Coup d'Oeil sur l'éval'

EVALUATION DE LA MAISON DE L'ENERGIE : LE POINT DE VUE DE SES USAGERS

Toulouse Métropole a ouvert en février 2022 sa Maison de l'énergie, guichet unique de la Rénovation Énergétique, et qui s'inscrit dans le réseau des Espaces Conseil France Rénov'. Depuis son ouverture, nombreux ont été les habitants de Toulouse Métropole à prendre conseil pour un projet de rénovation énergétique. Afin de mesurer l'impact de ces conseils sur l'avancée de ces projets, Toulouse Métropole a conduit une évaluation auprès des habitants ayant sollicité des conseils et auprès de copropriétés accompagnées.

Les questionnements



- Quelles sont les caractéristiques principales des demandes des usagers et leurs motivations ? Dans quelle mesure ces motivations influencent-elles la réalisation des projets ?
- Dans quelle mesure les services proposés par la Maison de l'Énergie répondent-ils aux besoins et attentes des usagers ?
- En quoi les conseils et l'accompagnement de la maison de l'énergie participent au passage à l'acte et pour quel type de rénovation ?
- Quelles modalités d'accompagnement pourraient être mises en place pour renforcer la rénovation énergétique des copropriétés ou des particuliers ?

La méthode

- Enquête en ligne diffusée via la newsletter du 17 mars au 17 avril 2025 à destination des particuliers et des copropriétés ayant sollicité des conseils de la Maison de l'énergie
- Entretiens individuels auprès de copropriétés accompagnées (mars/avril 2025)

Les personnes interrogées



396 répondants en ligne

9 copropriétés

Que retenir ?



75% des usagers sont satisfaits des échanges avec la Maison de l'Energie

Des demandes de renseignements en grande partie axées sur les aides

63% déclarent avoir sollicité les services de la Maison de l'Énergie pour se renseigner sur les aides disponibles ; **48%** pour s'informer et être conseillés sur un projet de rénovation spécifique ; **45%** pour se renseigner sur la rénovation énergétique ; **22%** pour être aidés dans la constitution de leur dossier d'aides ; **18%** pour bénéficier d'une liste d'entreprises

Des projets de rénovation dits "par geste" (1 ou 2 travaux) privilégiés

47 % de demandes pour des rénovations par geste plutôt que des rénovations globales avec des choix influencés par l'âge et les revenus : les ménages très modestes ou aisés privilégient les rénovations globales, tandis que les revenus modestes ou intermédiaires optent pour des gestes isolés. Après 51 ans, les projets sont généralement de moindre ampleur.

Des projets motivés par la perspective d'une réduction des factures (56%) ou l'attribution d'aides (39%)

Ménages aux revenus très modestes : 65% déclarent que bénéficier du dispositif d'aides est une des principales motivations alors qu'ils sont seulement 18% à motiver leur démarche pour des raisons écologiques.

Ménages aux revenus supérieurs : 49% déclarent que la raison écologique est une des deux motivations principales du passage à l'acte.

Pour les copropriétés, la vétusté et la valorisation patrimoniale est la deuxième motivation après l'attribution d'aides.

Un avis plus nuancé sur l'impact de l'accompagnement selon l'habitat

Enquête en ligne : 56% estiment qu'il a permis d'aider à la réalisation des travaux ; 88% à comprendre les différentes étapes

Pour les copropriétés, l'accompagnement est jugé indispensable tant le processus est long et complexe.

Peu d'écart entre les travaux envisagés et les travaux finalement réalisés.

Un saut de 2,5 classes énergétiques mesuré entre avant et après travaux

Les leviers identifiés par les usagers



Pour favoriser la rénovation énergétique, trois pistes sont mises en avant :



- Des démarches simplifiées
- Des aides financières renforcées et stables
- Un accompagnement plus personnalisé

Et demain ?

Pour répondre aux attentes des usagers, la **Métropole s'engage à :**

- **Renforcer le suivi/l'accompagnement à différentes étapes clés du parcours pour le logement individuel**
- **Rendre plus attractif la rénovation en mobilisant les canaux de communication**
- **Créer des documents types (ex. : manuel de la rénovation pour les particuliers et les copropriétés, etc.)**
- **Accroître la personnalisation du parcours**
- **Retravailler le dispositif d'aides financières**

Pour plus d'information :
mission.evaluation@toulouse-metropole.fr

MAIRIE DE TOULOUSE

toulouse métropole