



## Enquête de satisfaction auprès des propriétaires ayant bénéficié d'une aide ADEME à l'insonorisation de leur logement PNB

Rapport avec les données de  
2014 et 2015

29 janvier 2016

Introduction	p. 3
▪ Contexte	p. 4
▪ Méthodologie	p. 6
▪ Opérations	p. 8
▪ Bilan	p. 9
▪ Lecture des résultats	p.10
▪ Échantillon	p.11
I. Informations en amont des travaux	p.16
II. L'Audit	p.20
III. Consultation des entreprises	p.28
IV. Réalisation des travaux	p.31
V. Bilan d'usage de l'occupant	p.35
VI. Evaluation globale de l'opération	p.42
Conclusions	p.49

# Introduction

- Les transports routiers et ferroviaires sont des causes majeures de nuisances sonores pour les citoyens comme pour les ruraux.  
Les pouvoirs publics ont donc mis en place une politique de lutte contre les nuisances sonores à travers notamment la loi du 31 décembre 1992.
  
- Depuis 2008, l'ADEME a reçu la mission de mettre en œuvre un Plan Bruit articulé autour de deux axes :
  - Le traitement des points noirs du bruit (PNB) routiers et ferroviaires
  - Le soutien à la R&D et la mise en place d'observatoires du bruit des transports terrestres.
  
- Dans ce contexte, l'ADEME souhaitait :
  - Mettre en place un dispositif de mesure de la satisfaction des cibles concernées
  - Établir une analyse quantitative de la satisfaction sur des critères clés
  - Mesurer l'évolution de la satisfaction des bénéficiaires de l'aide, entre 2014 et 2015
  
- Pour ce faire, l'ADEME a confié à GMV Conseil la réalisation d'une enquête de satisfaction, conduit entre 2014 et 2015 (2 vagues)

## Une démarche d'étude reposant sur deux vagues de consultation des bénéficiaires organisées selon la séquence suivante :

### **-1&2- Échantillonnage & questionnaires**

- Réunion de lancement
- Questionnaire et fichiers

### **-3- Recueil**

- Quantitatif :  
557 enquêtes

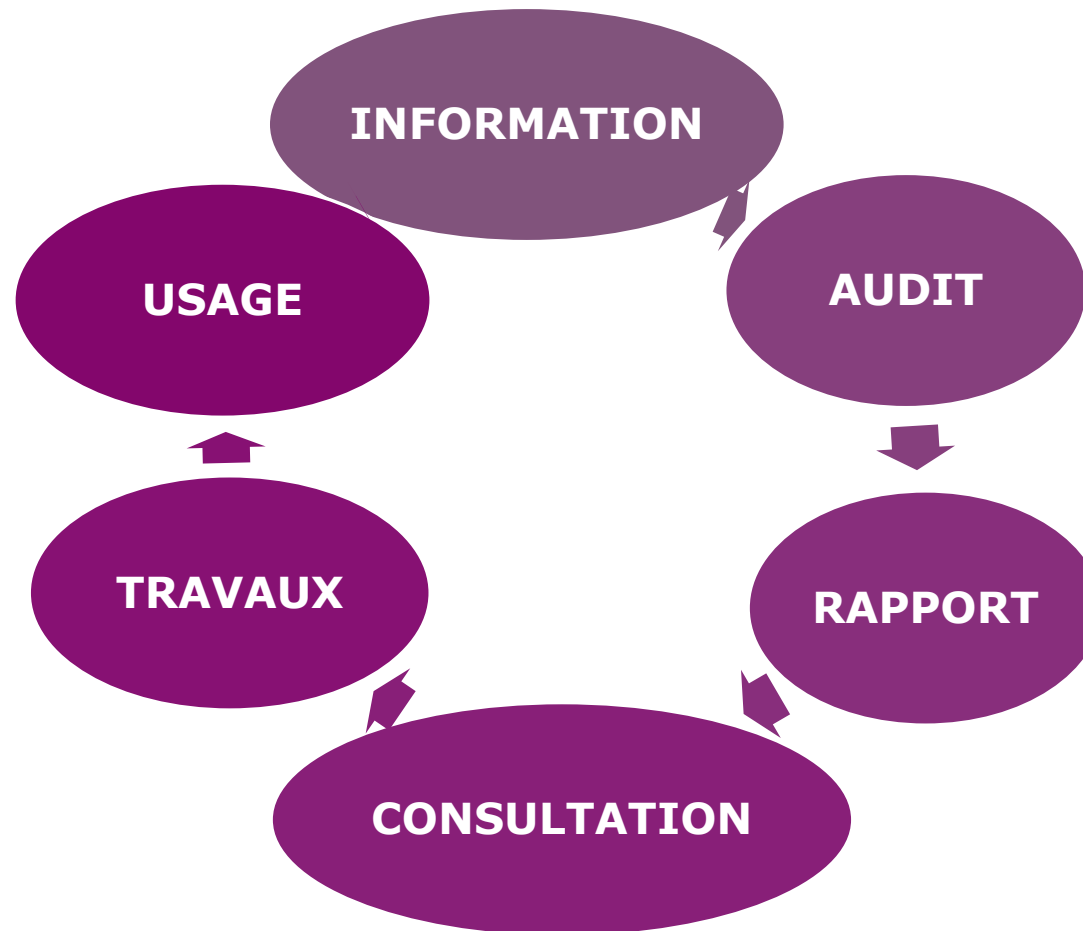
### **-4- Traitements et analyses**

- Analyse globale

### **-5- Livrables et restitution**

- Rapport
- Synthèse
- Présentation des résultats

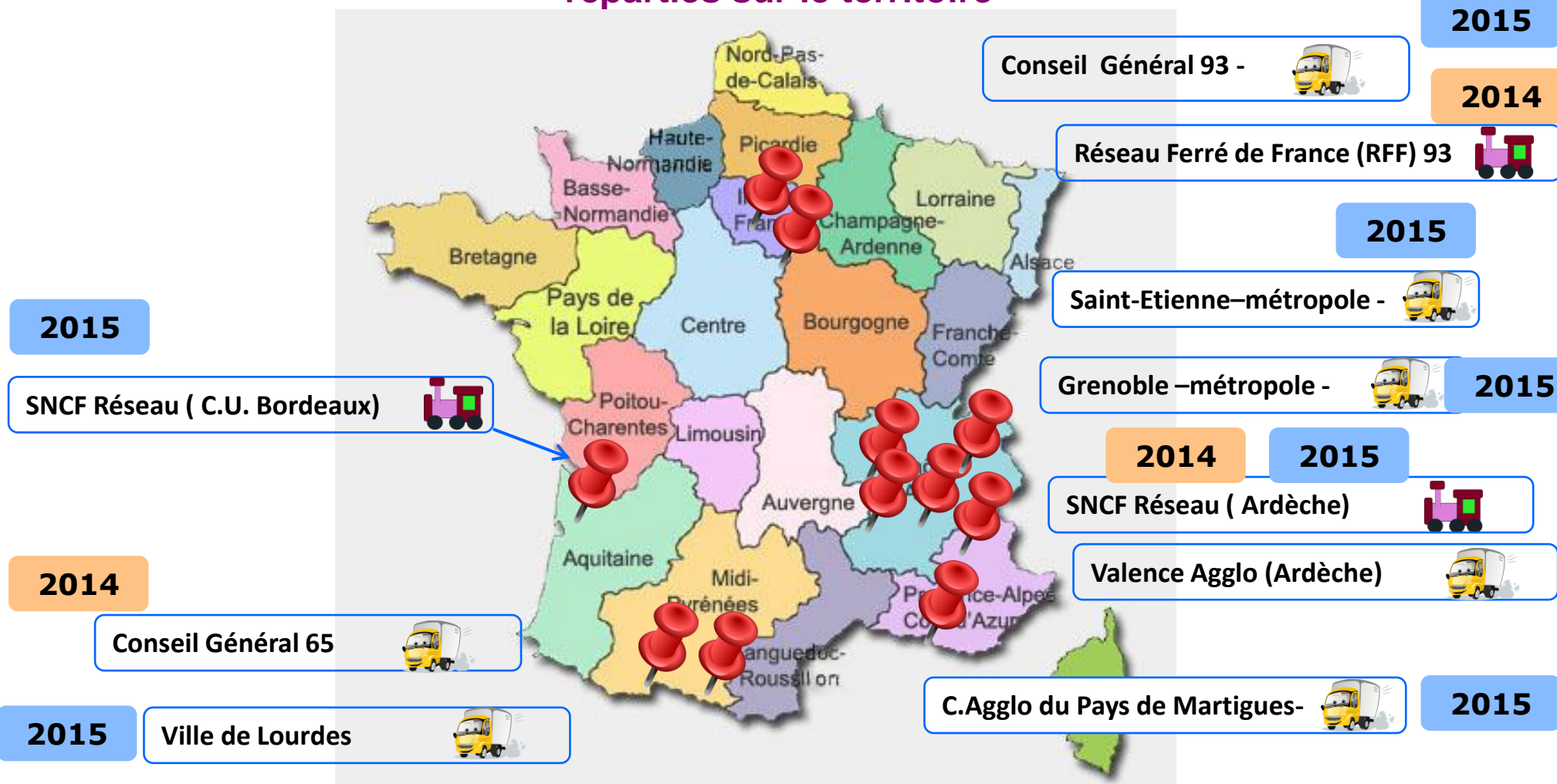
- Un **questionnement** qui suit la chronologie d'une opération vue des propriétaires ou occupants



