi le service proposé par info-énergie peut-il être utile ? Vous désirez des conseils d'ordre technique, financier, écologique ?

(E4) Un peu de tout !

(E4) Et comment avez-vous connu cette structure ?

(E4) Par une tierce personne. Je suis plutôt engagé dans le milieu associatif et dans ma copropriété. J'en ai entendu parler par le bouche à oreille.

(E4) D'accord. Vous avez une sensibilité écologique ?

(E4) Oui, tout à fait. Je fais la promotion et mène des actions de maîtrise de l'énergie depuis un certain temps.

(E4) Et concernant le service proposé par les EIE que vous semblez connaître, que pouvez-vous nous dire ? Si vous deviez donner une note sur 10 ?

(E4) Moi je suis positivement ravi ! Ils donnent de très bons conseils, que ce soit concernant les aides ou leur démarche en générale. J'en parle souvent autour de moi. Au départ les personnes semblent réticentes à l'idée d'appeler une structure de conseil, mais au final ils comprennent que ça leur a été bénéfique, que eux « ils n'ont rien à gagner » de toute façon.

(E4) D'accord, vous mettriez donc une bonne note !

(E4) Ah bah, pas 10 sur 10 je reste un Français hein, mais au moins 9 (rires).

(E4) Très bien, merci pour votre patience, passez une excellente journée

(E4) Au revoir

Entretien 5

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 9 minutes

Nom de l'enquêteur : Clément GROSSE

Nom de l'interviewé : M.D.

(E5) Bonjour Madame, Excusez-moi j'espère que je ne vous dérange pas ?

(E5) Non

(E5) Je travaille pour le compte d'info-énergie Grenoble, et j'aimerais savoir si ça ne vous dérangerait pas de répondre à quelques une de nos questions afin d'améliorer la qualité de notre service ?

(E5) D'accord ! J'espère que ça ne prendra pas trop temps ?

(E5) Non, vous en avez pour 5/10 minutes au moins.

(E5) Bien

(E5) Est-ce que je peux vous demander votre âge et quelle profession faites-vous ?

(E5) Oui, j'ai 52 et je suis responsable de communication

(E5) Ok ! Vous Souvenez-vous avoir contacté info-énergie ?

(E5) Oui, je me souviens avoir appelé info-énergie.

(E5) Quels types de travaux comptez-vous faire ?

(E5) En fait, je ne savais pas ce qu'il fallait exactement faire comme travaux. Au début, je voulais avoir une vision d'ensemble des différents types de travaux possibles, et puis j'ai finalement choisi de faire des travaux d'isolation dans ma maison.

(E5) D'accord ! Comptez-vous les faire seule ou les faire sous traités par des professionnels ?

(E5) Je compte les faire sous-traité.

(E5) Quand avez-vous fait appel à info-énergie ?

(E5) C'était hier. (24 Novembre 2015)

(E5) Parfait, avez-vous fait appel à d'autres structures qu'info-énergie ?

(E5) Non, je n'ai pas appel à d'autres structures.

(E5) Ok ! Comment en êtes-vous venus à les contacter ? Est-ce des démarches personnelles de votre part ou un conseil ?

(E5) C'est via LinkedIn que je les ai connues. Au départ, je n'avais aucune idée de ce que c'était info-énergie, puis je leur ai envoyé un message et c'est là que je me suis rendu

compte que c'était une agence du gouvernement. Car auparavant, j'avais confié des travaux d'isolation à des artisans mais qui ne connaissaient absolument rien du tout, du tout.

(E5) Quelles étaient vos motivations ? Était-ce un esprit écologique, pour faire des économies d'énergie ou par manque d'information ?

(E5) C'était pour des informations financières. Je ne suis pas trop écologique mais j'ai ma sensibilité écologique à moi-même si je suis trop active (rire).

(E5) Combien de fois les avez-vous rencontrés ?

(E5) M. D : Une fois et c'était hier.

(E5) Avez-vous été satisfait de la qualité des conseils ?

(E5) Ah oui, j'ai été très très ravie.

(E5) Sur une note de 10, combien les noterez-vous ?

(E5) 10/10

(E5) Ok ! C'est parfait. On a fait le tour des questions, merci de nous avoir accordé de votre temps.

(E5) Merci à vous.

(E5) Passez une bonne journée. Au revoir !

Entretien 6

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 8 minutes

Nom de l'enquêteur : Silver DIOUF

Nom de l'interviewé : D.F.

(E6) Bonjour Monsieur, excusez-moi de vous déranger, je travaille pour info-énergie, et j'aimerais savoir si ça ne vous dérangerait pas de répondre à quelques questions afin d'améliorer la qualité de notre service ?

(E6) : Pour qui ?

(E6) Pour info-énergie, l'agence de l'énergie de Grenoble.

(E6) Oui oui d'accord !

(E6) Vous en avez juste quelques minutes.

(E6) ok d'accord !

(E6) Ok, c'est parfait. Puis-je vous demander votre âge et la profession que vous exercez s'il vous plaît ?

(E6) Hun, j'ai 34 et je suis chef de projet.

(E6) Souvenez-vous avoir contacté info-énergie et en quelle période ?

(E6) Oui, je me souviens avoir contacté info-énergie via le site de l'ALEC il y a à peu près (...) un mois je crois.

(E6) Quels types de travaux comptez-vous faire ?

(E6) c'est des travaux d'isolation dans ma résidence.

(E6) Ok, et ces travaux, comptez-vous les faire sous traités par des professionnels ou par vous-même ?

(E6) Non, je compte les faire sous-traités.

(E6) Quand est-ce que vous avez fait appel à info-énergie ?

(E6) c'est il y a un mois de cela.

(E6) Ok, avez-vous fait appel à d'autres structures qu'info-énergie ?

(E6) Non non, j'ai pas fait appel à d'autres structures, j'ai seulement contacté info-énergie.

(E6) Ok ! Comment en êtes-vous venus à les contacter ? Est-ce des démarches personnelles de votre part ou un conseil ?

(E6) C'est par internet, c'est pendant des recherches.

(E6) D'accord, et quelles étaient vos motivations ? Etait-ce un esprit écolo, ou faire des économies d'énergie ou par manque d'information ?

(E6) Bah, un peu tout (pour des raisons écologiques, faire des économies d'énergie, par manque d'information).

(E6) Combien de fois les avez-vous rencontrés ?

(E6) Une fois

(E6) Parfait, que diriez-vous de la qualité des conseils ?

