

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES BAILLEURS

ETUDE SUR LA RÉNOVATION THERMIQUE DES LOGEMENTS DU PARC SOCIAL - ANCOLS

Présentation du bailleur et de son organisation

Q0 Le numéro siren de votre bailleur est bien : [champ fichier]

Q1. Par quelle(s) direction(s) est gérée principalement la question de la rénovation thermique des logements ?

.....
.....
.....

Q2. Quelles sont les missions principales de cette direction / ces directions ?

Plusieurs réponses possibles

Définition de la stratégie patrimoniale, élaboration des plans stratégiques de patrimoine.....	1
Suivi de la stratégie de patrimoine.....	2
Maîtrise d'ouvrage et suivi des programmes de rénovation et de réhabilitation.....	3
Entretien courant des logements, petits travaux, remises en état.....	4
Gestion locative.....	5
Autres, précisez.....	6
.....	

Q3. Quelles sont les compétences dont dispose en interne votre organisme pour la maîtrise d'ouvrage et le suivi des opérations de réhabilitation ou / et de travaux (thermiques ou non) ?

Plusieurs réponses possibles

Chargés d'opération, si oui, nombre d'ETP.....	
Economistes de la construction, si oui nombre d'ETP.....	
Architectes, si oui nombre d'ETP.....	
Thermiciens, ingénieurs thermiciens, si oui nombre d'ETP.....	
Autres ingénieurs / experts en environnement, si oui nombre d'ETP.....	
Autres compétences techniques, précisez les compétences et le nombre d'ETP.....	

Q4. Votre organisme dispose-t-il de compétences ou de postes consacrés au moins en partie à la concertation avant et après travaux avec les locataires ?

Oui, précisez la ou les compétences.....	1
Non.....	2

Q5. Quels sont les différents documents de programmation patrimoniale dont dispose votre organisme ?

Plan Stratégique de Patrimoine, Plan Stratégique énergétique, Plan d'entretien patrimonial, Programme de rénovation, Programme de rénovation énergétique et thermique,

Document 1.....	
Document 2.....	
Document 3.....	
Document 4.....	
Document 5.....	

Q6. Comment est prise en compte la question de la rénovation thermique au sein de ces documents ? Est-elle

- 1.La thématique quasi-exclusive de ce programme
- 2.Une thématique prioritaire
- 3.Elle est abordée, mais non prioritaire
- 4.Elle n'est que peu abordée

Document 1.....	1	2	3	4
Document 2.....	1	2	3	4
Document 3.....	1	2	3	4
Document 4.....	1	2	3	4
Document 5.....	1	2	3	4

Quantification et qualification des opérations de rénovations thermiques mises en oeuvre au cours des 5 dernières années

Q7. Au cours des 5 dernières années, combien d'opérations comprenant un volet thermique et portant sur des résidences dans le champ RPLS (et donc les logements ordinaires) votre bailleur a-t-il débuté ?

- Nombre d'opérations livrées au 31/12/2020.....|_|_|
- Nombre d'opérations dont les travaux ont débuté avant le 31/12/2020, non encore livrées.....|_|_|
- Total des opérations concernées.....|_|_|

Q7b. Si Q7.S1>0 : Parmi ces [nombre d'opérations renseignées en Q7.S1] opérations débutées au cours des 5 dernières et livrées au 31/12/2020, pouvez-vous préciser combien

- Ont été livrées avant le 31/12/2016.....|_|_|
- Ont été livrées entre le 01/01/2017 et le 31/12/2017.....|_|_|
- Ont été livrées entre le 01/01/2018 et le 31/12/2018.....|_|_|
- Ont été livrées entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019.....|_|_|
- Ont été livrées entre le 01/01/2020 et le 31/12/2020.....|_|_|

Q7c. Si Q7.S1>0 :Pouvez-vous indiquer le nombre de logements que ces opérations représentent ? (nombre de logements avant travaux si la réhabilitation a modifié le nombre de logements).

Merci de noter le nombre de logements des opérations de rénovation comprenant un volet thermique, débutées au cours des 5 dernières années selon leur date de livraison

Items filtrés selon les réponses à la Q7b

- livrées avant le 31/12/2016.....|_|_|
- livrées entre le 01/01/2017 et le 31/12/2017.....|_|_|
- livrées entre le 01/01/2018 et le 31/12/2018.....|_|_|
- livrées entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019.....|_|_|
- livrées entre le 01/01/2020 et le 31/12/2020.....|_|_|
- Non encore livrées.....|_|_|

Q8. Pour les bailleurs n'ayant pas mis en oeuvre d'opérations comprenant un volet thermique. Pour quelles raisons n'avez-vous pas mis en oeuvre d'opérations de rénovation thermique ?

.....

.....

.....

Passez à Q23

Q9. Pour les bailleurs ayant mis en oeuvre des opérations de rénovation thermique. Pouvez-vous indiquer la répartition des logements ayant bénéficié d'une réhabilitation avec dimension thermique au cours des 5 dernières années, avant et après travaux et selon leur DPE ? Merci pour cela de compléter le tableau ci-dessous en indiquant le nombre de logement dans chaque case.

il s'agit donc de la répartition des logements et non des opérations par DPE, avant et après travaux

DPE	Ventilation des [somme des 5 premières sous-question de la q7c] opérations livrées		Nombre de logements dse opérations en cours	
	Avant travaux	Après travaux	Avant travaux	Prévus après travaux
A				
B				
C				
D				
E				
F				
G				
DPE non renseigné				
Total				

Q10. Parmi ces logements, combien étaient des logements individuels ?

..... | | | |

Q11. Parmi ces [total de la q7] opérations de réhabilitation ayant eu un volet thermique, combien

traitaient principalement de rénovation thermique (l'objectif principal de la rénovation était d'améliorer les performances thermiques)..... | | |

traitaient de rénovation thermique à l'occasion d'autres travaux de réhabilitation..... | | |

Q11B SI Q11.S1 > 0 Pouvez-vous préciser à combien de logements environ correspondent ces opérations traitant principalement de rénovation thermique ?

..... | | | | | Q12.

..... Certaines de ces opérations se sont-elles appuyées sur les techniques / méthodes suivantes

Façades préfabriquées hors site..... Oui Non

Toitures végétalisées..... Oui Non

Matériaux bio-sourcés ou issus de filières locales..... Oui Non

Energie renouvelable pour le chauffage (bois, géothermie,...)..... Oui Non

Energie renouvelable pour la production d'eau chaude (ballon thermodynamique, solaire..)..... Oui Non

Energie renouvelable pour la production d'électricité (Solaire Photovoltaïque)..... Oui Non

Autres méthodes innovantes/ durables, précisez..... Oui Non

Q13. Pour chaque technique mobilisée. Combien d'opérations ont été concernées par les méthode/technique suivante ?