## Une première séquence de préparation des bases d'appels téléphoniques

- La préparation des bases d'appels téléphoniques est une séquence délicate en trois étapes.
- **Étape 1 : Disposer des bases de contacts concernés**
  - L'ADEME s'est chargé de **demander et d'obtenir les bases** de contacts auprès des structures ayant mené les opérations de prévention contre le bruit et ce dans les zones ayant des Points Noirs du Bruit. La **structure des informations demandées** auprès des opérateurs devaient être conformes à un « **modèle** » proposé par GMV Conseil.
  - Au final, GMV Conseil a pu exploiter en 2015 des **fichiers** provenant des **7 structures suivantes** : Saint-Etienne Métropole, la ville de Lourdes, le Conseil Général du 93, SNCF Réseau (C.U. Bordeaux), Grenoble Métropole, SNCF Réseau (Ardèche) et Communauté d'Agglomération du Pays de Martignes.
- **Étape 2 : Restructurer les bases en termes de contenu des informations pour les rendre exploitables**
  - Les fichiers sont au départ construits pour suivre des interventions par logement (un logement égal une ligne).
  - La restructuration consiste à :
    - **Conserver une seule ligne par propriétaire** (cas d'un propriétaire disposant de plusieurs logements),
    - **Dédoubler une ligne de logement** dans le cas où il est possible d'interroger d'une part un propriétaire bailleur et d'autre part un occupant.
- **Étape 3 : Modifier la forme de la base d'appels exploitables**

## Une évaluation qui a porté sur 11 opérations pilotées par des structures réparties sur le territoire





## Un bilan correcte en termes de taux de réponses

- Un échantillon final de **557 personnes interrogées** soit un taux de réponse de **42%**
  - Une campagne d'appels téléphoniques s'étalant entre le 10 octobre et le 5 novembre 2014 (vague 1) et entre le 07 et le 19 octobre 2015 (vague 2)

	Effectifs	%
<b>ENTRETIEN COMPLET</b>	<b>557</b>	<b>42%</b>
Refus	322	24%
Faux numéro	219	16%
Hors cible	122	9%
Entretien incomplet	38	3%
Injoignable	45	3%
Absence d'interlocuteur au courant de l'opération	13	1%
Doublon	13	1%
Contact argumentés	1 329	100%

- Une durée moyenne d'enquête de **15 minutes** (le questionnaire a subit quelques changement lors de la 2<sup>ème</sup> vague)
- Une difficulté spécifique de la vague 2015 liée à la présence de deux types de fichiers :
  - Des fichiers avec uniquement des bénéficiaires ayant réalisés des travaux,
  - Des fichiers avec des bénéficiaires ayant pu participé aux seules phases avant les travaux (audits etc.)

## Information sur la lecture des résultats

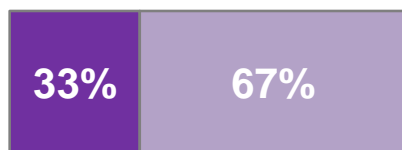
- Tous les résultats ont **systematiquement** présentés au global (2014 et 2015)
- Des fenêtres apparaissent lorsque les résultats de cibles (l'**origine du bruit** ou la **source du fichier**) sont significativement **supérieurs** ou **inférieurs** au GLOBAL



## Caractéristiques des logements

- Plus d'un logement sur deux est individuel
- Des nuisances ferroviaires pour près de 7 répondants sur 10

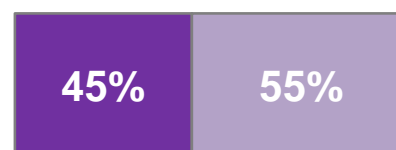
*Origine du bruit.  
(Base totale)*



■ Routier ■ Ferroviaire

Données de la base d'appels

*Type de logement.  
(Base totale)*



■ Collectif ■ Individuel

Données de la base d'appels

Global

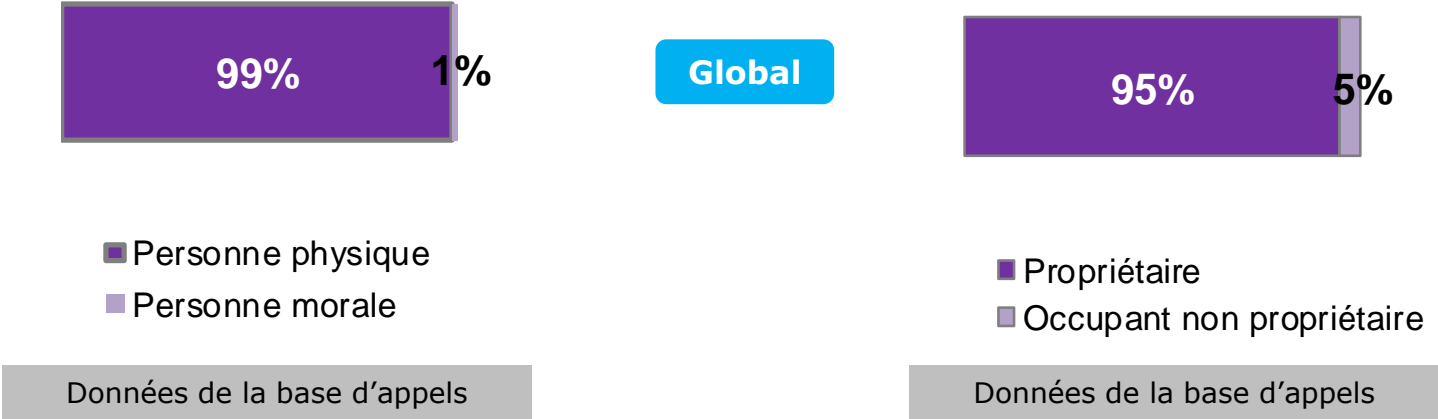
Base : 557

## Situation des répondants au regard des logements concernés

- L'intégralité des bénéficiaires interrogés sont des personnes physiques, propriétaires de leur logement

Nature du propriétaire  
(Base totale)

Statut des personnes interrogées  
(Base totale)

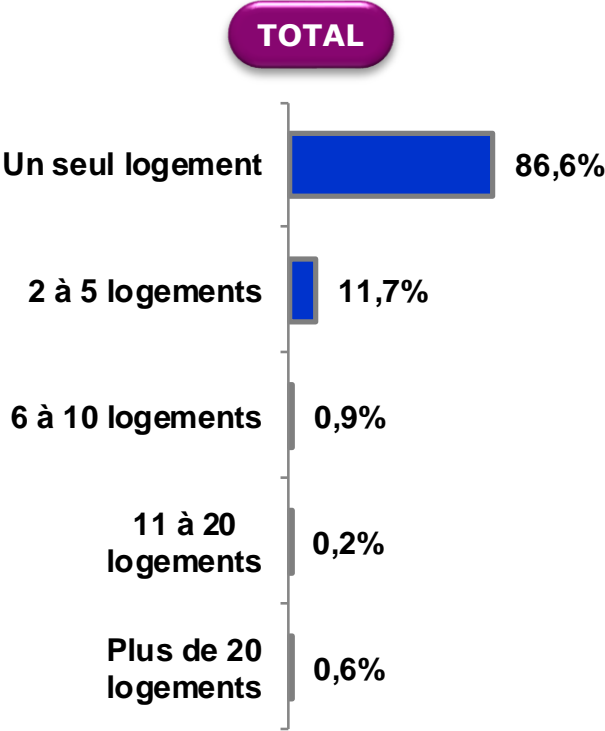


Base : 557

## Situation des répondants au regard des logements concernés

- Les propriétaires engagés dans une opération d'insonorisation sont très majoritairement détenteurs d'un seul logement concerné par l'opération

*L'opération d'insonorisation pour laquelle vous avez bénéficié d'une aide apportée par (raison sociale de la structure porteuse du projet) concerne t-elle :  
(Question posée aux seuls propriétaires)*



*(Base : les propriétaires)*

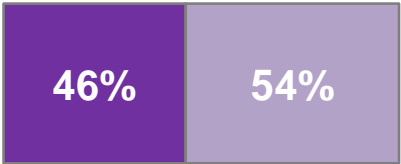
**Global**

*Base : 530*

## Profils sociologiques des répondants

- Une répartition équilibrée entre les hommes et les femmes dans l'échantillon interrogé
- En lien avec l'accès à la propriété, un profil assez âgé des bénéficiaires de l'aide ADEME (53% ont plus de 56 ans)

Répartition hommes / femmes  
(Base totale)

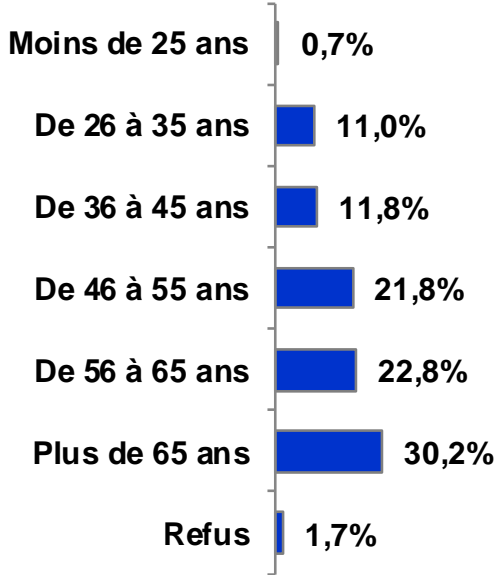


■ Femme ■ Homme

Question de signalétique du répondant

Global

En termes d'âge, vous vous situez dans quelle tranche ? Est-ce... (Base totale)



Question de signalétique du répondant

Base : 536

# I. Informations en amont des travaux

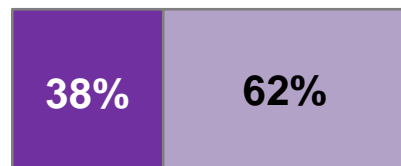
## Des bénéficiaires assez peu impliqués de façon active dans les questions acoustiques

- En effet, 38% des propriétaires avaient, au préalable, recherché des informations pour réaliser des travaux
- Et 27% d'entre eux avaient consulté des professionnels afin d'obtenir des devis

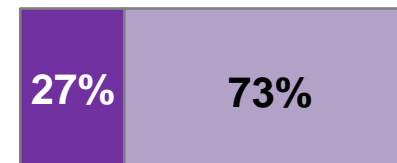
*Avant d'être informé de l'existence de cette opération d'insonorisation de logements initiée par, aviez vous...  
(Base : les propriétaires)*

**... Cherché de l'information**  
pour effectuer des travaux pour améliorer l'isolation acoustique et/ou thermique de votre logement

**... Consulté des professionnels du bâtiment** pour obtenir des devis pour isoler votre (vos) logement(s) sur le plan acoustique et/ou thermique ?