(E6) J'ai eu une très bonne impression de la qualité des conseils fournis par info-énergie.

(E6) Etait ce utile pour vous ?

(E6) oui oui, c'était très utile.

(E6) D'accord, et sur une note de 10, combien les noterez-vous ?

(E6) 8/10

(E6) Bon c'est parfait, je crois vous avez à toutes nos questions

(E6) D'accord

(E6) Je vous remercie d'avoir répondu à nos questions et je vous remercie et je vous souhaite de passer une excellente journée.

(E6) Merci à vous, au revoir

(E6) Au revoir Monsieur.

Entretien 7

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 9 minutes

Nom de l'enquêteur : Silver DIOUF

Nom de l'interviewé : F.G.

(E7) Bonjour Monsieur,

(E7) Oui bonjour ?

(E7) Excusez-moi de vous déranger, je travaille pour info-énergie, et j'aimerais savoir si ça ne vous dérangerait pas de répondre à quelques questions afin d'améliorer la qualité de notre service ?

(E7) Oui ?

(E7) Puis-je vous demander votre âge et la profession qu'exercez-vous s'il vous plaît ?

(E7) j'ai 32ans et je suis pompier.

(E7) Ok ! Vous souvenez-vous avoir contacté info-énergie et en quelle période ?

(E7) Oui je me souviens les avoir appelés.

(E7) et c'était en quelle période ?

(E7) c'était il y a juste un mois si je me trompe.

(E7) Quels types de travaux comptez-vous faire ?

(E7) c'est des travaux d'isolation extérieure

(E7) Et étaient t-ils importants de les faire ?

(E7) Oui, c'était très important car il fallait faire l'isolation extérieure d'une grande partie de la maison.

(E7) Ok, et ces travaux, comptez-vous les faire sous traités par des professionnels ou par vous-même ?

(E7) Par des professionnels.

(E7) Par des professionnels d'accord, et quand est-ce que vous avez fait appel à info-énergie ?

(E7) Il y a un mois.

(E7) Ok, avez-vous fait appel à d'autres structures qu'info-énergie ?

(E7) Oui, l'ANAH.

(E7) Ok ! Comment en êtes-vous venus à les contacter ? Était-ce des démarches personnelles de votre part ou un conseil ?

(E7) En fait c'est via l'ANAH que je les ai connus et je les ai ensuite contactés.

(E7) Merci, et quelles étaient vos motivations ?

(E7) C'était pour faire des économies financières, mais j'ai pas encore commencé les travaux car j'ai voulu avoir une vision d'ensemble de tout cela et voir si les ressources financières me le permettront.

(E7) Combien de fois les avez-vous rencontrés ?

(E7) J'ai pas encore eu mon rendez-vous

(E7) D'accord, je pense que vous avez répondu aux questions, et je remercie monsieur, passez une bonne journée.

(E7) Merci, au revoir

(E7) Au revoir

Entretien 8

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 7 minutes

Nom de l'enquêteur : Silver DIOUF

Nom de l'interviewé : F.L.

(E8) Bonjour Monsieur Lintignac

(E8) Oui ?

(E8) excusez-moi de vous déranger, je travaille pour info-énergie, et j'aimerais savoir si ça ne vous dérangerait pas de répondre à quelques questions afin d'améliorer la qualité de notre service ?

(E8) Ok !

(E8) Puisse vous demandez votre âge et la profession qu'exercez-vous s'il vous plaît ?

(E8) j'ai 28 et je travaille dans la gestion de patrimoine arboré.

(E8) Ok ! Vous souvenez-vous avoir contacté info-énergie et c'était en quelle période ?

(E8) oui je me parfaitement certain de les avoir contactés et c'était je crois entre septembre et octobre, un truc comme ça.

(E8) Et quels étaient les types de travaux que comptez-vous faire ?

(E8) C'était pour des travaux de rénovation dans une résidence.

(E8) Etait-il important ces travaux ?

(E8) Oui oui très important mais malheureusement j'ai acquis la résidence, donc il n'y a pas eu de suite.

(E8) Ok, avez-vous fait appel à d'autres structures qu'info-énergie ?

(E8) Non, j'ai fait appel à d'autres structures.

(E8) D'accord ! Comment en êtes-vous venus à les contacter ? Était-ce des démarches personnelles de votre part ou un conseil ?

(E8) J'en ai entendu parlé à la radio,

(E8) A la radio, c'est ça ?

(E8) Oui

(E8) d'accord, et quelles étaient vos motivations ? Etait-ce un esprit écolo, ou pour faire des économies d'énergie ou par manque d'information ?

(E8) ma principale motivation était purement écologique

(E8) Ok d'accord ! Combien de fois les avez-vous rencontrés ?

(E8) j'ai pas obtenu de rendez-vous, j'ai finalement pas acquis la résidence.

(E8) Parfait, quelle impression vous faites-vous de la qualité des conseils fournis ?

(E8) J'ai été ravi de la qualité des conseils même si j'ai pas obtenu la résidence.

(E8) D'accord, et sur une note de 10, combien les noterez-vous ?

(E8) 8/10

(E8) Parfait, je pense qu'on a fait le tour des questions, je remercie monsieur pour le temps que vous nous avez accordé et je vous souhaite de passer une excellente journée.

(E8) Merci, au revoir

(E8) Au revoir.

Entretien 9

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 3 minutes

Nom de l'enquêteur : Silver DIOUF

Nom de l'interviewé : G.T.

(E9) Oui bonjour Monsieur

(E9) Oui

(E9) excusez-moi de vous déranger, je travaille pour info-énergie, et j'aimerais savoir si vous avez quelques minutes à nous accorder pour répondre à nos questions afin d'améliorer la qualité de notre service ?

(E9) Pour qui vous avez dit ?

(E9) info-énergie que vous aviez contacté

(E9) Ah non, je ne me souviens avoir contacté info-énergie, j'ai plutôt téléphoné à l'ADEME.

(E9) Ah d'accord, bon excusez nous, c'est une erreur de notre part

(E9) Pas de quoi.

Entretien 10

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 9 minutes

Nom de l'enquêteur : Silver DIOUF

Nom de l'interviewé : M.P.

(E10) Bonjour monsieur, je vous appelle de la part de Espace Info Energie avec qui vous avez pris rendez-vous il y a quelques temps. Auriez-vous un petit moment à nous accorder pour répondre à quelques questions de satisfaction ?