Façades préfabriquées hors site..... | | |

Toitures végétalisées..... | | |

Matériaux bio-sourcés ou issus de filières locales..... | | |

Energie renouvelable pour le chauffage (bois, géothermie,...)..... | | |

Energie renouvelable pour la production d'eau chaude (ballon thermodynamique, solaire..)..... | | |

Energie renouvelable pour la production d'électricité (Solaire Photovoltaïque)..... | | |

Autres méthodes innovantes/ durables..... | | |

Q14. Parmi l'ensemble des opérations débutées au cours des 5 dernières années, combien ont donné lieu

à des hausses de loyer.....|_|_|
à la mobilisation de la "3ème ligne de quittance" (Contribution au partage de l'économie de charges).....|_|_|

Q14b. Pouvez-vous préciser à combien de logements environ correspondent ces opérations ayant donné lieu

Items filtrés selon les réponses à la Q14

à des hausses de loyer.....|_|_|
à la mobilisation de la "3ème ligne de quittance" (Contribution au partage de l'économie de charges).....|_|_|

Q15. Combien de ces opérations ont été réalisées

en site occupé.....|_|_|
en site inoccupé.....|_|_|

Q16a. Quel a été le montant total HORS TAXE de ces travaux ? Quel a été le coût total, en milliers d'euros des opérations comprenant un volet thermique

Items filtrés selon les réponses à la Q7b

livrées avant le 31/12/2016.....|_|_|
livrées entre le 01/01/2017 et le 31/12/2017.....|_|_|
livrées entre le 01/01/2018 et le 31/12/2018.....|_|_|
livrées entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019.....|_|_|
livrées entre le 01/01/2020 et le 31/12/2020.....|_|_|

Q16b Merci de préciser si possible, parmi les [somme Q16] euros HT qu'ont coûté ces travaux ; le montant total correspondant spécifiquement à des travaux de rénovation thermique (et donc soumis à un taux de TVA de 5,5%), en arrondissant au millier d'euros

Q17. Parmi ces opérations, combien ont été concernées par les financements suivants

Eco-prêts.....|_|_|
Prêts de haut de bilan.....|_|_|
Prêts de la BEI conditionnés à l'atteinte d'objectifs de performance thermique, précisez les objectifs.....|_|_|
Autres prêts conditionnés à l'atteinte d'objectifs de performance thermique, précisez lesquels et les objectifs....|_|_|
Subventions ANRU/PNRU.....|_|_|
Autres subventions nationales éco-conditionnées, précisez lesquelles et les conditions.....|_|_|
Subventions européennes FEDER.....|_|_|
Subventions régionales éco-conditionnées, précisez les conditions.....|_|_|
Subventions départementales éco-conditionnées, précisez les conditions.....|_|_|
Subventions des autres collectivités locales (communes, EPCI) éco-conditionnées, précisez les conditions.....|_|_|
Autres, subventions conditionnées à l'atteinte d'objectifs de performance thermique, précisez lesquelles et les conditions.....|_|_|

Q18. Parmi ces opérations, combien ont donné lieu à

la valorisation de certificats d'économie d'énergie (CEE).....|_|_|
une exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFBP).....|_|_|

Q19. Parmi les opérations de rénovation thermiques terminées, combien ont donné lieu à des mesures précises de l'atteinte des objectifs après travaux ?

Par des mesures des consommations après travaux.....|_|_|
Par des études thermiques après travaux.....|_|_|
Par d'autres méthodes, précisez lesquelles.....|_|_|
Total des opérations ayant donné lieu à une mesure précise de l'atteinte des objectifs.....|_|_|

Q20. Votre parc de logements contient-il des logements hors champs RPLS ? (Résidences-foyers, logements adaptés, ...) ?

Oui..... 1
Non..... 2

Q21. Si Oui, Avez-vous réalisé des travaux de rénovation thermique sur ces logements au cours des 5 dernières années ?

Oui..... 1
Non..... 2

Q22. Si oui, merci de préciser

le nombre total de logements concernés..... | | | | |
le montant total des dépenses (en milliers d'euros)..... | | | | | | | | | |

Q23. Pour tous les bailleurs : [pour les bailleurs ayant mis en oeuvre de travaux de rénovation thermique : En sus de ces travaux de rénovation], l'aspect thermique est-il traité, même rarement dans le cadre de d'intervention de gros entretien ?

Une seule réponse possible

Oui..... 1
Non..... 2

Q23b : Si oui, diriez-vous que l'amélioration des performances thermiques de votre parc provient

principalement du traitement de l'aspect thermique lors d'intervention de gros entretien..... 1
principalement des opérations de rénovation..... 2
autant des opérations de rénovation que d'intervention de gros entretien..... 3

Q23c - SI q23b= 1 ou 3 : Quelle part environ des dépenses annuelles de gros entretiens pourrait être assimilée à des dépenses d'améliorations thermiques ? (en %)

environ..... | | | %

Q24. Au cours des 5 dernières années, avez-vous conduit des opérations de démolition-reconstruction, hors zone ANRU / PNRU ?

Oui, précisez le nombre d'opérations..... 1
Non..... 2

Q24b. Si oui en Q24 : Au total, combien de logements ont été démolis lors de ces opérations de démolition-reconstruction ?

..... | | | | |

Q24c. Si oui en Q24 : Quel a été le plan de financement et le montant total HT de ces opérations de démolition-reconstruction conduites au cours des 5 dernières années, hors zone ANRU et PNRU ?

Montant total (en milliers d'euros)..... | | | | | | | | | |
Dont montant financé par des subventions du FNAP..... | | | | | | | | | |
Dont montant financé par d'autres subventions..... | | | | | | | | | |
Dont montant financé par des emprunts..... | | | | | | | | | |
Dont montant financé par des fonds propres..... | | | | | | | | | |

Q25. Si oui en Q24, Après reconstruction, le nombre de logements était

Sensiblement égal à celui avant démolition..... 1
Bien supérieur à celui avant démolition..... 2
Bien inférieur à celui après démolition..... 3

Pour les bailleurs n'ayant pas mis en oeuvre d'opération de rénovation thermique, passez à Q58

Description précise de la dernière opération livrée (ou démarrée si aucune livrée)

Pour les bailleurs pour lesquels au moins une opération a été livrée : les questions suivantes porteront sur la dernière opération de rénovation livrée comprenant un volet thermique et représentant au moins 20 logements.

Pour les bailleurs pour lesquels des opérations ont démarré mais ne sont pas encore livrées : les questions suivantes porteront sur l'opération de rénovation comprenant un volet thermique et comptant au moins 20 logements dont la date de livraison est la plus proche

Q26. A quelle date les travaux ont-ils été engagés ?

..... |__|__|/20 |__|__|

Q27. A quelle date a-t-elle été livrée / quelle est la date de livraison prévue ?

..... |__|__|/20 |__|__|

Q28. Combien de logements étaient concernés par cette opération ?

Il s'agit du nombre de logements avant travaux

..... |__|__|__| logements

dont nombre de logements individuels..... |__|__|__| logements

Q29. Merci de renseigner l'adresse de la ou des résidences concernées

Si logements individuels présents à plusieurs numéros différents de la même rue, ne renseigner que le nom de la rue, sans le numéro

	Nom de la résidence	Numéro et nom de rue	Code postal	Ville
Résidence 1
Résidence 2
Résidence 3
Résidence 4
Résidence 5
Résidence 6

Q30. Comment se répartissaient les [q28-] logements concernés entre les différentes étiquettes énergétiques ?

	Nombre de logements avant travaux	Nombre de logements Après travaux
A		
B		
C		
D		
E		
F		
G		
DPE non renseigné		
Total		

Q31. Cette opération de rénovation a-t-elle eu lieu en site occupé ?