Global



■ Oui ■ Non ■ NSP

■ Oui ■ Non ■ NSP

Base : 530

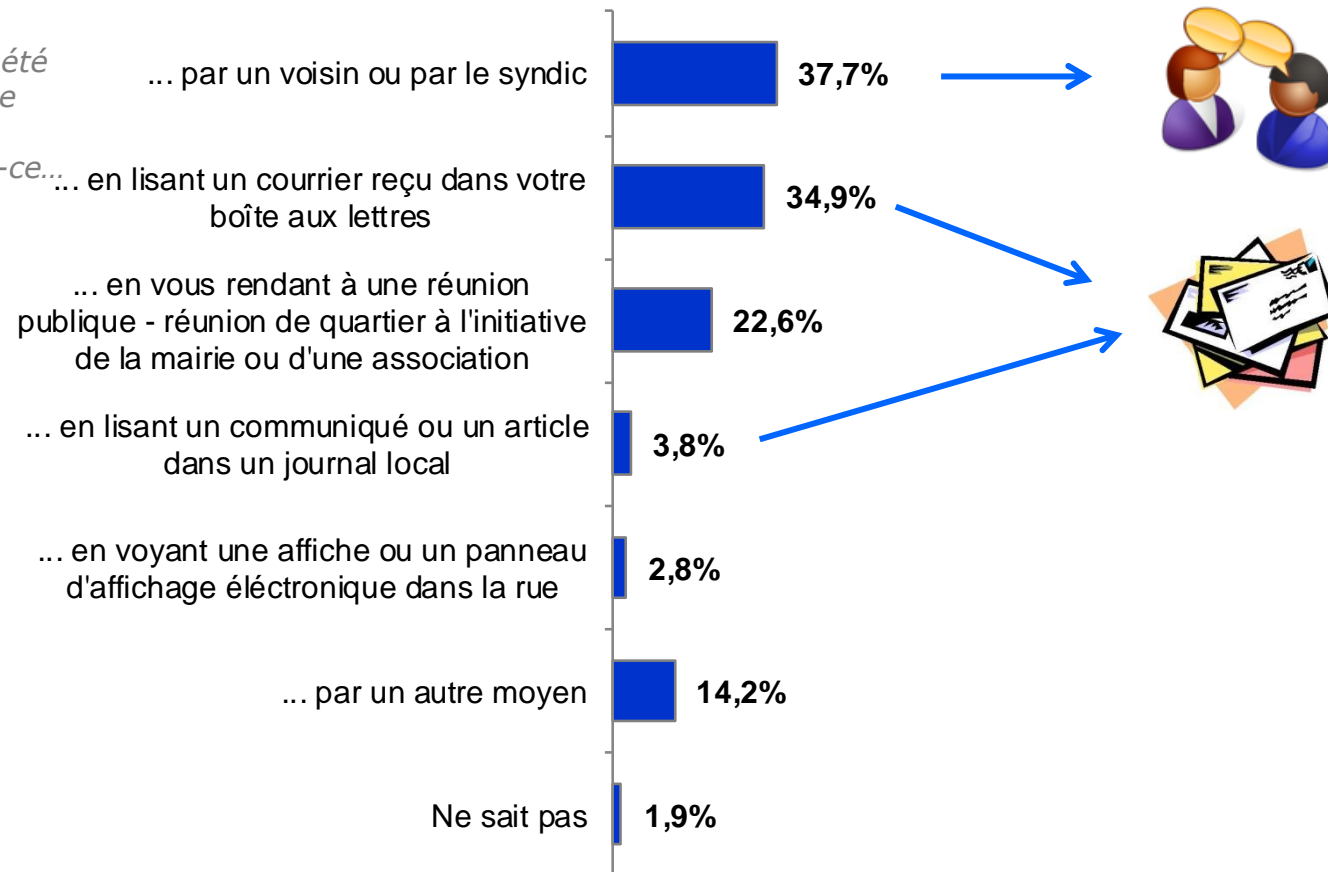


# I. Informations en amont des travaux (canal de notoriété concernant l'opération)

## Le bouche à oreille et les courriers reçus restent les premiers canaux d'information

- La prise de contact à l'initiative de quelqu'un en charge de l'opération baisse cette année

*De quelle manière avez-vous été informé de l'existence de cette opération d'insonorisation de logements initiée par .... était-ce... (Base : les propriétaires)*



# I. Informations en amont des travaux (bilan de satisfaction relatif à l'information reçue)

## La communication sur l'opération est assez bien perçue par les bénéficiaires

- Des efforts supplémentaires sur la visibilité de la communication sur l'existence de l'opération (7,3) permettraient de gagner encore en visibilité.

*Je vais vous demander de noter votre satisfaction de 0 à 10 sur les points suivants concernant l'information à propos cette opération.  
(Base : les propriétaires)*

	Global	
La clarté des informations sur les avantages en termes de confort après les travaux	7,8	N = 505
<b>Satisfaction globale : l'information sur l'opération</b>	<b>7,7</b>	<b>N = 524</b>
Les possibilités de dialogues avec les interlocuteurs en charge de l'information sur l'opération	7,7	N = 488
La clarté des informations sur le déroulement de l'opération	7,8	N = 521
La visibilité de la communication sur l'existence de l'opération	7,3	N = 506

## II. L'Audit

## II. L'Audit (réalisation de l'Audit)

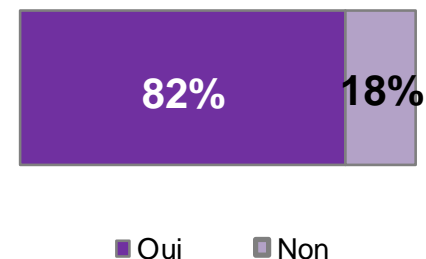
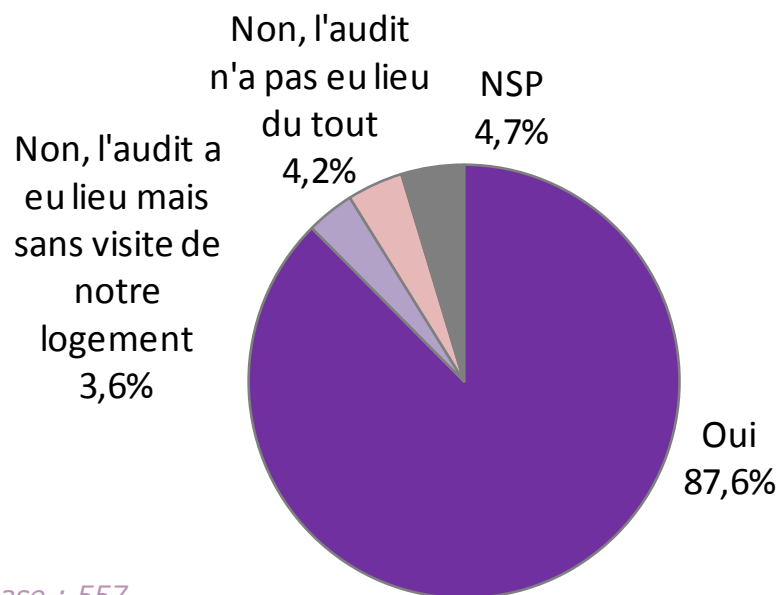
**Dans la plupart des cas, l'audit a engendré une visite du logement, le plus souvent effectuée en présence du bénéficiaire**

*Nous allons maintenant parler de la réalisation d'un audit ou diagnostic portant sur l'acoustique, la thermique et la ventilation.  
(Base totale)*

**... l'audit a-t-il donné lieu à une visite du logement ?**

Global

**... le bénéficiaire a-t-il été personnellement présent lorsque la visite d'audit à eu lieu ?**



*(Base : ceux chez qui un audit a eu lieu)*

Base : 557

Base : 488

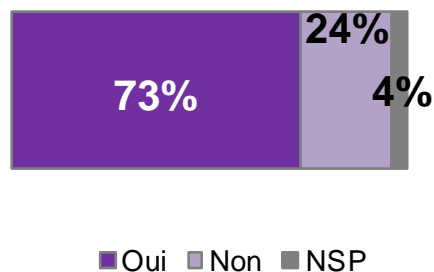
## II. L'Audit (réalisation de l'Audit)

### Un échange très fréquent entre le bénéficiaire et l'interlocuteur a eu lieu afin d'échanger sur le diagnostic acoustique, thermique et la ventilation

- Plus de 7 bénéficiaires sur 10 ont pu directement échanger avec l'auditeur

*Nous allons maintenant parler de la réalisation d'un audit ou diagnostic portant sur l'acoustique, la thermique et la ventilation.  
(Base totale)*

**... le bénéficiaire a-t-il échangé avec l'interlocuteur** du bureau d'étude en charge de l'audit (que se soit avant, pendant ou après la réalisation de l'audit) ?