(E10) vous m'avez contacté il y a juste 15 jours et je me souviens bien avoir répondu à votre questionnaire sur interne. C'est à propos de quoi encore là, je n'ai pas beaucoup de temps.

(E10) Monsieur, je vous comprends mais je vous assure que nous allons être très bref.

(E10) D'accord, je vous écoute puisse ça ne durera pas

(E10) merci, donc, nous vous laissons vous présenter, dire votre profession et votre âge

(E10) je suis médecin et j'ai 59ans

(E10) Les travaux que vous vouliez effectuer étaient pour quel type de résidence ?

(E10) c'est pour ma maison où j'habite

(E10) c'est votre résidence principale ?

(E10) Oui bien sûr, ce que je viens de vous dire

(E10) Pouvez-vous me parler des travaux pour lesquels vous avez pris rendez-vous à EIE ?

(E10) c'est pour un projet d'isolation des combles dans la maison

(E10) Les travaux que vous souhaitez effectuer sont-ils indispensables ?

(E10) non, c'est juste un projet que j'ai eu de les faire mais ils peuvent être nécessaires.

(E10) Est-ce que vous vous souvenez quand vous avez eu votre rendez-vous à Espace Info Energie Précisément ?

(E10) il y a une quinzaine de jours, si je ne me trompe

(E10) D'accord, et avez-vous fait appel à d'autres structures de conseil pour la réduction de la consommation énergétique ?

(E10) Non, vous êtes les seules à qui j'ai fait appel

(E10) Vous avez contacté Espace info Energie dès le début de vos travaux ?

(E10) Evidemment, oui je n'ai pas encore démarré

(E10) Comment vous nous avez connu ?

(E10) c'est un ami qui m'a conseillé de les contacter pour toute rénovation ou activité du genre.

(E10) qu'est-ce qui vous a motivé à nous appeler ?

(E10) j'ai appelé pour avoir des informations, pour le connaître d'avantage et avoir les informations nécessaires pour les travaux que je veux mener dans ma maison.

(E10) Comment définiriez-vous les conseils qui vous ont été proposé ?

(E10) Je suis entièrement satisfait des conseils très utiles et professionnels que j'ai recueillis à info énergie.

(E10) D'accord, les préconiserez-vous par conséquent ?

(E10) Oui, je les conseillerai à mes amis s'ils veulent faire des travaux.

(E10) Est-ce que vous auriez des défauts à signaler sur les services de Info Energie sur quelconque aspects ?

(E10) Non non je n'ai rien à redire, ils ont été efficace et ont répondu à mes attentes, donc je ne vois pas de défauts, puis je ne connais pas assez le service pour attribuer des défauts. Mais c'est un service qui devrait être plus connu vu son importance.

(E10) merci Monsieur, d'avoir répondu à nos questions, passez une excellente journée.

(E10) Au revoir

Entretien 11

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 10 minutes

Nom de l'enquêteur : Silver DIOUF

Nom de l'interviewé : G.R.

(E11) Bonjour monsieur je vous appelle de la part de Espace Info Energie avec qui vous avez pris rendez-vous il y a quelques temps. Auriez-vous un petit moment à nous accorder pour répondre à nos questions de satisfaction ?

(E11) Bonjour, oui je vous écoute monsieur

(E11) Tout d'abord puis-je vous laisser vous présenter, c'est-à-dire me présenter votre profession, votre âge?

(E11) je suis un retraité mais je préfère taire mon âge

(E11) D'accord, les travaux que vous vouliez effectuer étaient pour quel type de résidence ?

(E11) C'est pour ma maison

(E11) c'est votre résidence principale ?

(E11) Oui bien sûr, c'est là où j'habite et j'en suis propriétaire

(E11) Pouvez-vous me parler des travaux pour lesquels vous avez pris rendez-vous à EIE ?

(E11) c'est dans pour modifier notre chauffage.

(E11) est-ce que vous vous souvenez quand vous avez eu votre rendez-vous à Espace Info Energie Précisément ?

(E11) non je ne me souviens plus, c'était peut-être il y a un mois ou deux, je ne sais plus exactement,

(E11) D'accord, et avez-vous fait appel à d'autres structures de conseil pour la réduction de la consommation énergétique ?

(E11) Non, vous êtes les seules à qui j'ai fait appel

(E11) Parfait, et vous souvenez vous comment vous avez connu Espace Info Energie ?

(E11) je suis passé par un site gouvernemental qui m'a orienté vers vous, info-énergie

(E11) qu'est-ce qui vous motive à passer par nous, info-énergie ?

(E11) j'étais à la recherche d'information pour faire une rénovation sans faire beaucoup de dépenses et est tombé sur info énergie qui me permettra de bénéficier d'aide financière sur les rénovations ou divers travaux. Je change de chauffage pour faire une économie d'énergie et par conséquent avoir une baisse sur mes factures d'électricité.

(E11) combien de fois avez-vous rencontré info-énergie ?

(E11) J'ai juste eu un entretien téléphonique avec eux

(E11) comment appréciez-vous les conseils que vous avez recueillis auprès d'eux ?

(E11) c'est des conseils très professionnels, utiles et également pratiques

(E11) D'accord, les préconiserez-vous par conséquent ?

(E11) Oui bien sûr, je vous ai dit qu'ils sont utiles et je les conseillerez à mes amis s'ils veulent faire des travaux.

(E11) quels sont pour vous les défauts d' Info Energie?

(E11) Je n'ai rien à dire sur ce point parce que je ne connais très bien la structure. Ils ont été efficace et ont répondu à mes attentes, donc je ne vois pas de défauts.

(E11) merci Monsieur d'avoir répondu à nos questions, passez une excellente journée.

(E11) merci, au revoir

Entretien 12

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 10 minutes

Nom de l'enquêteur : Sylvain ROUSSELLE

Nom de l'interviewé : M.B

(E12) Bonjour monsieur, je vous appelle de la part d'Espace Info Energie avec qui vous avez pris rendez-vous il y a quelques temps. Auriez-vous un petit moment à nous accorder pour répondre à nos questions de satisfaction ?

(E12) Bonjour, oui si ça ne dure pas trop pas de souci.

(E12) Non je vous rassure ça devrait être assez court. Tout d'abord puis-je vous laisser vous présenter, c'est-à-dire me présenter votre profession, votre âge?

(E12) j'ai 40ans et je suis un agent de maitrise

(E12) Les travaux que vous vouliez effectuer était pour quel type de résidence ?