- Oui..... 1
Non..... 2

Q32. Quelle était la consommation énergétique moyenne de ces logements ?

Noter 999 si la consommation moyenne n'est pas connue

- Avant travaux..... |__|__| kWhep/m2S-RT.an
Après travaux..... |__|__| kWhep/m2S-RT.an

Q33. Comment avez-vous estimé ou mesuré cette consommation énergétique ?

	Avant Travaux	Après Travaux
Etudes thermiques - THCE-EX.....	1	2
Mesures de la consommation réelle sur factures.....	1	2
DPE.....	1	2
Autres études thermiques (simulation thermique dynamique par exemple).....	1	2
Autres, précisez.....	1	2

Q34. Quels étaient les objectifs de l'opération de rénovation, en sus de l'amélioration de la performance thermique ?

Plusieurs réponses possibles

- Agrandissement des logements..... 1
Rénovation des sanitaires ou de la cuisine..... 2
Embellissement, réfection de façade..... 3
Amélioration de l'accessibilité des logements..... 4
Amélioration des espaces extérieurs..... 5
Amélioration des espaces intérieurs communs..... 6
Mise aux normes et gain de sécurité..... 7
La rénovation thermique était le seul objectif..... 8
Autres, précisez..... 9

Q35. Quel a été le facteur déclencheur de la décision de faire ces travaux ? Etait-ce plutôt

Une réponse possible

- La nécessité d'améliorer le confort des logements d'une manière globale..... 1
La volonté d'éradiquer les logements énergivores du parc (étiquettes EFG)..... 2
La volonté d'accroître la performance énergétique de logements déjà bien classés 3
C'était un ensemble, aucun de ces aspects n'a primé sur l'autre..... 4
Autres, précisez..... 5

Q36. Quels ont été les travaux mis en oeuvre pour améliorer la performance thermique des logements ?

Plusieurs réponses possibles

- Isolation des murs par l'intérieur..... 1
Isolation des murs par l'extérieur..... 2
Isolation des planchers..... 3
Isolation des combles/rampants..... 4
Autres travaux d'isolation..... 5
Ventilation..... 6
Changement de menuiseries..... 7
Modification du mode de production d'eau chaude..... 8
Modification du système de chauffage..... 9
Autres..... 10

Q37. Si modification du mode de production d'eau chaude : Le mode de production d'eau avant et après travaux était

	Avant travaux	Après travaux
Electrique.....	1	1
Thermodynamique (solaire thermique,...).....	2	2
Connecté à la chaudière.....	3	3
Autres précisez.....	4	4

Q38. Si modification du système de chauffage. Le système de chauffage reposait sur

	Avant travaux	Après travaux
De l'électricité via des pompes à chaleur.....	2	2
De l'électricité hors pompe à chaleur.....	3	3
Des énergies renouvelables (hors pompes à chaleur)	1	1
Des énergies fossiles (gaz, électricité produite par des énergies fossiles ou non renouvelables)...4	4	4

Q40. Si au moins une réponse "Oui" à la Q12. Plus précisément, avez-vous mobilisé les techniques suivantes pour cette opération ?

Liste filtrée selon les réponses à la Q12

	Oui	Non
Façades préfabriquées hors site.....	Oui	Non
Toitures végétalisées.....	Oui	Non
Matériaux bio-sourcés ou issus de filières locales.....	Oui	Non
Autres méthodes innovantes/ durables, précisez.....	Oui	Non

Q41. Quel a été le coût total HORS TAXE de l'opération de rénovation ?

..... | | | | | | | | | | euros HT
 dont coût de la rénovation énergétique (taux de TVA à 5,5%)..... | | | | | | | | | | euros HT

Q41b : Cet opération a-t-elle nécessité des travaux de désamiantage ?

Oui, merci de préciser le coût HT en milliers d'euros des travaux de désamiantage..... 1
 Non..... 2

Q42. Merci de renseigner le plan de financement ci-dessous

Prêts de haut de bilan.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Eco prêts.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres prêts PAM.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Prêts de la BEI.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres prêts éco-conditionnés, précisez lesquels.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres prêts bonifiés / à taux préférentiels, précisez lesquels.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres prêts (dont prêts bancaires classiques).....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Total des prêts.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Subventions européennes, FEDER.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Subventions ANRU /PNRU.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres subventions nationales éco-conditionnées, précisez.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres subventions nationales, précisez.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Subventions régionales éco-conditionnées.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres subventions régionales.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Subventions départementales éco-conditionnées.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres subventions départementales.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Subventions locales éco-conditionnées.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Autres subventions locales (EPCI/commune).....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Total des subventions.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Certificats d'économie d'énergie, si intégrés au plan de financement.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Exonération TFBP, si intégrée au plan de financement.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Fonds propres.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros
Total des recettes.....	_ _ _	_ _ _	_ _ _	euros

Q43. Si les CEE ou/ et la TFBP ne sont pas intégrés au plan de financement. Cette opération a-telle néanmoins donné lieu au bénéfice

de CEE, précisez le montant.....	Oui	Non
d'une exonération de TFBP, précisez le montant.....	Oui	Non

Q44. Si aucun financement éco-conditionné en Q42. Pour quelles raisons n'avez-vous pas mobilisé de financements liés à la rénovation thermique ?

.....

Q45. Items filtrés selon les financements mobilisés. Quel a été le financement le plus contraignant en termes de

1. Saut de DPE ou atteinte d'un gain de performance théorique
2. Mise en oeuvre de certaines techniques, innovation ?

Prêts de haut de bilan.....	1	1
Eco prêts.....	2	2
Autres prêts PAM.....	3	3
Prêts de la BEI.....	4	4
Autres prêts éco-conditionnés.....	5	5
Subventions européennes dont FEDER.....	7	7
Subventions ANRU /PNRUI.....	8	8
Autres subventions nationales éco-conditionnées.....	9	9
Subventions régionales éco-conditionnées.....	10	10
Subventions départementales éco-conditionnées.....	11	11
Subventions locales éco-conditionnées.....	12	12
Aucun, pas de condition.....	13	13

Q46. Quelles performances thermiques l'obtention du financement [colonne 1 question précédente] exigeait-elle ?

- Un saut de DPE, précisez de combien..... 1
L'atteinte d'un DPE minimal, précisez lequel..... 2
Un gain de performance thermique théorique, précisez..... 3

Q47. Quelles techniques / innovations l'obtention du financement [colonne 2] exigeait-elle ?

- 5

Q48. L'atteinte de ce ou ces objectif(s) a-t-elle posé des difficultés particulières ?

- Oui, précisez les difficultés rencontrées et les solutions trouvées..... 1
Non..... 2

Q49. Pour tous les bailleurs ayant mené une opération de rénovation thermique : Cette opération a-t-elle donné lieu à

- Une hausse de loyer, Oui Non
A la mobilisation de la "3ème ligne de quittance" Oui Non

Q50. Si hausse de loyer. Quel était le pourcentage de hausse de loyer ?

- | | | | | %

Q51. S'il n'y a pas eu de hausse de loyer. Pour quelles raisons cette opération n'a-t-elle pas donné lieu à une hausse de loyer ?