Global

Base : 553

# II. L'Audit (bilan de satisfaction relatif à la visite du logement)

## Une très bonne évaluation de l'audit réalisé

- De la facilité d'organisation à l'intérêt des explications apportées sur l'audit, les bénéficiaires sont très satisfaits
- L'amabilité et la politesse de l'interlocuteur du bureau d'étude est l'item le plus plébiscité (9,1 sur 10)

*Je vais vous demander de noter votre satisfaction de 0 à 10 sur les points suivants concernant la réalisation de l'audit.*

*(Base : les audits ayant donné lieu à une visite du logement... à l'exception de l'item global exprimé sur base totale)*

	Global	
L'amabilité et la politesse de l'interlocuteur du bureau d'étude	9,1	N = 454
La facilité d'organisation du rendez-vous pour effectuer l'audit	8,5	N = 462
Le déroulement de l'audit dans le(s) logement(s)	8,4	N = 457
<b>Satisfaction globale : la réalisation de l'audit</b>	<b>8,4</b>	<b>N = 509</b>
L'intérêt des informations et des explications apportées par l'interlocuteur du bureau d'étude au moment de l'audit	8,4	N = 434

2015 : 198 à 218

## II. L'Audit (réception d'un rapport d'audit)

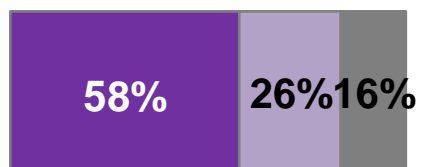
**En 2015, une lecture du rapport pour plus de 7 propriétaires sur 10**

- Toutefois, un nombre non négligeable de bénéficiaires n'ont pas reçu le rapport (26%)

Parlons maintenant du rapport suite à l'Audit. Avez-vous reçu et examiné le rapport faisant suite à l'Audit ?  
(Base : les propriétaires)

**... le propriétaire à t-il reçu le rapport faisant suite à l'audit ?**

Global

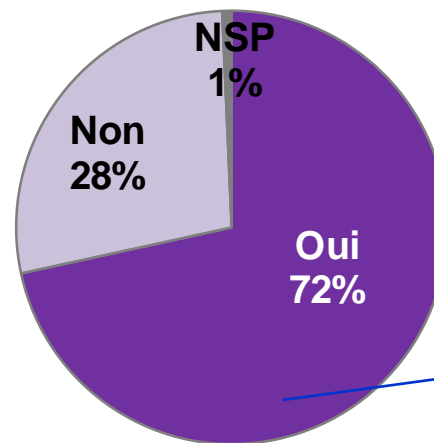


■ Oui ■ Non ■ NSP

Base : 525



**... le propriétaire à t-il examiné le rapport faisant suite à l'audit ?**



(Base : les propriétaires ayant reçu le rapport)

2015

Nouvelle question

**43%**  
(Base des propriétaires)

2015 : 148

# II. L'Audit (bilan de satisfaction relatif au rapport d'audit)

## Le rapport est globalement apprécié par les différents interlocuteurs

- Afin d'améliorer encore ce résultat, le délai entre la réalisation de l'audit et la réception du rapport devrait être amélioré

*Je vais vous demander de noter votre satisfaction de 0 à 10 sur les points suivants concernant le rapport d'audit.  
(Base : les propriétaires ayant reçu et examiné le rapport d'audit)*

	Global	
<b>Satisfaction globale : le rapport d'audit</b>	<b>8,2</b>	N = 289
La clarté des informations et des préconisations figurant dans le rapport	<b>8,0</b>	N = 256
Les possibilités d'obtenir des explications et de dialogue avec le bureau d'étude au sujet des travaux à réaliser	<b>8,1</b>	N = 230
Le délai entre la réalisation de l'audit et la réception du rapport définissant les travaux à réaliser	<b>7,7</b>	N = 236



## II. L'Audit (suite donnée à l'Audit)

### L'audit préconise bel et bien des travaux d'isolation acoustique du logement

- Les préconisations de l'audit sont le plus souvent respectées : 83% des propriétaires ont réalisés les travaux d'isolation acoustique

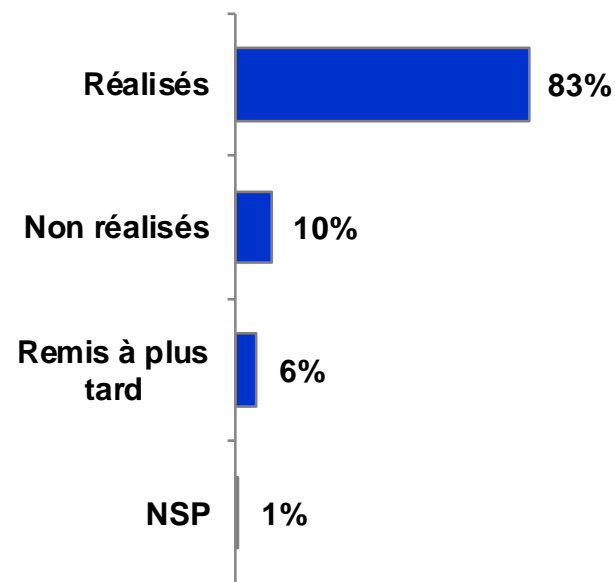
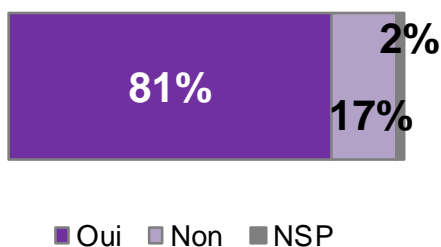
*Est-ce que l'audit du bureau d'étude a abouti à préconiser des travaux d'isolation acoustique à réaliser ? (Base : les propriétaires)*

Global

*Suite à cet audit, est-ce que des travaux d'isolation acoustique ont été... (Base : ceux pour qui des travaux ont été préconisés par l'audit)*

**... l'audit a-t-il préconisé des travaux d'isolation acoustique ?**

**... les travaux ont-ils été réalisés ?**



Base : 450

Base : 552

*Attention au biais possible de construction des fichiers sur des seuls bénéficiaires ayant réalisés des travaux*

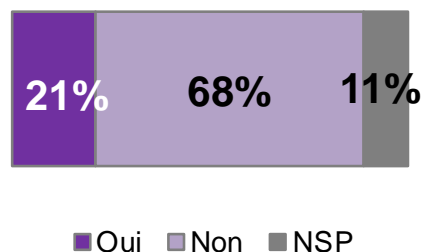
## II. L'Audit (La suite donnée à l'Audit)

### Toutefois, peu de travaux de rénovation énergétique et thermique sont réalisés

- Seules 21% des préconisations proposaient ce type de travaux
- Suite à cet audit, 42% des bénéficiaires ont suivi les conclusions du rapport

*Est-ce que les préconisations du bureau d'étude prévoyaient aussi des travaux de rénovation énergétique et thermique ? (Base : les propriétaires)*

**... l'audit a-t-il préconisé des travaux de rénovation énergétique et thermique ?**



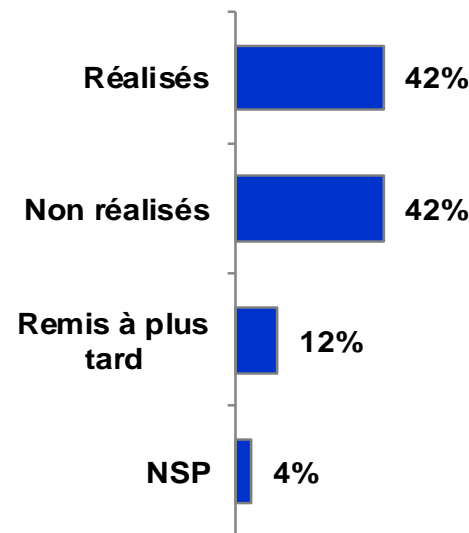
Base : 324

Global



*Suite à cet audit, est-ce que des travaux de rénovation énergétique et thermique ont été... (Base : ceux pour qui des travaux de rénovation énergétique ont été préconisés par l'audit)*

**... les travaux ont-ils été réalisés ?**



Base : 84

*Attention au biais possible de construction des fichiers sur des seuls bénéficiaires ayant réalisés des travaux*

## III. Consultation des entreprises

# III. Consultation des entreprises (recherche d'informations et choix de l'entreprise)

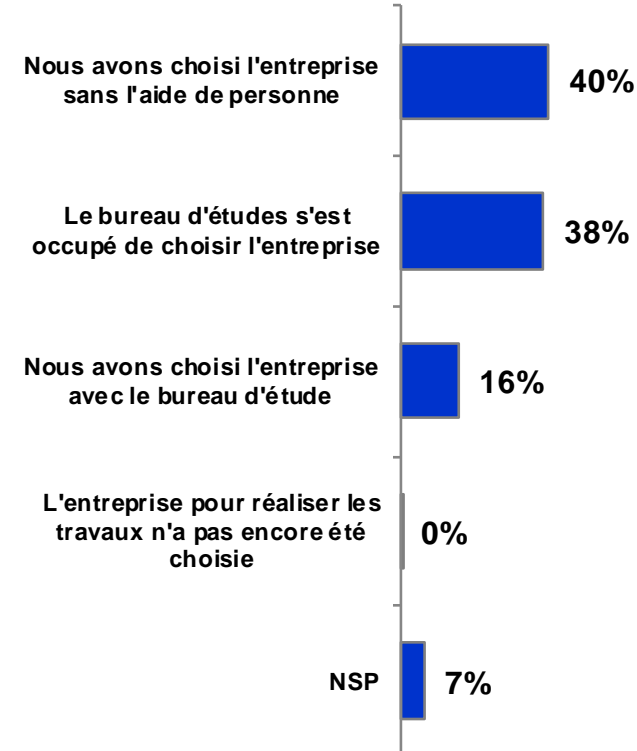
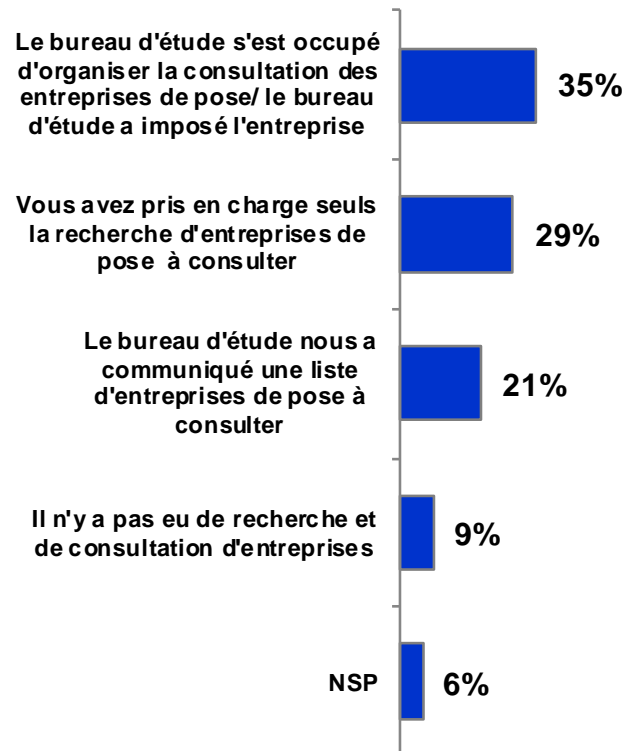
## Des disparités de rôle du bureau d'études étonnantes dans un processus a priori cadré