(E12) C'est pour ma maison

(E12) c'est votre résidence principale ?

(E12) Oui bien sûr, c'est là où j'habite et j'en suis propriétaire

(E12) Pouvez-vous me parler des travaux pour lesquels vous avez pris rendez-vous à EIE ?

(E12) C'est des travaux que j'ai déjà démarré, il s'agit de déblocage d'isolation extérieur, les combles et rénover son chauffage l'année prochaine. Les travaux sont nécessaires parce que le bâtiment date des années 80 donc ces travaux sont primordiaux. Il s'agit de réaliser une isolation extérieure pour réduire les dépenses en énergie et pour le respect des normes en vigueur.

(E12) Les travaux vous les avez fait vous-même ou vous les avez fait faire par des professionnels ?

(E12) oui, j'avais fait appel à un artisan donc un professionnel du domaine

(E12) Très bien, et vous vous souvenez quand vous avez eu votre rendez-vous à Espace Info Energie Précisément ?

(E12) oui, j'avais appelé au mois de septembre

(E12) Avez-vous fait appel à d'autres structures de conseil pour la réduction de la consommation énergétique ?

(E12) oui, j'ai passé pas mal d'appels pour d'autres organismes, mais je sais pas lesquels ils m'ont fait quelques enquêtes

(E12) comment avez-vous connu info-énergie ?

(E12) je vous ai connu via internet. Je faisais des recherches et je suis tombé sur vous.

(E12) Avez-vous contacté Espace info Energie dès le début de vos travaux ?

(E12) Non pas dès le début, je vous ai trouvé tardivement, donc j'ai eu mon rendez-vous tardivement.

(E12) pourquoi avez-vous pris contact avec info-énergie ?

(E12) ce qui m'a poussé à appeler c'est principalement l'économie d'énergie, c'est pour avoir une baisse sur mes factures et c'est le confort également.

(E12) comment appréciez-vous les conseils que vous avez recueillis auprès d'eux ?

(E12) je suis satisfait des conseils qui m'ont été fournis. Je regrette tout de même de vous avoir connu tardivement.

(E12) D'accord, les préconiseriez-vous par conséquent ?

(E12) (rire), bien sûr et je conseillerai toute personne qui veut faire des travaux de passer par vous avant le début

(E12) quels sont pour vous les défauts d'Info Energie?

(E12) des défauts ! je ne vous connais très bien, je ne pense pas qu'il y a de défauts je n'ai vu que des avantages même, si je ne pourrai pas pour cette fois en bénéficier (rire)

(E12) merci Monsieur de nous avoir accordé un peu de votre temps, passez une excellente journée.

(E12) merci, au revoir

Entretien 13

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 8 minutes

Nom de l'enquêteur : Sylvain ROUSSELLE

Nom de l'interviewé : I.C.

(E13) Bonjour monsieur, je vous appelle de la part d'Espace Info Energie avec qui vous avez pris rendez-vous il y a quelques temps. Auriez-vous un petit moment à nous accorder pour répondre à nos questions de satisfaction ?

(E13) Bonjour, j'ai 43ans et je suis un géomètre et propriétaire de ma maison qui date des années 1970.

(E13) Pouvez-vous me parler des travaux pour lesquels vous avez pris rendez-vous à EIE ?

(E13) je vous en ai déjà parlé à l'entretien, il s'agit faire des travaux de rénovation nécessaires, parce que la maison date qu'à même des années 70. Je vais dans un premier temps refaire les fenêtrés et volets.

(E13) Vous vous souvenez quand vous avez eu votre rendez-vous à Espace Info Energie Précisément ?

(E13) (temps d'hésitation), je pense que c'est il y a trois semaines.

(E13) Avez-vous fait appel à d'autres structures de conseil pour la réduction de la consommation énergétique ?

(E13) Oui, j'ai été en contact avec Carrefour et Leclerc qui lui ont fourni des informations peu satisfaisantes.

(E13) Donc, comment avez-vous connu info-énergie ?

(E13) J'ai a connu le service à travers le site officiel du gouvernement.

(E13) Avez-vous contacté Espace info Energie dès le début de vos travaux ?

(E13) Non, j'ai appelé un peu trop tard parce que je ne vous connaissais pas avant. Je me suis trop retardé avec Leclerc et Carrefour.

(E13) Pourquoi avez-vous pris contact avec info-énergie ?

(E13) Ce qui m'a poussé à vous appeler c'est la recherche d'informations pour faire une économie d'énergie avec la rénovation, le confort et surtout le fait de ne faire de dette pour me permettre de faire une grande plus-value je veux revendre.

(E13) Combien de fois avez-vous appelé info-énergie ?

(E13) Je pense que c'était à deux ou trois reprises.

(E13) Comment appréciez-vous les conseils que vous avez recueillis auprès d'eux ?

(E13) Les conseils que j'ai recueillis étaient satisfaisants et professionnels. J'ai reçu pas mal de documents que vous m'avez envoyé par internet que j'ai pas lu parce que le truc c'est que j'ai loupé, ça fait chier j'aurais aimé l'avoir avant, je suis passé à côté du truc, trop le nez dans la paperasse.

(E13) D'accord, les préconiserez-vous par conséquent ?

(E13) Bien sûr pour la prochaine fois et je conseillerai toute personne qui veut faire des travaux de passer par vous avant le début.

(E13) Quels sont pour vous les défauts d'Info Energie ?

(E13) Bah, je vous demanderai de vous faire connaître d'avantage parce que votre rôle est important (rire), c'est pas pour vous jeter des fleurs.

(E13) Merci Monsieur de nous avoir accordé un peu de votre temps, passez une excellente journée.

(E13) Merci, au revoir.

Entretien 14

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 8 minutes

Nom de l'enquêteur : Sylvain ROUSSELLE

Nom de l'interviewé : J.I.

(E14) : Bonjour, merci d'accepter de répondre à nos questions. Pour commencer pouvez-vous présenter rapidement en nous donnant votre âge et votre profession?

(E14) : Je m'appelle, j'ai 60 ans et quelques et je suis retraité.

(E14) : Vivez-vous en appartement ou en maison ?

(E14) : Dans une maison, à Seyssins.

(E14) : Êtes-vous propriétaire ou locataire ?

(E14) : Propriétaire.

(E14) : Ok, quels sont les travaux que vous voulez entreprendre ? Et ils concernent bien votre résidence ?