Merci de citer les deux motifs principaux s'il y en a plusieurs

2 réponses possibles

- Les améliorations apportées au logement ne le justifiaient pas..... 1
Les loyers étaient déjà au plafond..... 2
Vous craigniez une perte d'attractivité des logements, une hausse de la vacance..... 3
Vous ne vouliez pas précariser les locataires..... 4
Refus des locataires..... 5
Ce n'était pas nécessaire pour votre plan de financement..... 6
Autres, précisez..... 7

Q52. Si mobilisation de la troisième ligne de quittance. Quel a été le montant de cette troisième ligne ? Plus précisément, merci de préciser

- Le pourcentage d'économies de charge estimées pris en compte pour son calcul (en pourcentage) ... | | | | | %
Le montant moyen par logement et par mois de cette troisième ligne (en euros)..... | | | | |
La durée pendant laquelle s'appliquera cette troisième ligne (en années)..... | | | | |

Q53. S'il n'y a pas eu mobilisation de la troisième ligne de quittance. Pour quelles raisons n'avez-vous pas mobilisé la troisième ligne de quittance pour cette opération ?

Merci de citer les deux motifs principaux s'il y en a plusieurs

2 réponses possibles

- Vous craigniez une perte d'attractivité des logements, une hausse de la vacance..... 1
Vous ne vouliez pas précariser les locataires..... 2
Refus des locataires..... 3
Ce n'était pas nécessaire pour votre plan de financement..... 4
Ne pas mobiliser cette troisième ligne fait partie de votre politique..... 5
Les économies d'énergie permises ne le justifiaient pas..... 6
La difficulté de déterminer les économies d'énergie permises par les travaux..... 7
Autre, précisez..... 8

Q54. Pour tous les bailleurs ayant mené une opération de rénovation thermique : Avez-vous rencontré des difficultés lors de la conduite de cette opération ?

Pour le recrutement des entreprises ou du maître d'œuvre, pour la passation des marchés publics, dans le déroulement des travaux, les relations aux locataires...

Très importantes.....	1
Assez importantes.....	2
Assez faibles.....	3
Très faibles ou pas de difficulté.....	4

Q55. Si difficultés très ou assez importantes : Quelles ont été ces difficultés ?

.....
.....

Q56. Pour tous les bailleurs ayant mené une opération de rénovation thermique : Quels retours des locataires avez-vous eu après la livraison des travaux ? Ils étaient

Globalement satisfaits.....	1
Globalement peu satisfaits.....	2
Ni l'un ni l'autre.....	3
Vous n'avez pas eu de retour des locataires.....	4

Q57. Si peu satisfaits. Quels étaient les motifs d'insatisfaction ?

Plusieurs réponses possibles

Hausse du coût locatif.....	1
Faible impact sur le confort des logements.....	2
Nuisance causée par les travaux, durée des travaux.....	3
Diminution des charges plus faible qu'attendue.....	4
Autres, précisez.....	5

Intégration de la rénovation thermique dans stratégie du bailleur

Q58. Pour tous les bailleurs : Vos documents de programmation contiennent-ils des objectifs précis en termes d'amélioration des performances thermiques de votre patrimoine ? Plus précisément, contiennent-ils

Plusieurs réponses possibles

Des objectifs quantitatifs.....	1
Des objectifs qualitatifs.....	2
Pas d'objectifs précis.....	3

Q59. Si réponse 1 ou 2 : Quels sont ces objectifs et à quel horizon sont-ils fixés ?

.....
.....
.....

Q60. Pour tous les bailleurs : Vos documents de programmation et notamment le PSP contiennent-ils une classification du patrimoine permettant de prioriser les opérations de rénovation ?

Oui.....	1
Non.....	2

Q61. Si oui : Comment est prise en compte la rénovation thermique dans cette classification ? Est-ce

Un critère parmi d'autres portant sur la qualité technique du patrimoine.....	1
Un critère fondamental.....	2
Elle n'est pas prise en compte.....	3
Autres, précisez.....	3

Q62. Pour tous les bailleurs : Plus généralement, comment sont priorisées les opérations faisant l'objet de rénovation, thermique ou non ? Merci de citer les deux critères principalement pris en compte parmi les suivants :

Possibilité d'améliorer ou de préserver l'attractivité et le taux de remplissage des résidences.....	1
Traitement des résidences anciennes, dégradées, ne répondant plus aux besoins des locataires.....	2
Possibilités ou non d'augmenter les loyers ou de mobiliser la troisième ligne de quittance.....	3
Traitement des résidences comprenant des locataires en situation de précarité énergétique.....	4
Traitement des résidences comptant des logements avec un DPE E, F, ou G.....	5
Existence de subventions ou aides locales, ou d'autres dispositifs locaux.....	6
Montant total des financements possibles sur l'opération au regard du coût total des travaux.....	7
Autres, précisez.....	8

Q63. Quels sont les autres critères pris en compte pour prioriser les opérations ?

Ne proposer que les items non choisis en Q62

Possibilité d'améliorer ou de préserver l'attractivité et le taux de remplissage des résidences.....	1
Traitement des résidences anciennes, dégradées, ne répondant plus aux besoins des locataires.....	2
Possibilités ou non d'augmenter les loyers ou de mobiliser la troisième ligne de quittance.....	3
Traitement des résidences comprenant des locataires en situation de précarité énergétique.....	4
Traitement des résidences comptant des logements avec un DPE E, F, ou G.....	5
Existence de subventions ou d'aides locales, ou d'autres dispositifs locaux.....	6
Montant total des financements possibles sur l'opération au regard du coût total des travaux.....	7
Autres, précisez.....	8

Q64. Diriez-vous que la stratégie de votre bailleur est plutôt de

Rénover moins de résidences et viser un saut important d'efficacité thermique	1
Traiter un maximum de logements.....	2
Autres, précisez.....	3

Q65. Diriez-vous que la stratégie de votre bailleur est plutôt de

Prioriser la production de logements neufs.....	1
Rénover un maximum de logements.....	2
Autres, précisez.....	3

Q66. Diriez-vous plutôt que

Les objectifs de performances thermiques sont déterminés en amont du plan de financement, vous cherchez dans un second temps les financements correspondant.....	1
Les possibilités de financements déterminent les objectifs de performance thermique.....	2
Autres, précisez.....	3

Q67. Comment calculez-vous les performances énergétiques des logements de votre parc ?

1. Toujours

2. Le plus souvent

3. Rarement

4. Jamais

Etudes thermiques - THCE-EX1.....	2	3	4	
Mesures de la consommation réelle sur factures.....	1	2	3	4
DPE.....	1	2	3	4
Autres études thermiques (simulation thermique dynamique par exemple).....	1	2	3	4
Autres, précisez.....	1	2	3	4

Q68. Au cours des 5 dernières années, vous est-il arrivé d'abandonner, de revoir à la baisse ou de décaler dans le temps des projets de rénovation thermique initialement programmés ?

Oui, plusieurs fois.....	1
Oui, une fois.....	2
Non, jamais.....	3

Q69. Si oui une ou plusieurs fois : Quels sont les facteurs qui vous ont conduit à abandonner, revoir à la baisse ou décaler dans le temps des projets de rénovation thermique ?