Concernant la recherche des entreprises à consulter pour établir des devis, est-ce que... (Base : les propriétaires)

Concernant l'examen des devis, quelle est la situation qui correspond le mieux à votre situation. (Base : les propriétaires)

### Qui a fait quoi concernant la recherche des entreprises ?

### ... Qui a choisi l'entreprise suite à l'examen du devis ?



## La satisfaction de la consultation des entreprises est correcte

- La clarté et la précision des devis reçus sont plébiscitées par les répondants

*Je vais vous demander de noter votre satisfaction de 0 à 10 sur les points suivants concernant la consultation des entreprises. (Base : ceux pour qui le bureau d'étude a participé au choix des entreprises)*

	Global	
L'apport du bureau d'étude pour trouver les entreprises à consulter pour effectuer les travaux	7,9	N = 210
La clarté et la précision des devis reçus	8,1	N = 341
L'appui apporté par le bureau d'étude pour le choix de l'entreprise	7,6	N = 158
<b>Satisfaction globale : la consultation des entreprises</b>	<b>7,7</b>	<b>N = 364</b>
L'information apportée par le bureau d'étude sur l'avancement de la consultation des entreprises et de la réception des devis	7,3	N = 178
La clarté de la convention et des explications orales apportées en complément	7,3	N = 16

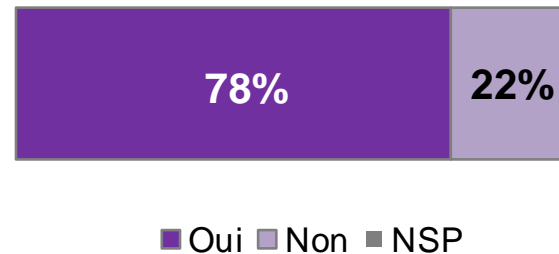
## IV. Réalisation des travaux

## Une forte implication des bénéficiaires dans le suivi de travaux...

- Près de 8 bénéficiaires sur 10 ont suivi le déroulement des travaux

*Avez-vous suivi le déroulement des travaux ? (Base : ceux qui ont réalisé des travaux).*

### ... participation au suivi des travaux ?



Base : 371

# IV. Réalisation des travaux (bilan de satisfaction sur le déroulement des travaux)

... récompensée par un très bon niveau de satisfaction...

- ... notamment pour l'amabilité et le dialogue avec le personnel de l'entreprise (8,7), le nettoyage/la remise en place des meubles à la fin des chantier et la durée des travaux (8,3)

*Je vais vous demander de noter votre satisfaction de 0 à 10 sur les points suivants concernant la réalisation des travaux par l'entreprise.  
(Base : ceux qui ont suivi les travaux)*

	Global	
L'amabilité et le dialogue avec le personnel de l'entreprise	8,7	N = 280
Le nettoyage et la remise en place des meubles à la fin du chantier	8,3	N = 270
La durée des travaux	8,3	N = 283
La fin et la réception des travaux	8,2	N = 272
<b>Satisfaction globale : la réalisation des travaux</b>	<b>8,2</b>	<b>N = 288</b>
Le déroulement des travaux	8,0	N = 287
La facilité d'organisation du démarrage du chantier avec l'entreprise	8,1	N = 284
Le suivi des travaux par le bureau d'étude	7,8	N = 254
Le délai pour démarrer le chantier	7,8	N = 277



# IV. Réalisation des travaux (paiement de la facture)

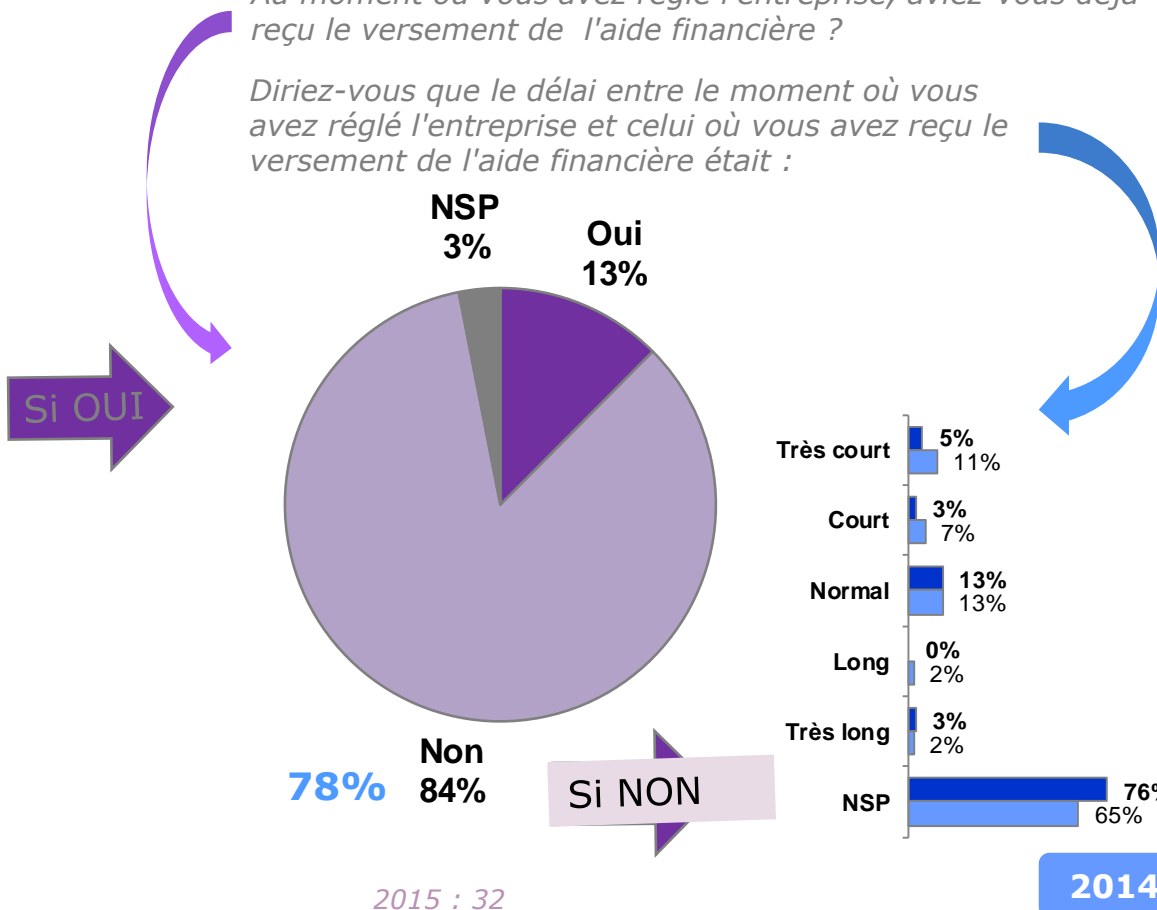
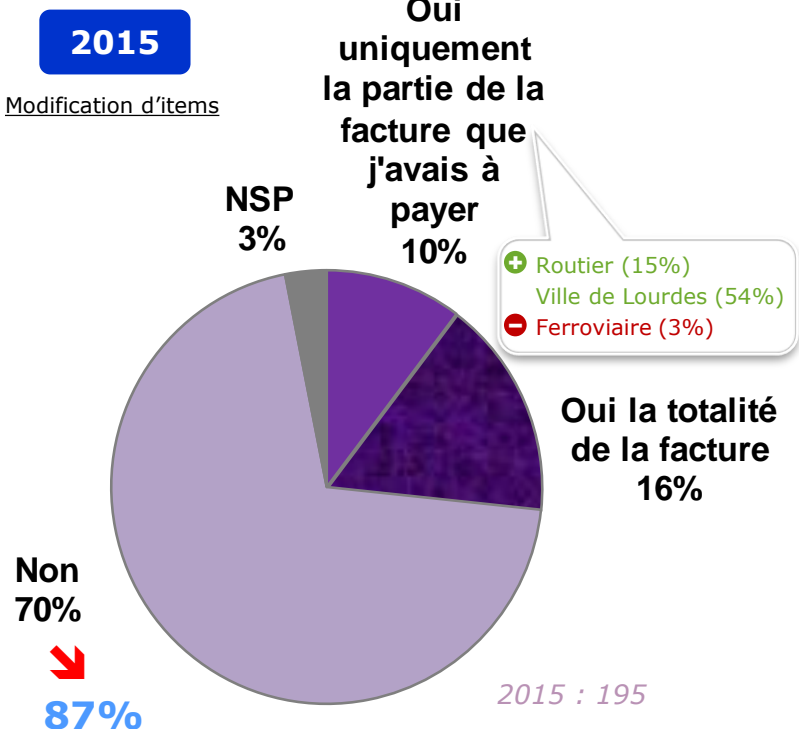
**16% des bénéficiaires ont réglé directement la facture des travaux et 2%\* sans avoir reçu préalablement le versement de l'aide financière**

\* 13% de 16%

La facture des travaux de l'entreprise a-t-elle été réglée par vous ?  
(Base : ceux qui ont réalisé des travaux).