(E14) : Ah oui c'est bien pour ma maison, je n'ai pas 50 résidences (*rires*). Alors, j'ai l'intention de changer de méthode de chauffage. J'utilise une cheminée depuis plus de trente ans et j'aimerais passer au poêle à granulés.

(E14) : C'est des travaux que vous considérez nécessaires ?

(E14) : Oui, oui je considère les travaux nécessaires car dans le quartier où j'habite il y a beaucoup de cheminée, et en hiver, quand il y en a beaucoup qui fonctionnent en même temps l'air devient presque irrespirable. Il en suffit de deux ou trois allumées en même temps et il y a de la fumée dans tout le quartier. Et puis bon, ça fait plusieurs années que je veux passer au poêle à granulés.

(E14) : Et les travaux, vous-voulez les faire vous-même ou vous faites appel à un tiers ?

(E14) : Oula, je passe par une entreprise, bien sûr.

(E14) : Comment êtes-vous venus à contacter le service Info-énergie ? Avez-vous fait appel à d'autres structures ?

(E14) : J'ai connu le service Info-énergie par une pub que j'ai vu dans Le Dauphiné. Je n'ai pas fait appel à d'autres structures, Info-énergie m'a semblé être suffisant.

(E14) : Et quels sont les retours que vous-pouvez nous donner sur ce service ?

(E14) : Alors je suis satisfait de mon contact avec Info-énergie. J'ai eu plusieurs entretiens téléphoniques avec eux où j'ai pu leur poser pas mal de questions auxquelles j'ai eu des réponses claires. On a aussi échangé par mails, où Info-énergie m'a donné toutes les

informations pour monter le dossier. Après on a finalisé ça en direct, pas dans leurs locaux mais à un stand qu'ils tenaient à la foire.

(E14) : Vous ne connaissiez pas du tout Info-énergie ou une structure semblable avant cette publicité dans le Dauphiné donc ?

(E14) : Euh je savais vaguement que ce genre de structures existe (petit temps d'hésitation). Je connaissais l'ADEME de nom, mais non le nom « service Info-énergie » m'étaient totalement inconnu !

(E14) : Est-ce qu'au vu de votre contact avec Info-énergie vous les conseillerez à vos proches ?

(E14) : Ah oui tout à fait, je le ferai volontiers, je suis satisfait des conseils que j'ai reçus.

(E14) : Auriez-vous des critiques à faire à Info-énergie, des choses que vous pensez pouvoir être améliorées ?

(E14) : Ecoutez, non. Je ne connais pas assez le service pour critiquer, moi j'ai eu des bons conseils je vous le redis. Après là j'attends toujours des papiers pour commencer les travaux, mais ça devrait se faire rapidement. Si je devais mettre une note, c'est le top !

Entretien 15

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 9 minutes

Nom de l'enquêteur : Sylvain ROUSSELLE

Nom de l'interviewé : M.F.P

(E15) : Bonjour, merci d'accepter de répondre à nos questions. Pour commencer pouvez-vous présenter rapidement en nous donnant votre âge et votre profession?

(E15) : Alors je m'appelle Marie-France P, j'ai 61 ans et je suis retraitée.

(E15) : Les travaux que vous comptez effectuer concerne votre résidence principale ? S'agit-il d'une maison ou d'un appartement ?

(E15) : Alors c'est un peu compliqué (*petit silence*). Il s'agit de deux appartements dans une maison. J'habite dans un village qui s'appelle Livet-et-Gavet et j'habite dans une maison sur deux étages qui est en fait constituée de deux appartements. Un par étage.

(E15) : Quels sont la nature des travaux que vous souhaitez entreprendre ? Ils concernent les deux appartements ?

(E15) : Alors non, c'est seulement pour l'un des deux appartements. Au rez-de-chaussée il n'y a pas besoin de faire des travaux, tout est isolé, équipé, éclairé. C'est pour l'appartement qui se situe à l'étage, là tout reste à faire. Je veux refaire l'isolation du toit, les murs extérieurs, et je veux l'équiper d'un poêle à granulés aussi.

(E15) : Vous faites appel à des professionnels pour ces travaux ?

(E15) : Oui bien évidemment. Là ils n'ont pas commencé, on est en période d'examen des devis, mais oui je fais appel à des spécialistes.

(E15) : Quand avez-vous contacté Info-énergie ? Avez-vous fait appel à d'autres structures ?

(E15) : J'ai appelé il y a environ trois semaines. Oui c'est ça, c'était le 3 novembre. Alors non j'ai seulement fait appel à Info-énergie. Ça m'a semblé être la structure la plus officielle et légitime donc je n'ai pas cherché à faire appel à d'autres. D'ailleurs je suis contente des services d'Info-énergie, j'ai eu une prénommée Adeline au téléphone et je l'ai trouvée très gentille et compétente.

(E15) : Comment-avez-vous connu le service Info-énergie ?

(E15) : Surement par de la publicité sur internet, en faisant des recherches sur Google. Mais il me semble déjà avoir ce nom auparavant, surement par des spots publicitaires sur des revues ou à la télé aussi.

(E15) : Pourquoi n'avez-vous pas fait appel à Info-énergie plus en amont de vos travaux ?

(E15) : Et bien car j'avais déjà fait quelques devis. Je me suis renseigné, j'ai consulté des brochures d'aides financières qui dataient de 2014. Je me souviens des aides de l'anah etc. C'est un projet que j'ai depuis quelques temps déjà, je me suis pas mal documentée, mais je ne connaissais pas Info-énergie avant de me plonger très concrètement dans les travaux, ou alors sans le savoir clairement en ayant peut être vu des publicités sans que ça fasse tilt.

(E15) : Quels sont les motivations qui vous ont poussé à entreprendre ses travaux ?

(E15) : Ah bah c'est pour l'aménagement de l'appartement le rendre vraiment habitable. Il y a aussi une volonté d'être plus économe avec le poêle etc.

(E15) : Comment a été votre contact avec Info-énergie ?

(E15) : bien je les ai eus deux fois par téléphone, ça c'est très bien passé. J'ai reçu des conseils de qualité, par Adeline comme je vous le disais tout à l'heure. Elle m'a donné des conseils intéressants, elle a bien éclaircie des zones que je trouvais un peu compliquées, elle m'a aussi confirmé beaucoup de choses que je savais déjà. Elle m'a conseillé de rappeler avant de signer quoi que ce soit, donc je vais sûrement les recontacter une troisième fois avant de commencer les travaux.

(E15) : Vous les conseillerez à vos proches ?