Des facteurs liés à l'état des résidences : présence d'amiante, travaux plus complexes qu'anticipé.....	1
Des facteurs liés au financement : refus de financement, difficultés à finaliser le plan de financement.....	2
Des refus ou réticences des locataires.....	3
Des difficultés à trouver une maîtrise d'oeuvre.....	4
Des difficultés à trouver des entreprises, appels d'offres infructueux.....	5
Des évolutions liées à votre bailleur : difficultés financières, fusions,	6
Des évolutions ou contraintes réglementaires.....	7
Autres, précisez.....	8

Q70. Pouvez-vous décrire le dernier projet que vous avez ainsi modifié, décalé dans le temps ou abandonné ?

Le projet prévu au départ, les motifs ayant conduit à le modifier, les travaux finalement mis en oeuvre...

.....
.....
.....

Q71. Si opération de démolition-reconstruction au cours des 5 dernières années (oui en Q24). Les opérations de démolition-reconstruction menées au cours des dernières années ont-elles porté sur des logements en catégorie E,F,G (ou fortement énergivores si le DPE n'est pas connu)

Une forte majorité des logements étaient énergivores.....	1
Une faible majorité des logements étaient énergivores.....	2
Environ la moitié des logements étaient énergivores.....	3
Une faible majorité des logements n'étaient pas énergivores.....	4
Une forte majorité des logements n'étaient pas énergivores.....	5

Q72. Pour quelles raisons avez-vous opté pour une opération de démolition-reconstruction plutôt que pour une rénovation ?

Plusieurs réponses possibles

A cause de la présence d'amiante.....	1
Pour d'autres raisons techniques liées aux logements et aux travaux à mener, précisez.....	2
Pour des raisons liées au coût des travaux.....	3
Pour des raisons liées aux financements, précisez.....	4
Autres, précisez.....	4

Q73. Pour tous les bailleurs ayant conduit des opérations de rénovation thermique au cours des 5 dernières années (total de Q7>0). Pour certains des projets comprenant une part de rénovation thermiques conduits au cours des 5 dernières années, avez-vous envisagé une démolition-reconstruction plutôt qu'une rénovation ?

Oui, plusieurs fois.....	1
Oui, une fois.....	2
Non, jamais.....	3

Q74. Si oui une ou plusieurs fois : Opter pour une rénovation a-t-elle conduit à des objectifs finalement plus faibles de performance thermique ? Les performances thermiques sont

Beaucoup plus faibles que celles permises par une démolition-reconstruction.....	1
Plus faibles.....	2
Comparables.....	3
Plus élevées.....	4
Beaucoup plus élevées.....	5

Q75. Qu'est-ce qui vous a conduit à opter pour une rénovation plutôt qu'une démolition-reconstruction ?

Plusieurs réponses possibles

La volonté de ne pas reloger les locataires.....	1
Les contraintes financières, le manque de financement.....	2
La faible attractivité des résidences concernées.....	3
Autres, précisez.....	4

Q76. Pour tous les bailleurs A quelle proportion de votre parc environ estimez-vous la part des logements classés E, F ou G ?

Moins de 1%.....	1
de 1% à moins de 5%.....	2
de 5% à moins de 10%.....	3
de 10% à moins de 20%.....	4
20% ou plus.....	5

Q77. Pour tous sauf réponse 1 : Quels sont les facteurs qui expliquent que vous n'avez pas encore réussi à traiter ces logements ?

Plusieurs réponses possibles

Présence d'amiante.....	1
Difficultés techniques, nécessité de travaux lourds.....	2
Travaux nécessitant des logements inoccupés, vous attendez que les locataires partent progressivement.....	3
Vous prévoyez de démolir ces logements.....	4
Vous prévoyez de vendre ces logements à un autre bailleur social.....	5
Ces logements sont des logements individuels, avec des difficultés spécifiques, précisez.....	6
Ces logements sont des logements diffus.....	7
Vous attendez d'être en mesure de réaliser des travaux importants, permettant l'atteinte d'une norme élevée de performance énergétique.....	8
Vous rencontrez des difficultés pour financer ces travaux, précisez d'où proviennent ces difficultés.....	9
Autres, précisez.....	10

Q78. Quelle est la proportion de ces logements pour lesquels des opérations de rénovation thermique sont programmées dans les 2 prochaines années ?

Aucun.....	1
Moins du quart.....	2
Entre le quart et moins de la moitié.....	3
Entre la moitié et moins des trois quarts.....	4
Les trois quarts ou plus.....	5
La totalité.....	6

Q79. Pour tous les bailleurs n'ayant pas réalisé d'opération de rénovation thermique sur le parc individuel (Q10=0). Vous n'avez pas réalisé d'opération de rénovation thermique sur des logements individuels au cours des 5 dernières années. Est-ce parce que

Plusieurs réponses possibles

Votre parc ne compte pas de logements individuels.....	1
Les logements individuels de votre parc bénéficient d'un bon niveau de performances thermiques.....	2
La rénovation thermique des logements individuels pose des difficultés d'amortissement des investissements, ou de financements.....	3
La rénovation thermique des logements individuels pose des difficultés techniques.....	4
Autres, précisez.....	5

Q80. Pour tous les bailleurs : Pour les 3 prochaines années, les dépenses de travaux de rénovation thermiques prévus par votre bailleur sont

en forte hausse par rapport aux 3 dernières années.....	1
En hausse modérée.....	2
Stables.....	3
En baisse modérée.....	4
En forte baisse par rapport aux dépenses des 3 dernières années.....	5

Q81. Si en hausse forte ou modérée : Qu'est-ce qui explique cette hausse ?

Plusieurs réponses possibles

Les contraintes conventionnelles d'éradication des logements les plus énergivores.....	1
Les opportunités de financement, précisez lesquelles.....	2
Une volonté politique de votre bailleur de lutter contre la précarité énergétique.....	3
Une volonté politique de votre bailleur d'améliorer la performance thermique de son patrimoine.....	4
Autres, précisez.....	5

Q82. Si en baisse modérée ou forte : Qu'est-ce qui explique cette baisse ?

Plusieurs réponses possibles

Le parc de votre bailleur a atteint un niveau satisfaisant de performance thermique.....	1
Votre bailleur a d'autres priorités de rénovation, précisez lesquelles.....	2
Des contraintes de financement, des difficultés d'accès aux financements, précisez lesquelles.....	3
Autres, précisez.....	4

Q83. Pour tous les bailleurs ayant mis en oeuvre des opérations intégrant des ENR (au moins une fois "Oui" aux items 3 à 6 de la Q12) : Vous avez déclaré avoir mobilisé des énergies renouvelables dans certaines des opérations conduites au cours des 5 dernières années. Pouvez-vous indiquer le coût moyen au logement, même approximatif, de ces opérations ?

..... | _ | _ | _ | _ | _ | _ | euros

Q84. Les économies permises pour les locataires et pour votre bailleur permettent-elles d'amortir ces investissements ?

Oui.....	1
Non.....	2

Q85. Si non - qu'est ce qui explique que ces investissements ne soient pas amortis ?