Au moment où vous avez réglé l'entreprise, aviez-vous déjà reçu le versement de l'aide financière ?

Diriez-vous que le délai entre le moment où vous avez réglé l'entreprise et celui où vous avez reçu le versement de l'aide financière était :



## V. Bilan d'usage de l'occupant

# V. Bilan d'usage de l'occupant

## L'amélioration du confort du logement (suite aux travaux réalisés) satisfait nettement les propriétaires ayant réalisés des travaux

- L'impact des travaux est très positif surtout pour l'amélioration du confort acoustique (8,2)

*Nous allons parler maintenant de votre bilan en tant qu'occupant du logement ou propriétaire. Je vais vous demander de noter votre satisfaction de 0 à 10 sur les points suivants concernant... (Base : ceux qui ont réalisé des travaux).*

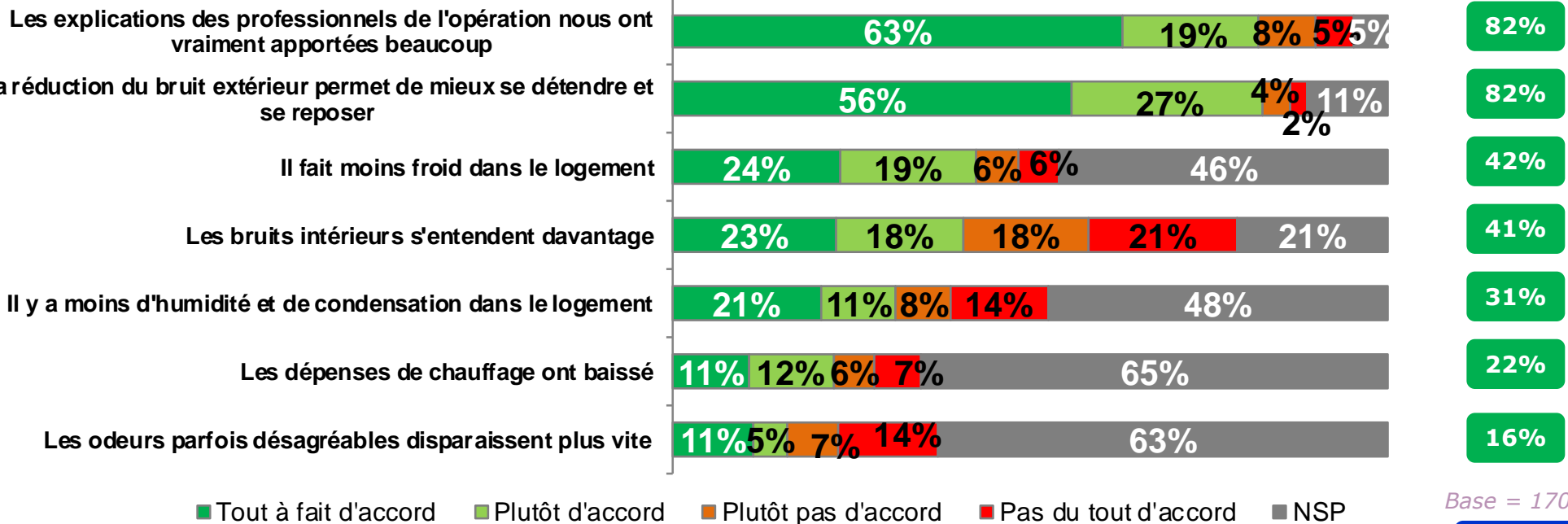


# V. Bilan d'usage de l'occupant

## Les explications des professionnels sur l'opération et la réduction du bruit extérieur sont les deux points mis en avant par les bénéficiaires

*Je vais vous citer des opinions à propos du bilan que vous faites et vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout d'accord. (Base : ceux qui ont réalisé des travaux).*

**Total Accord**



Base = 170

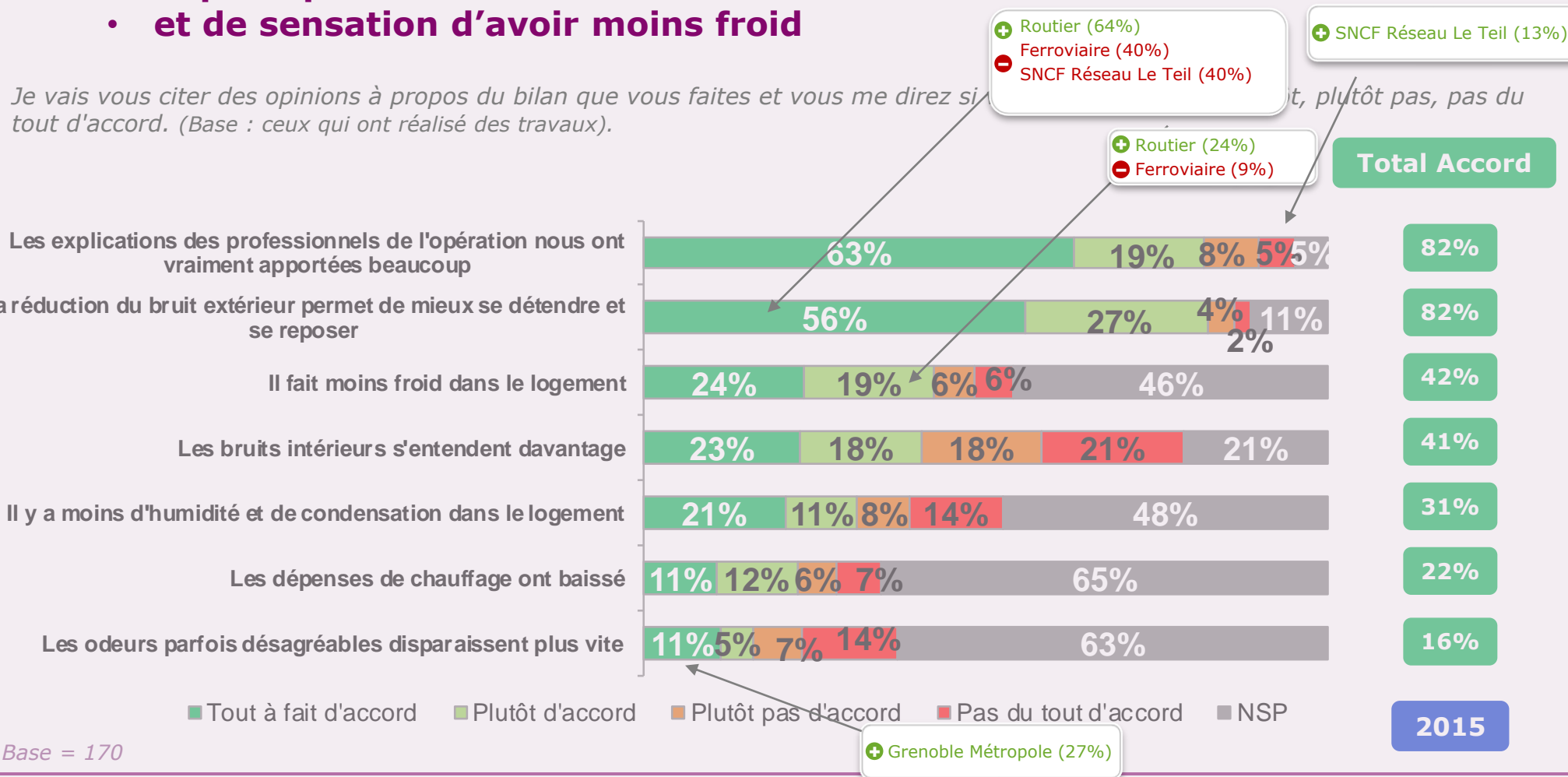
**2015**

# V. Bilan d'usage de l'occupant

**Un bilan positif plus marqué pour les bénéficiaires concernés par des bruits routiers surtout en termes de...**

- ... perception du bien-être lié au calme
- et de sensation d'avoir moins froid

*Je vais vous citer des opinions à propos du bilan que vous faites et vous me direz si tout d'accord. (Base : ceux qui ont réalisé des travaux) ... t, plutôt pas, pas du*



Base = 170

# V. Bilan d'usage de l'occupant

## Les explications apportées par les professionnels sont appréciées par les bénéficiaires (84% de Total Accord)

*Je vais vous citer des opinions à propos du bilan que vous faites et vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout d'accord. (Base : ceux qui ont réalisé des travaux).*

**Les explications des professionnels de l'opération nous ont vraiment apportées beaucoup sur les solutions et les avantages de ces travaux**