(E15) : Ah oui, tout à fait (*très spontané*)! Je les conseillerai à 100%. J'ai été très agréablement surprise. Pour être franche, j'en ai même déjà un peu parlé autour de moi !

(E15) : Voyez-vous des défauts que vous pourriez nous mentionner dans le but d'améliorer le service Info-énergie ?

(E15) : Non pas de défaut, je suis très contente de les avoir consulté. Après je ne connais super bien l'ensemble du service, je ne sais pas si tous les conseiller sont aussi compétents qu'Adeline que j'ai eu les deux fois, mais de mon expérience je n'ai rien à redire.

Entretien 16

Date de l'entretien : 25/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 7 minutes

Nom de l'enquêteur : Sylvain ROUSSELLE

Nom de l'interviewé : L.R.

(E16) : Pouvez-vous nous donner votre âge et votre profession ?

(E16) : J'ai 56 ans et je suis au chômage.

(E16): Vos travaux concerne votre habitation principale ? Il s'agit d'une maison ou d'un appartement ? Vous êtes propriétaire ou locataire ?

(E16): Oui les travaux concernent mon habitation. C'est une maison et je suis propriétaire. J'habite à Heyrieux, ce n'est pas très loin de Lyon.

(E16) Quel est la nature des travaux que vous souhaitez entreprendre ? Quels sont vos motivations principales ?

(E16): Le but c'est de refaire isolation des combles. C'est surtout une question de confort et puis d'économie aussi.

(E16) Les travaux sont sous-traités ou vous les faites vous-même ?

(E16): Sous traités, je n'ai pas du tout les compétences nécessaires pour les faire moi-même. Je ne suis pas bricoleur pour un sous (*rires*).

(E16) Quand avez-vous contacté le service Info-énergie ?

(E16) C'était dans le mois, au début du mois surement. Mais je ne crois pas avoir eu le service Info-énergie, je crois que c'est avec un conseiller de l'ADEME que j'ai eu un entretien.

(E16) Comment avez-vous découvert ce service ? Pourquoi ne pas les avoir contactés plus en amont de vos travaux ?

(E16) C'était sur internet en faisant des recherches diverses et variées. Je ne les ai pas contactés plus tôt car je ne connaissais pas avant, et c'est bien dommage (*rires*).

(E16) Comment ça ?

(E16) Et bien si je les avais connus plus tôt j'aurais peut-être pu bénéficier de davantage d'aides mais bon, c'est comme ça.

(E16) Quel retour pouvez-vous nous donner sur le service Info-énergie ?

(E16) Je n'ai pas grand-chose à redire, je les ai rencontré une fois dans leur locaux j'ai eu des conseils de qualités.

(E16) Avez-vous contacté d'autres structures en plus d'Info-énergie ?

(E16) Oui j'ai contacté d'autres structures mais je ne me souvins plus trop de l'ordre. Pour

être honnête j'ai fait tout ça un peu au dernier moment et en quatrième vitesse, j'ai cherché des informations un peu partout, je ne me souviens plus trop de l'ordre, du nom des structures etc. Là je ne suis pas chez moi, il faudrait que je regarde à la maison pour mieux vous dire.

(E16) Conseillerez-vous Info-énergie à vos amis, connaissances ?

(E16) Euh oui pourquoi pas, ça m'a semblé tout à fait professionnel, mais bon j'ai été bête de me renseigner si tardivement pour les aides etc, ça aurait pu m'être bien plus bénéfique. Enfin, c'est de ma faute, pour le service en lui-même je n'ai pas grand-chose à redire.

(E16) Vous-avez des remarques, des défauts à souligner, qui pourraient être utile pour l'amélioration du service ?

(E16) Nan pas de défaut en tête, rien à dire de particulier.

Entretien 17

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 5 minutes

Nom de l'enquêteur : Sylvain ROUSSELLE

Nom de l'interviewé : G.C.

(E17) : Bonjour, merci d'accepter de répondre à nos questions. Pour commencer pouvez-vous présenter rapidement en nous donnant votre âge et votre profession?

(E17) : Euh je suis retraité, pour mon âge je pense que ce n'est pas très utile pour vous (rires, sur ton humoristique).

(E17) : Vivez-vous en appartement ou en maison ?

(E17) : C'est une maison oui, à Echirolles.

(E17) : Êtes-vous propriétaire ou locataire ?

(E17) : Propriétaire, et c'est ma résidence principale.

(E17) : Quels sont les travaux que vous souhaitez entreprendre (ou que vous avez déjà entrepris) ?

(E17) : Alors il s'agit d'isoler thermiquement le toit de ma véranda.

(E17) : Quelle est votre motivation principale pour ses travaux ? Vous les faites sous-traiter ?

(E17) : Oui oui, sous traités les travaux, vous pensez-bien ! Euh c'est surtout une question de confort pour les travaux, pour les économies d'énergie un peu aussi, mais c'est avant tout le confort.

(E17) : Quand avez-vous fait appel à Info-énergie ? Avez-vous fait appel à d'autres structures ?

(E17) : Alors j'ai fait appel à Info-énergie il y a environ un mois, et pour l'instant je n'ai pas fait appel à d'autres structures. D'ailleurs je ne pense pas qu'on en aura l'utilité.

(E17) : Comment-avez-vous connu Info-énergie ? Et pourquoi ne pas les avoir appelés plus tôt dans votre projet de travaux ?

(E17) : C'est en recherchant sur Google, on tombe rapidement sur le service quand on fait des recherches sur les travaux qui font économiser de l'énergie. C'est sur la première page et dans les meilleurs résultats. Alors pourquoi on n'a pas fait appel plus tôt ? Bah en fait on a fait construire une véranda il y a quelques temps, qui maintenant est terminée, et on s'est aperçu que le toit était mal isolé. Suite à ça on a décidé d'appeler Info-énergie.

(E17) : Quels retours sur ce service pouvez-vous nous donner ?

(E17) : J'ai un eu seul rendez-vous, mais les conseils étaient très bons, très utiles.

(E17) : Vous lez conseilleriez à vos amis ?

(E17) Oui évidemment, les conseils étaient très utiles, on a eu nos réponses rapidement, la personne qu'on a rencontré nous a semblé compétente, on a pu avoir le rendez-vous rapidement.

(E17) : Un défaut que vous avez noté ?

(E17) Non, au contraire, comme je viens de vous dire j'ai trouvé ce service clair et utile.