Plusieurs réponses possibles

Le coût très élevé de l'opération.....	1
Des économies de charges relativement faibles.....	2
Des coûts élevés d'entretien et de maintenance.....	3
Autres, précisez.....	4

Modalités de conduites des travaux et difficultés rencontrées

Pour les bailleurs n'ayant pas mené d'opérations de rénovation thermique au cours des 5 dernières années, passer à Q114

Q89. Comment sont opérés les choix techniques lors des étapes suivantes des opérations de rénovation thermique ? Les conduisez-vous :

1.Principalement en interne

2.En interne avec un appui externe

3.Principalement via une compétence externe

Pour la faisabilité des objectifs thermiques à atteindre.....	1	2	3
Pour le choix des travaux à réaliser..... (décision d'isolation externe, de changement de chaudière...)	1	2	3
Pour le choix des matériaux et techniques.....	1	2	3

Q90. Mobilisez-vous des appuis et des conseils pour opérer ces choix ?

Plusieurs réponses possibles

- Via des fédérations régionales ou locales de bailleurs, l'USHOui Non
- Via les obligés des CEE.....Oui Non
- Via des agences ou associations locales, précisez lesquelles.....Oui Non
- Autres, précisez.....Oui Non

Q91. Recherchez-vous des compétences particulières au sein de la maîtrise d'œuvre ?

Par exemple présence d'un architecte, d'un thermicien, d'un économiste, d'un expert en matériaux bio-sourcés... ?

- Oui, précisez lesquelles..... 1
- Non..... 2

Q92. Disposez-vous d'accords cadres avec des bureaux d'étude pour la maîtrise d'œuvre ?

- Oui..... 1
- Non..... 2

Q93. Rencontrez-vous des difficultés pour trouver des maîtres d'oeuvre répondant à vos attendus en termes de compétences?

- Très importantes..... 1
- Assez importantes..... 2
- Assez faibles..... 3
- Très faibles..... 4

Q94. Finalement, avez-vous le sentiment de disposer en internes et en externes, de suffisamment de compétences, d'appuis et de conseils pour opérer les choix techniques liés aux opérations de rénovation thermique ? Ces compétences et appuis sont

- Tout à fait suffisants..... 1
- Plutôt suffisants..... 2
- Plutôt insuffisants..... 3
- Tout à fait insuffisants..... 4

Q95. Si tout à fait ou plutôt insuffisants. Quelles sont les compétences appuis ou conseils qui vous manquent ?

.....
.....
.....
.....

Q96. Quelles en sont les conséquences sur les travaux de rénovation thermique que vous mettez en oeuvre ?

Plusieurs réponses possibles

- Ces travaux sont retardés..... 1
- Ces travaux sont annulés..... 2
- Les travaux mis en oeuvre sont moindres que ceux programmés..... 3
- Les choix techniques ont été modifiés..... 4
- Le budget est plus important que celui programmé..... 5
- Autres, précisez

Q97. Pour tous les bailleurs ayant en oeuvre des opérations de rénovation thermique : Rencontrez-vous des difficultés pour trouver des entreprises compétentes mettant en oeuvre les travaux ?

- Très importantes..... 1
- Assez importantes..... 2
- Assez faibles..... 3
- Très faibles..... 4

Q98. Si très ou assez importantes . Quels sont les corps de métiers concernés et qu'est-ce qui explique ces difficultés ?

.....

Q99. Ces difficultés de recrutement ont-elles eu des impacts sur les opérations de rénovation thermiques ? Plus précisément, ont-elles conduit à

Des retards dans la conduite des travaux.....	Oui	Non
Des changements dans la nature des travaux conduits.....	Oui	Non
Une diminution des objectifs de performance thermique.....	Oui	Non
Autres, précisez.....	Oui	Non

Q100. Pour t les bailleurs ayant mis en oeuvre des opérations de rénovation thermique et n'utilisant que le DPE (q67=3 et q67 ± 1,2,4)En amont des opérations de rénovation thermique, utilisez-vous des méthodes de mesures des performances thermiques plus précises que le DPE ?

Simulations thermodynamiques par exemple - Une seule réponse possible

Pour la plupart des opérations de rénovation thermique.....	1
Pour certaines opérations, ce n'est pas le cas général.....	2
Cela vous est arrivé exceptionnellement.....	3
Jamais.....	4

Q101. Si réponse 1 à 3 : Lorsque cela vous arrive, c'est pour

Plusieurs réponses possibles

Mieux calibrer vos travaux.....	1
Répondre aux exigences de certains financeurs.....	2
Autres, précisez.....	3

Q102. si Q19>0 .Certaines des opérations de rénovation que vous avez conduites ont donné lieu à des mesures précises d'atteinte des objectifs. Quelle méthode avez-vous utilisé ?

Plusieurs réponses possibles

Remontée des données de consommations de la part des fournisseurs d'énergie.....	1
Factures des charges collectives.....	2
Factures individuelles transmises par les fournisseurs d'énergie.....	3
Analyse de la conformité des travaux effectués avec ceux pris en compte pour l'étude thermique préalable.....	4
Autres mesures thermiques précisez, précisez.....	+5

Q103. Si Q19>0 et Q19<Q7.S1. Vous ne faites pas systématiquement une mesure précise des consommations après travaux. Pour quelles raisons le faites-vous sur certaines opérations ?

Plusieurs réponses possibles

La mesure est faisable car les charges d'énergie sont collectives.....	1
La mesure est faisable pour une autre raison, précisez laquelle.....	2
Cette mesure était contrainte par les financements obtenus, précisez lesquels.....	3
Autres, précisez.....	4

Q104. si Q19>0 En moyenne, comment se situent les résultats de consommations réelles par rapport aux estimations thermiques préalables ? Les consommations sont

Très supérieures.....	1
Assez supérieures.....	2
Comparables.....	3
Assez inférieures.....	4
Très inférieures.....	5

Q105. Si Q19=0 Comment procédez-vous pour vous assurer de la bonne atteinte de vos objectifs de rénovation thermique après travaux ?

Une seule réponse possible

- Vous ne suivez pas cette atteinte au-delà du résultat des estimations des études thermiques..... 1
- Vous avez mis en place des méthodes pour l'estimer, précisez lesquelles..... 2

Q106. Si Q105=2. En moyenne, diriez-vous que ces consommations réelles par rapport aux estimations thermiques préalables sont

- Très supérieures..... 1
- Assez supérieures..... 2
- Comparables..... 3
- Assez inférieures..... 4
- Très inférieures..... 5
- Vous ne savez pas du tout..... 6

Q107. Pour les bailleurs ayant répondu 1 ou 2 en Q104 ou Q106 Comment expliquez-vous cette différence ?

Plusieurs réponses possibles

- Les travaux mis en oeuvre ont été moindres que ceux prévus dans les études thermiques..... 1
- Les estimations des études thermiques tendent à surestimer les gains..... 2
- L'usage des locataires ne permet pas une utilisation optimale des logements..... 3
- Vous ne savez pas..... 4
- Autres, précisez..... 5

Q108. Pour les bailleurs ayant répondu 1 ou 2 en Q104 ou Q106 : Ces constats ont-ils un impact sur les choix effectués pour les opérations actuelles ou futures ? Ils ont modifié

Plusieurs réponses possibles

- Votre communication avec les locataires, la sensibilisation aux usages..... 1
- Les choix techniques effectués..... 2
- L'utilisation et les modalités de calcul de la troisième ligne de quittance..... 3
- Autres, précisez..... 4

Modalités de financement des travaux de rénovation thermique

Q109. Pour les bailleurs qui n'utilisent pas systématiquement des éco-prêts (Q17.1>0 et Q17.1<Q7.total). Pour quels types d'opérations de rénovation thermique n'utilisez-vous pas les éco-prêts

Plusieurs réponses possibles

- Pour les opérations qui ne sont pas éligibles (performances initiales élevées)..... 1
- Pour les opérations pour lesquelles les objectifs des éco-prêts seraient trop coûteux à atteindre..... 2
- Pour les opérations d'un montant relativement faible, ou bien financées par ailleurs, pour lesquelles vous n'avez pas besoin de mobiliser les éco-prêts..... 3
- Pour les opérations pour lesquelles vous n'obtenez pas de garanties des collectivités locales..... 4
- Autres, précisez 5

Q110. Pour les bailleurs qui n'ont jamais mobilisé les éco-prêts(Q17.1=0). Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas les éco-prêts ?