Total Accord

84%

Base : 371

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- NSP

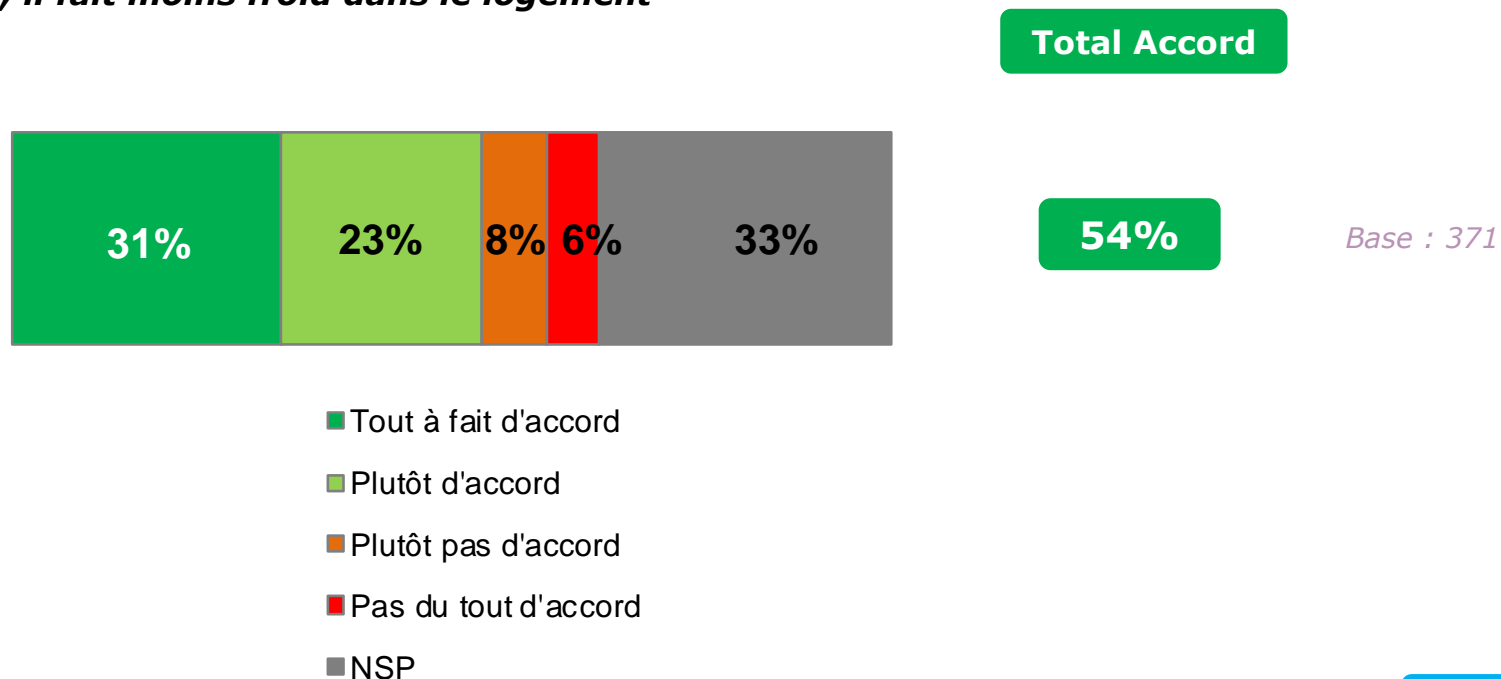
Global

# V. Bilan d'usage de l'occupant

**Une satisfaction moindre (54% de Total Accord), sur la perception d'avoir moins froid pouvant s'expliquer dans de nombreux cas par une incapacité encore à juger (pas encore vécu de période froide etc.)**

*Je vais vous citer des opinions à propos du bilan que vous faites et vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout d'accord. (Base : ceux qui ont réalisé des travaux).*

**Depuis ces travaux, il fait moins froid dans le logement**



Global

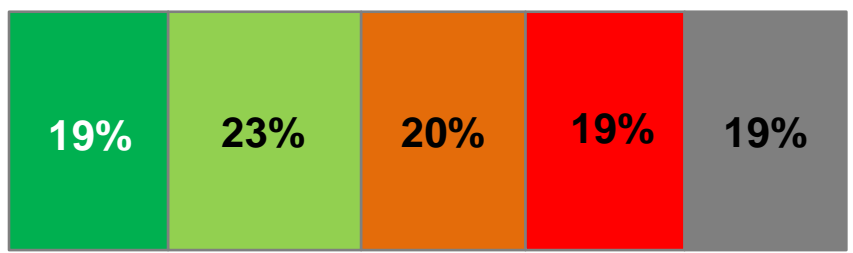
# V. Bilan d'usage de l'occupant

**Enfin, 42% ont le sentiment d'entendre davantage les bruits intérieurs et 39% n'ont pas cette impression**

*Je vais vous citer des opinions à propos du bilan que vous faites et vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout d'accord. (Base : ceux qui ont réalisé des travaux).*

**Depuis ces travaux, les bruits intérieurs s'entendent davantage**

**Total Accord**



**42%**

Base : 371

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- NSP

**Global**



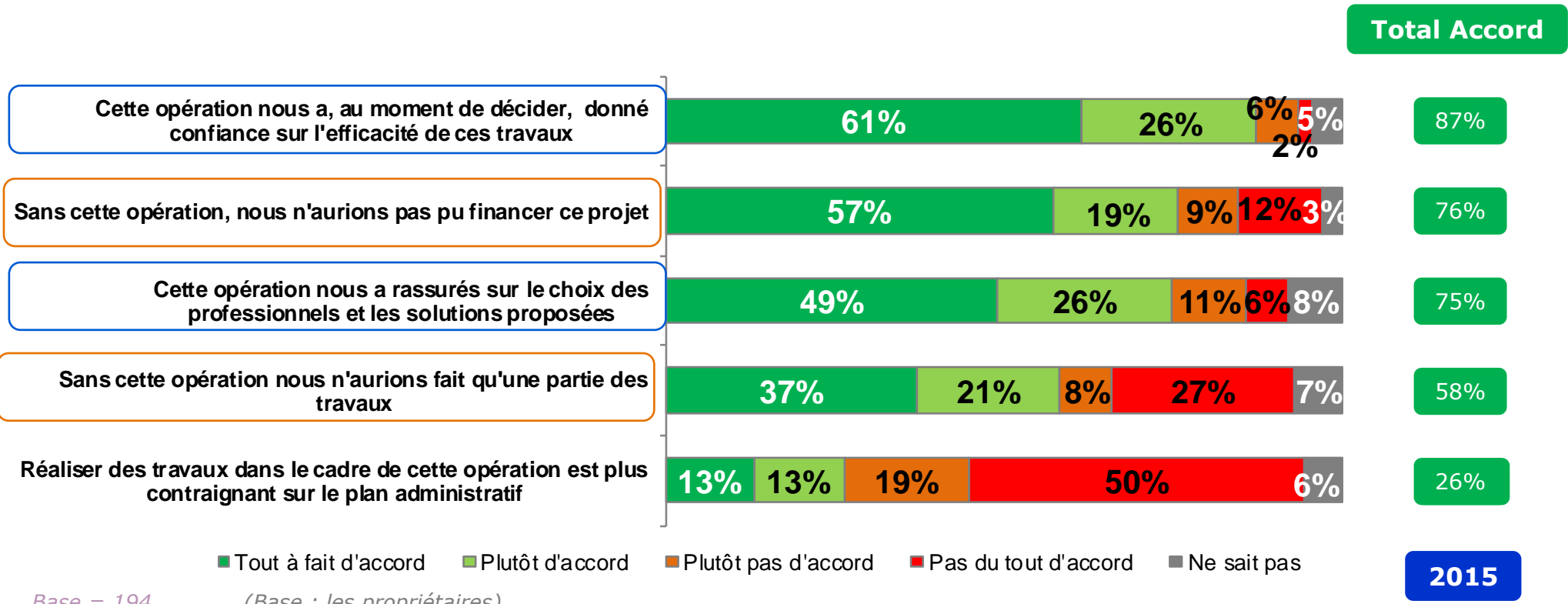
## VI. Evaluation globale de l'opération

# VI. Evaluation globale de l'opération (satisfaction globale)

## Un accompagnement apporté par tous les intervenants professionnels dont les bénéfices sont bien perçus par les bénéficiaires

- Tant sur un plan **technique** que **financier**

*Je vais vous citer des opinions à propos du bilan de cette opération et vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout d'accord :*

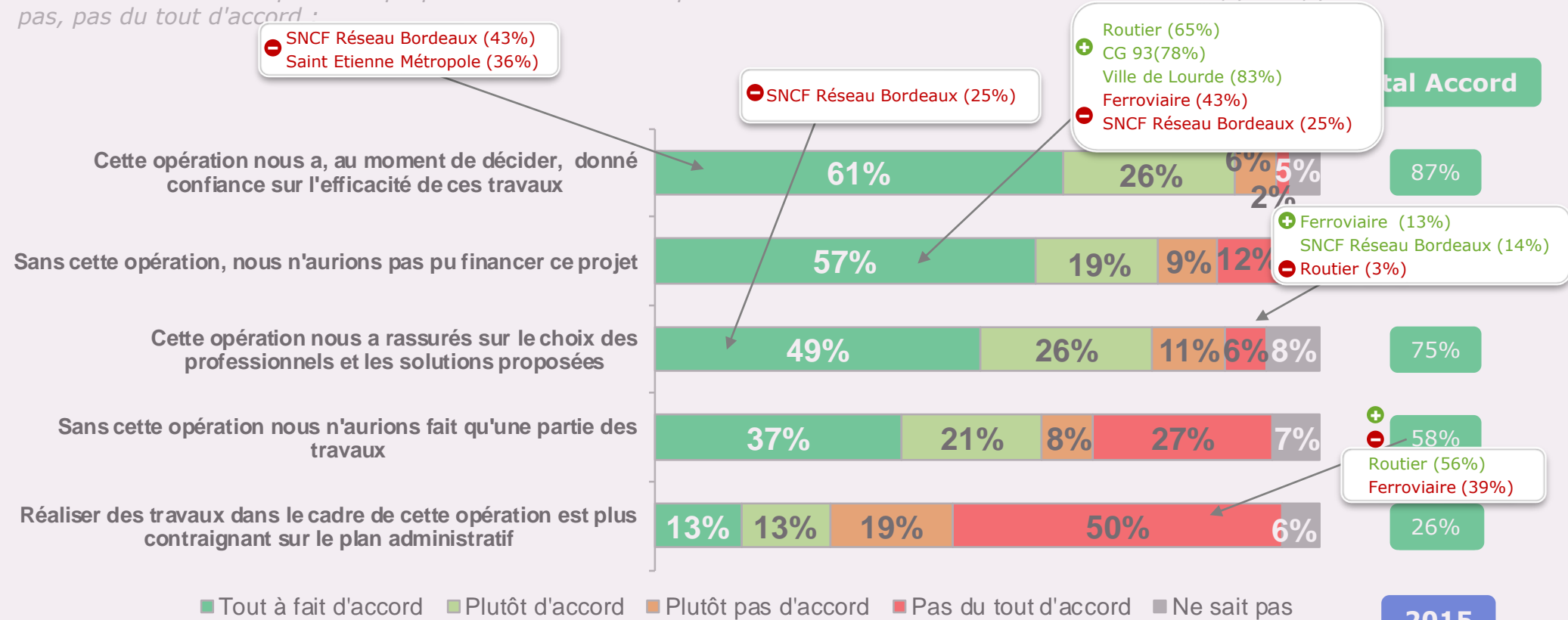


Base = 194 (Base : les propriétaires)

# VI. Evaluation globale de l'opération (satisfaction globale)

## Un accompagnement apporté par tous les intervenants professionnels dont les bénéfices sont bien perçus par les bénéficiaires

Je vais vous citer des opinions à propos du bilan de cette opération et vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout d'accord.