Entretien 18

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 9 minutes

Nom de l'enquêteur : Laurent BROSSET

Nom de l'interviewé : G.D.

(E18) : Bonjour monsieur D, je vous appelle de la part de Espace Info Energie avec qui vous avez pris rendez-vous il y a quelques temps. Auriez-vous un petit moment à nous accorder pour répondre à nos questions de satisfaction ?

(E18): Bonjour, oui si ça ne dure pas trop pas de souci.

(E18) : Non je vous rassure ça devrait être assez court. Tout d'abord puis-je vous laisser vous présenter, c'est-à-dire me présenter votre profession, votre âge?

(E18) : je suis enseignant et j'ai 63 ans.

(E18) : Les travaux que vous vouliez effectuer était pour quel type de résidence ?

(E18) : C'est pour une maison

(E18): c'est votre résidence principale ?

(E18): Oui bien sûr, c'est là où j'habite et j'en suis propriétaire

(E18): Pouvez-vous me parler des travaux pour lesquels vous avez pris rendez-vous à EIE ?

(E18): c'était des travaux pour un changement de chaudière, la chaudière à fuel était bien trop vieille, on devait la changer.

(E18): Les travaux vous les avez fait vous-même ou vous les avez fait faire par des professionnels ?

(E18): (il rit) Non non on les a fait faire à un professionnels, un plombier, peu de gens je pense changent tout seul leur chaudière.

(E18): Très bien, et vous vous souvenez quand vous avez eu votre rendez-vous à Espace Info Energie Précisément ?

(E18): (hésitant) Pas exactement, c'était il y a un mois ou deux, je ne sais plus exactement,

(E18): D'accord, et avez-vous fait appel à d'autres structures de conseil pour la réduction de la consommation énergétique ?

(E18): Non, vous êtes les seules à qui j'ai fait appel

(E18): Parfait, et vous souvenez vous comment vous avez connu Espace Info Energie ?

(E18): (hésitant) je sais plus comment je vous ai connu, probablement en faisant des recherches sur internet. Oui je pense que c'est ça, je faisais des recherches sur internet et je vous ai trouvé.

(E18): Très bien. Vous avez contacté Espace info Energie dès le début de vos travaux ?

(E18): Non pas dès le début, je me suis renseigné tardivement et je vous ai trouvé tardivement, donc j'ai eu mon rendez-vous tardivement.

(E18): Vous avez dit mon Rendez Vous, vous en avez eu qu'un seul ?

(E18): Pardon j'ai mal choisis mes mots, ce n'était pas un rendez-vous face à face mais un rendez-vous téléphonique. Par contre je ne me souviens pas vraiment du déroulé de l'entretien et ce qu'on m'a dit exactement, je me souviens juste que j'étais content de vous avoir trouvé.

(E18): Parfait, et que pensez-vous des conseils qui vous ont été proposé ?

(E18): Comme je vous ai dit je m'en souviens plus exactement, mais les conseils que vous m'aviez donné était judicieux et précis, vous avez bien répondu à nos questions.

(E18): D'accord, les préconiserez-vous par conséquent ?

(E18): Oui bien sûr, je les conseillerai à mes amis s'ils veulent faire des travaux.

(E18): D'accord. Est-ce que vous auriez des défauts à signaler sur les services de Info Energie sur quelconque aspects ?

(E18): Non non je n'ai rien à redire, ils ont été efficace et ont répondu à mes attentes, donc je ne vois pas de défauts, puis je ne connais pas assez le service pour attribuer des défauts à Espace info Energie.

(E18): Très bien, merci Monsieur DI TORO d'avoir répondu à nos questions, passez une excellente journée.

(E18): Au revoir.

Entretien 19

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 6 minutes

Nom de l'enquêteur : Laurent BROSSET

Nom de l'interviewé : K.R.

(E19) : Bonjour Madame, je vous appelle de la part de Espace Info Energie avec qui vous Abdel R a pris rendez-vous il y a quelques temps. Pouvez-vous nous le passer pour que nous lui posions quelques questions de satisfaction ?

(E19): Bonjour, non ce n'était pas mon père qui a pris rendez-vous, mes parents sont vieux donc c'est moi qui avait fait la démarche de prendre rendez-vous.

(E19) Très bien, est ce que je peux alors vous poser les questions à vous ?

(E19) Oui bien sur

(E19): Très bien tout d'abord, est ce que je peux me permettre de vous demander votre Age et votre profession ?

(E19): J'ai 42 ans et je suis salarié d'une entreprise.

(E19): Très bien, et les travaux que vos parents veulent effectuer c'est pour une maison ou un appartement ?

(E19): c'est pour un appartement

(E19): D'accord, et vous aviez pris rendez-vous pour effectuer quel genre de travaux ?

(E19): Mes parents voulaient changer leurs fenêtres, ce n'était pas assez isolé. C'est pour ça qu'on a fait appel à vous.

(E19): Pourquoi vous vouliez changer les fenêtres ?

(E19): Car les anciennes étaient mal isolées et le courant d'air frais passait, c'était pour le confort de mes parents.

(E19): Et ces travaux vous les avez fait vous-même ?

(E19): Non non c'est une entreprise qui nous les a faites.

(E19): D'accord, et combien de fois avez-vous rencontré Espace Info Energie ?

(E19): (Hésitante) Attendez, je ne me souviens plus. Vous dites que vous êtes qui ?

(E19): « Espace info Energie ».

(E19): Je ne me souviens pas du rendez-vous et de la date exacte, mais je sais que j'ai appelé chez vous en 2ème, avant j'avais pris rendez-vous dans un autre organisme mais je ne me souviens pas non plus de comment il s'appelle, mais j'avais pas eu tous les renseignements que je voulais. J'ai appelé 2 trucs de conseil en économie d'énergie.

(E19): très bien, et vous savez comment vous en êtes venu à nous contacter ?

(E19): C'est un ami qui a dû me conseiller

(E19): Très bien, et ce rendez-vous a donné des résultats convaincants ?

(E19): Ben je n'ai pas eu d'aides financière dont je pouvais prétendre avec ce changement de fenêtre car on a contacté Espace Info Energie trop tard.

(E19): Et que pensez-vous de la qualité des conseils ?

(E19): C'est sympa surtout que c'est gratuit, les conseils était bon mais c'est dommage j'ai pas eu le droit à des aides financières.

(E19): Très bien, merci Madame d'avoir répondu à nos questions, passez une excellente journée.

(E19): Au revoir.