Plusieurs réponses possibles

- Les opérations portent sur des logements non éligibles (performances initiales élevées)..... 1
- Les objectifs des éco-prêts sont trop complexes à atteindre..... 2
- Vos opérations sont bien financées, l'éco-prêt n'est pas nécessaire..... 3
- Le dispositif est trop complexe, le montage de dossier trop lourd..... 4
- Le temps mis pour débloquer les fonds est trop important..... 5
- Autres, précisez..... 6

Q111. Pour les bailleurs qui utilisent les éco-prêts (Q17.1>0). Quels sont selon vous les avantages des éco-prêts ?

Plusieurs réponses possibles

La simplicité d'obtention.....	1
La souplesse dans la durée du prêt.....	2
La rapidité de déblocage des fonds.....	3
La clarté des éco-conditions.....	4
Les montants qu'il est possible d'obtenir.....	5
Le taux d'intérêt.....	6
Autres, précisez.....	7

Q112. Et quels en sont leurs inconvénients ?

Plusieurs réponses possibles

Des critères d'éligibilités trop restrictifs.....	1
La complexité du dispositif, la lourdeur administrative.....	2
Le temps de déblocage des fonds.....	3
Les montants qu'il est possible d'obtenir.....	4
Le taux d'intérêt.....	5
Autres, précisez.....	6

Q113. Pour tous les bailleurs : Disposez-vous d'une convention avec un ou plusieurs obligés des CEE ?

Oui.....	1
Non.....	2

Pour les bailleurs n'ayant pas mené d'opérations de rénovation thermique au cours des 5 dernières années, passer à Q120

Q114. Pour tous les bailleurs ne valorisant pas les CEE pour toutes les opérations (Q18.1>0 et Q16.1<Q7.total). Pour quels types d'opérations de rénovation thermique n'utilisez-vous pas les CEE ?

Plusieurs réponses possibles

Pour des opérations non éligibles.....	1
Pour des opérations pour lesquels le montant des CEE serait trop faible.....	2
Autres, précisez.....	3

Q115. Pour les bailleurs n'utilisant pas les CEE(Q18.1=0). Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas les CEE ?

Plusieurs réponses possibles

Vous connaissez mal ce dispositif et ses conséquences.....	1
Le dispositif est trop complexe.....	2
Les montants sont trop volatiles.....	3
Leur valorisation est trop tardive au regard de la date de livraison des travaux.....	4
Autres, précisez.....	5

Q116. Pour tous les bailleurs utilisant les CEE (Q18.1>0) . Comment valorisez-vous les CEE dans votre plan de financement ? Plus précisément, est-ce que

- 1. Systématiquement**
- 2. Le plus souvent**
- 3. Rarement**
- 4. Jamais**

Les CEE sont valorisés dans votre plan de financement.....	1	2	3	4
Les CEE ne sont pas intégrés dans le plan de financement,	1	2	3	4
Vous les comptabilisez au moment où vous les percevez				

Q117. Si ne les valorise que rarement ou jamais dans le plan de financement (réponse 3 ou 4 à Q116.S1). Pour quelles raisons n'avez-vous pas valorisé les CEE dans votre plan de financement ?

Plusieurs réponses possibles

Leur montant est volatile.....	1
Vous ne les percevez qu'après la livraison de l'opération.....	2
Autres, précisez.....	3

Q118. Pour tous les bailleurs ne valorisant pas les CEE pour toutes les opérations (Q18.1>0 et Q16.1<Q7.total). Pour quels types d'opérations de rénovation thermique n'utilisez-vous pas les CEE ?

Plusieurs réponses possibles

Pour des opérations non éligibles.....	1
Pour des opérations pour lesquels le montant des CEE serait trop faible.....	2
Autres, précisez.....	3

Q119. Pour tous les bailleurs : Globalement, quel est l'impact des financements éco-conditionnés sur la réalisation des opérations de rénovation thermique mises en oeuvre par votre bailleur ? Est-ce que

Une seule réponse possible

Ils permettent la mise en oeuvre de ces opérations, vous ne les conduiriez pas en leur absence.....	1
Ils permettent de faire des travaux supplémentaires, d'obtenir de meilleure performance thermique pour des opérations que vous auriez de toute manière mise en oeuvre.....	2
Ils n'ont que peu d'incidence sur les travaux menés, mais en ont sur le plan de financement, l'impact financier sur les locataires, la mobilisation de fonds propres.....	3
Autres, précisez.....	4

Q120. Parmi les financements éco-conditionnés suivants, quels sont les deux qui auront finalement l'impact le plus important sur la programmation des opérations de rénovations de votre bailleur ?

Deux réponses possibles

Les éco-prêts.....	1
Les autres prêts éco-conditionnés.....	2
Les financements ANRU.....	3
Les subventions européennes.....	4
Les subventions régionales.....	5
Les subventions départementales.....	6
Les subventions locales (communes, EPCI).....	7
Les CEE.....	8
L'exonération de la TFPB.....	9

Q121. Avez-vous rencontré des difficultés particulières pour l'obtention des financements éco-conditionnés ? Plus précisément, les points suivants vous ont-ils posé des difficultés :

1. Très importantes
2. Assez importantes
3. Peu importantes
4. Très peu importantes ou pas de difficultés
5. Sans opinion

Informations sur l'existence du financement et les conditions d'obtention.....	1	2	3	4
Complexité du système d'aide, juxtaposition de dispositifs.....	1	2	3	4
Hétérogénéité des conditions d'accès aux dispositifs.....	1	2	3	4
Lourdeur administrative, difficultés de montages de dossiers.....	1	2	3	4
Difficultés pour obtenir les garanties des prêts.....	1	2	3	4
Délais de la procédure, délais pour le déblocage des fonds.....	1	2	3	4
Autres difficultés, précisez lesquelles.....	1	2	3	4

Q122. La structure de l'offre de financements éco-conditionnés permet-elle finalement de répondre aux besoins de votre bailleur pour le financement des opérations de rénovation thermiques ?

- Tout à fait..... 1
- Dans une grande partie..... 2
- Dans une faible partie..... 3
- Peu ou pas du tout..... 4

Q123. Quelles évolutions des financements existants ou quels autres dispositifs permettraient de mieux répondre à vos besoins ?