Base = 194

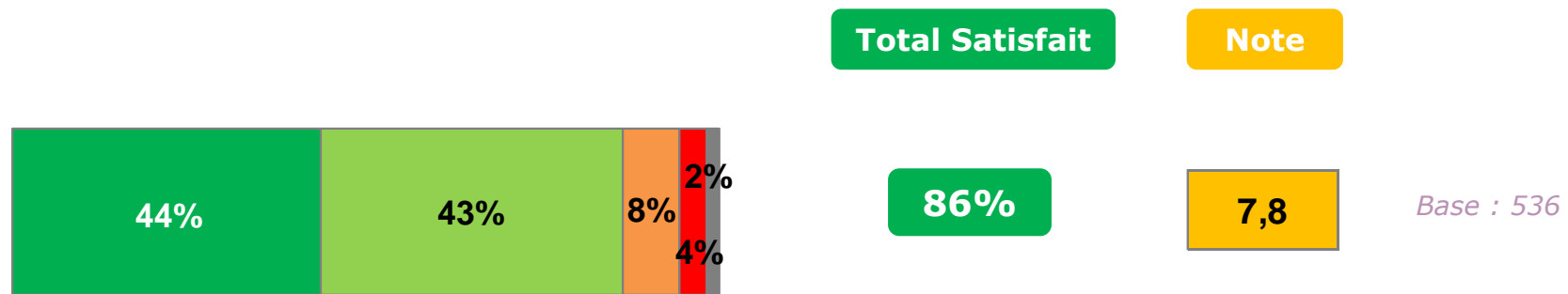
# VI. Evaluation globale de l'opération (satisfaction globale)

## Un bon de niveau de satisfaction globale à l'égard de l'opération...

- ... avec une part non négligeable de répondants « très satisfait » de l'ensemble de l'opération (44%)

*Au final à propos de l'ensemble de cette opération, diriez-vous que vous...*

*Au final si vous deviez mettre une note globale de 0 à 10 à l'ensemble de cette opération, quelle serait cette note ?*



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ NSP



Satisfaction globale

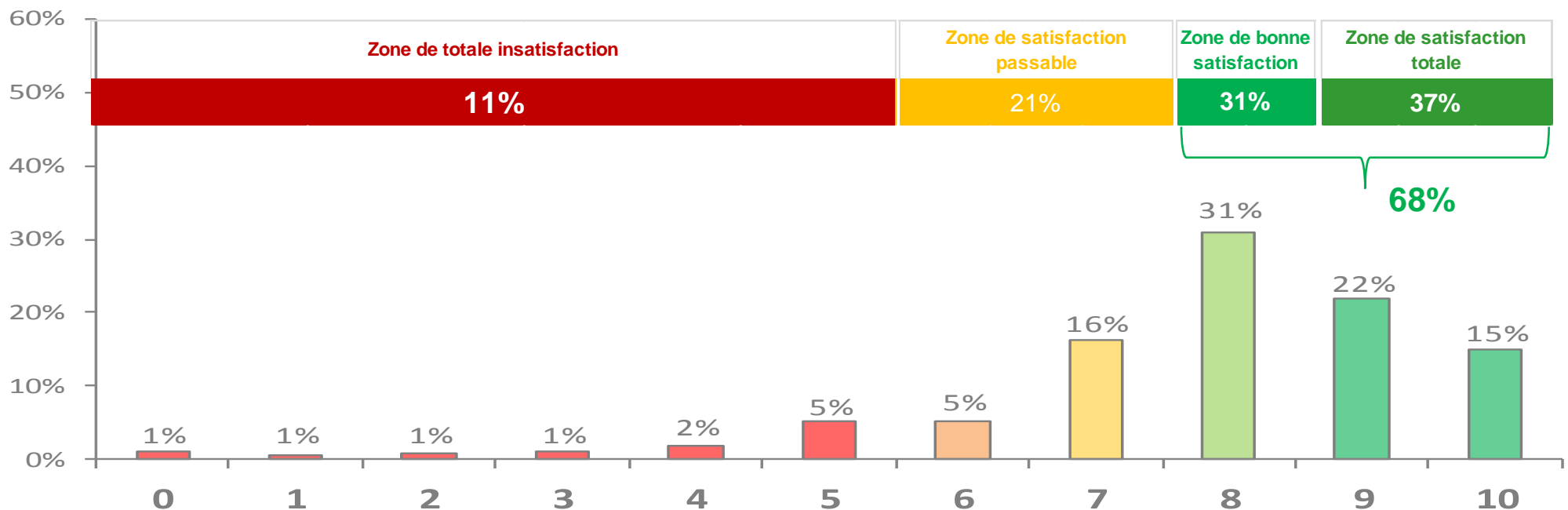
**Global**

# VI. Evaluation globale de l'opération (satisfaction globale)

Près de 7 répondants sur 10 sont en zone de satisfaction, bonne et très bonne

Au final si vous deviez mettre une note globale de 0 à 10 à l'ensemble de cette opération, quelle serait cette note ?

Global

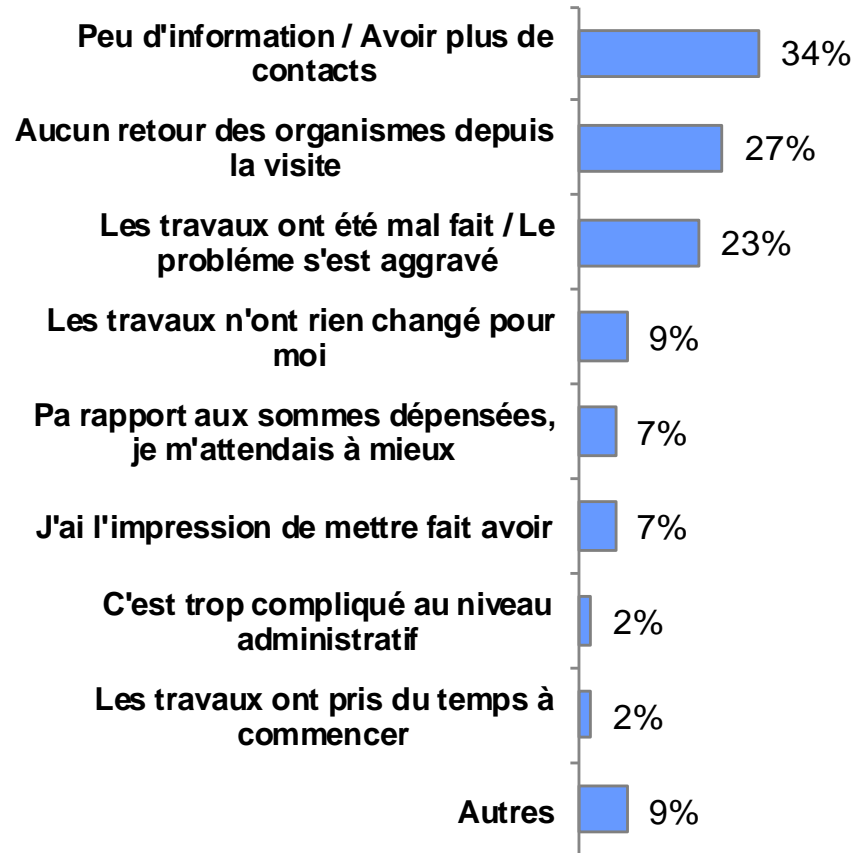


# VI. Evaluation globale de l'opération (satisfaction globale)

## Les bénéficiaires souhaiteraient avoir davantage de contacts avec les équipes travaillant sur leur projet...

*Pour quelles raisons mettez-vous cette note ?  
(questions ouvertes)*

*(Base : ceux qui ont mis moins de 7/10  
à la question de note globale  
sur l'ensemble de l'opération)*



*Base = 44*

# VI. Evaluation globale de l'opération (satisfaction globale)

... et une présence plus importante des différents intervenants du projet

*Auriez-vous des suggestions à faire à ceux qui ont organisé cette opération ?  
(questions ouvertes)*

**Traiter les  
dossiers  
administratifs  
plus  
rapidement**

**Envoyer des  
courriers aux  
propriétaires  
pour les  
informer**

**Avoir des  
structures  
plus proche**

**Avoir un seul  
interlocuteur**

**Envoyer des  
courriers aux  
propriétaires  
pour les  
informer**

**Réactivité  
entre le dépôts  
des dossiers et  
les travaux**

**Base faible**

*Base = 28*

## Conclusions



- Un bon niveau de satisfaction des propriétaires
- Les bénéficiaires sont impliqués tant sur la recherche d'informations et la consultation des professionnels du bâtiment, en amont des travaux
- Les échanges fréquents avec l'interlocuteur du bureau d'étude sont très bien perçus
- Des différences de participation des bureaux d'études dans le choix des entreprises qui sont assez grandes selon les cas
- Toutefois, encore 26% des propriétaires ne reçoivent pas le rapport faisant suite à l'audit
- Un bon bilan de l'opération à l'usage pour les occupants