Entretien 20

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 6 minutes

Nom de l'enquêteur : Laurent BROSSET

Nom de l'interviewé : S.M.

(E20) : Bonjour monsieur, je vous appelle de la part de Espace Info Energie avec qui vous avez pris rendez-vous il y a quelques temps. Auriez-vous un petit moment à nous accorder pour répondre à nos questions de satisfaction ?

(E20) : Oui bien sûr, un petit moment alors.

(E20) Pas de souci, alors tout d'abord pouvez-vous me donner votre âge et votre profession ?

(E20) J'ai 61 ans et je suis à la retraite.

(E20) D'accord, et vous vouliez faire des travaux pour quel type d'habitation ?

(E20) J'ai fait des travaux pour ma maison.

(E20) Vous êtes propriétaire ?

(E20) Oui bien sûr.

(E20) D'accord et comment vous nous avez connus ?

(E20) Je suis allé sur Google, j'ai tapé conseil en économie d'énergie et je suis tombé directement sur votre page. Donc je vous ai appelé pour avoir des conseils, je voulais changer ma chaudière et je voulais savoir si je pouvais toucher des aides. Par contre je vous ai juste eu au téléphone. Je n'ai pas pris de rendez-vous.

(E20) très bien c'est noté. D'après nos bases de données vous n'avez pas fait appel à info énergie dès le début de votre démarche de travaux, pourquoi ?

(E20): Ben j'avais déjà commencé ma démarche de travaux, puis j'ai vu sur une publicité que je pouvais toucher un crédit d'impôt pour ce type de travaux. Donc je me suis renseigné sur internet un peu tard pour avoir des informations Et donc je suis tombé sur vous. Mais les travaux je les ai pas encore faits.

(E20) Et les travaux que vous vouliez faire étaient nécessaire ?

(E20) Oui car la chaudière était en panne donc il fallait absolument que je les fasse. J'ai donc fait appel à un chauffagiste.

(E20) Vous souvenez quand vous avez fait appel à Espace Info Energie ?

(E20): Oui c'était il y a un mois.

(E20): d'accord, et vous avez fait appel à d'autres structure de conseil en Economie d'énergie ?

(E20) Non, j'ai juste fait appel à vous.

(E20) et vous connaissiez Espace info Energie avant de faire votre démarche de recherche d'information ?

(E20) Non je ne connaissais pas du tout.

(E20) Qu'avez-vous pensez de la qualité des conseils ?

(E20) Ils étaient très bien, ils m'ont dit « vous allez avoir le droit à un crédit d'impôt, et il faut que vous fassiez telle démarche etc ». Les conseils étaient impeccables, si je sais que des proches doivent faire des travaux je leur conseillerai parce que j'ai été bien renseigné et on m'a bien aidé.

(E20) Parfait, et avez-vous détecté des défauts sur l'espace Info Energie ?

(E20): non rien à signaler, aucun défaut, tout s'est bien passé.

(E20): Très bien, merci Monsieur d'avoir répondu à nos questions, passez une excellente journée.

(E20): Au revoir

Entretien 21

Date de l'entretien : 26/11/15

Lieu : Chez l'intervieweur

Durée : 7 minutes

Nom de l'enquêteur : Laurent BROSSET

Nom de l'interviewé : P.S.

(E21) : Bonjour Monsieur, je vous appelle de la part de Espace Info Energie avec qui vous avez pris rendez-vous il y a quelques temps. Auriez-vous un petit moment à nous accorder pour répondre à nos questions de satisfaction ?

(E21) : Bonjour, oui pas de souci

(E21) : Alors tout d'abord pourriez-vous me dire votre âge ainsi que votre profession ?

(E21) : J'ai 48 ans et je suis salarié

(E21) : D'accord, vous aviez pris rendez-vous pour quel type de travaux ?

(E21) : je voulais refaire l'isolation de la toiture de ma maison car c'était vraiment peu isolé.

(E21) : Très bien, cette maison est votre résidence principale ?

(E21) : Oui bien sûr

(E21) : D'accord, et ces travaux vous semblaient-ils nécessaires ?

(E21) : Oui, vu que c'était mal isolé les hivers nous avons froid et nous devons donc chauffer à toute pompe. Donc là on avait envie de faire des économies. Donc on a fait ces travaux pour effectuer des économies mais aussi pour une question de confort. Après il n'était pas indispensable non plus, mais nécessaire.

(E21) : Très bien, ces travaux vous les faites vous-même ?

(E21) : Non non je les fais faire par un professionnel bien sûr

(E21) : D'accord, et combien de fois vous avez rencontré Espace Info Energie ?

(E21) : Je les ai appelés une fois, et je les ai rencontrés une fois. Donc j'ai eu à faire à eux 2 fois en tout. C'était il y a environ 2 mois.

(E21) : D'accord, et avez-vous fait appel à d'autres organismes que Espace Info Energie ?

(E21) : Non nous n'avons fait appel qu'à votre organisme

(E21) : Très bien. Si nous analysons bien les données que nous détenons sur vous, vous avez contacté Espace Info Energie pas dès le début de votre démarche de travaux mais un peu en retard. Pouvez-vous nous expliquer les raisons de ce retard ?

(E21) : j'ai appelé en retard car un ami m'a dit « Pierre, tu peux avoir droit à des aides en

effectuant ces travaux, essaies de te renseigner, ce serait bête de ne pas en profiter ». Du coup j'ai fait des recherches sur internet et je suis tombé sur vos coordonnées.

(E21) : D'accord, et êtes-vous satisfait de vos rendez-vous à Espace info Energie ?

(E21) : Oui j'ai même été très satisfait, voir agréablement surpris de la qualité des conseils et surtout de leur précision. J'ai eu tous les conseils que je voulais, j'en ai même eu plus que ce que j'attendais. Puis ils ont vraiment l'air de bien connaître leurs jobs. C'est vraiment bien ces agences de conseils, je savais qu'il existait des structures de conseils mais par contre je ne savais pas le nom exact, Espace Info Energie, puis surtout je ne pensais pas qu'elle me serait d'une telle utilité !

(E21) : D'accord, et auriez-vous des défauts à signaler sur Espace Info Energie ?

(E21) : Non, bien au contraire, je ne peux vous faire que des compliments. Je ne vois aucun défaut, bien au contraire, c'est une aide très utile

(E21) : Très bien, merci Monsieur d'avoir répondu à nos questions, passez une excellente journée.

(E21) : Au revoir