Plusieurs réponses possibles

- Des dispositifs ciblant les tranches D ou C..... 1
- Des dispositifs tenant compte des gains obtenus, sans condition sur l'état initial du logement..... 2
- Des dispositifs tenant compte des efforts réalisés pour limiter les gaz à effets de serre..... 3
- Des dispositifs mobilisables plus facilement, plus souples..... 4
- Autres, précisez..... 5

Q124. Quel sera le principal impact du plan de relance sur votre dynamique de réhabilitation ?

Plusieurs réponses possibles

- Il permettra une accélération de la mise en oeuvre des opérations en phase d'élaboration..... 1
- Il permettra de mettre en oeuvre des opérations envisagées, mais finalement rejetées car non financées ou jugées non viables économiquement..... 2
- Il permettra de structurer différemment le plan de financement d'opérations déjà programmées..... 3
- Il n'aura aucun impact majeur..... 4
- Autres, précisez..... 5

Relations aux locataires

Pour les bailleurs n'ayant pas mené d'opérations de rénovation thermique au cours des 5 dernières années, passer à Q141

Q125. Pour les bailleurs conduisant des opérations en sites non occupés (1>0). Dans quel cas avez-vous mené des opérations en logements vides plutôt qu'en sites occupés ?

Plusieurs réponses possibles

- En présence d'amiante..... 1
- Lors de restructuration lourde des logements..... 2
- Lorsque les locataires sont âgés, précaires, fragiles quant aux nuisances provoquées par les travaux..... 3
- Autres, précisez..... 4

Q126. Quelle gestion des locataires utilisez-vous pour les opérations en logement vide ?

1. Systématiquement, pour toutes les opérations concernées

2. Cela dépend des opérations

3. Jamais

- | | | | |
|---------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Mobilisation de logements tiroirs..... | 1 | 2 | 3 |
| Logements laissés vacants après le départ des locataires..... | 1 | 2 | 3 |
| Relogement pérenne des locataires..... | 1 | 2 | 3 |
| Autres, précisez..... | 1 | 2 | 3 |

Q127. Pour tous les bailleurs ayant mis en place des opérations de rénovation thermique. D'une manière générale, quelles modalités de communication et d'information aux locataires mobilisez-vous ?

Plusieurs réponses possibles

Distribution de plaquettes d'information.....	1
Réunions d'information.....	2
Mise en place de logements témoins.....	3
Contacts et échanges avec chaque locataire via la gestion locative, les travailleurs sociaux.....	4
Autres, précisez.....	5

Q128. Informez-vous les locataires sur le bon usage du logement après les travaux de rénovation thermique ?

Systématiquement.....	1
Le plus souvent.....	2
Rarement.....	3
Très rarement ou jamais.....	4

Q129. Si systématiquement ou le plus souvent : Comment conduisez-vous cette information ?

Plusieurs réponses possibles

Par des plaquettes, des notices d'informations.....	1
Par des réunions d'information.....	2
Par des démonstrations sur site.....	3
Par des contacts et échanges avec chaque locataire via la gestion locative, les travailleurs sociaux.....	4
Autres, précisez.....	5

Q130. Pour tous les bailleurs ayant mis en place des opérations de rénovation thermique : Mobilisez-vous une maîtrise d'oeuvre urbaine et sociale (MOUS) lors des travaux de rénovation thermique ?

Systématiquement.....	1
Le plus souvent.....	2
Rarement.....	3
Très rarement ou jamais.....	4

Q131. Si réponse 2 ou 3. Dans quels cas mobilisez-vous une MOUS ?

Plusieurs réponses possibles

Lorsque les locataires sont précaires.....	1
Pour les opérations en zone ANRU.....	2
Lorsque les travaux nécessitent de vider le logement.....	3
Lorsque les travaux peuvent engendrer des nuisances importantes.....	4
Lorsque certaines des entreprises mettant en oeuvre les travaux l'intègrent à leurs prestations.....	5
Autres, précisez.....	6

Q132. Pour tous les bailleurs mobilisant une MOUS, même rarement. Est-elle mise en oeuvre

Une seule réponse possible

En interne, pas vos services.....	1
En externe par des prestataires.....	2
Cela dépend.....	3

Q133. Pour tous les bailleurs mobilisant une MOUS, même rarement. Avec le recul, quel est l'impact d'une intervention de MOUS ? Il est

Significatif.....	1
Assez limité.....	2
Sans impact notable.....	3

Q133. Pour les bailleurs n'augmentant pas systématiquement les loyers (Q14.1>0 et Q14.1<Q7.total). Augmentez-vous systématiquement les loyers après travaux lorsque les caractéristiques de l'opération le permettent et lorsque les loyers ne sont pas au plafond ?

- Oui..... 1
 Non..... 2

Q134. Si non, qu'est-ce qui détermine la hausse de loyer ?

Merci de citer les trois principaux motifs

- L'attractivité de la résidence, la hausse de loyer n'augmentera pas la vacance..... 1
 la nécessité d'augmenter les loyers pour finaliser le plan de financement..... 2
 La possibilité d'augmenter les loyers sans trop précariser les locataires..... 3
 L'accord des locataires..... 4
 Lorsque la mobilisation de la troisième ligne de quittance n'est pas possible..... 5
 La possibilité d'augmenter les loyers sans trop augmenter le risque d'impayé..... 6
 Autres, précisez..... 7

Q135. pour les bailleurs ne mobilisant jamais la hausse de loyer(Q14.1=0). Pour quelles raisons ne pratiquez-vous jamais de hausse de loyer après les opérations de rénovation ?

Merci de citer les trois principaux motifs

- Les caractéristiques des opérations en le permettent pas 1
 Les loyers sont déjà au plafond..... 2
 Vous préférez mobiliser la troisième ligne de quittance..... 3
 Pour ne pas diminuer l'attractivité des logements..... 4
 Pour ne pas précariser les locataires..... 5
 Pour ne pas augmenter le risque d'impayés..... 6
 Autres, précisez..... 7

Q136. Pour les bailleurs n'utilisant pas systématiquement la troisième ligne de quittance(Q14.2>0 et Q14.1<Q7.total). Dans quelles circonstances mobilisez-vous la troisième ligne de quittance ?

Merci de citer les trois principaux motifs

- Lorsque les économies de charges prévues sont très importantes pour les locataires..... 1
 Lorsque cette hausse est nécessaire pour équilibrer le plan de financement..... 2
 Lorsque vous obtenez l'accord des locataires..... 3
 Lorsque vous n'avez pas pu pratiquer de hausse de loyer..... 4
 Lorsque vous pouvez la mobiliser sans perte d'attractivité de la résidence..... 5
 Lorsque vous pouvez la mobiliser sans trop précariser les locataires..... 6
 Lorsque vous pouvez la mobiliser sans trop augmenter le risque d'impayés..... 7
 Autres, précisez..... 8

Q137. Pour tous les bailleurs mobilisant la troisième ligne de quittance (Q14.2>0). Le pourcentage d'économie de charge de cette troisième ligne est-il fixe pour toutes les opérations ?

- Oui..... 1
 Non..... 2

Q138. A quel pourcentage d'économie de charge correspond-il en moyenne ?

..... | | | %

Q139. Pour les bailleurs ne mobilisant jamais la troisième ligne de quittance(Q14.2=0). Pour quelles raisons ne mobilisez-vous jamais la troisième ligne de quittance ?

Merci de citer les trois principaux motifs

- Il est trop compliqué d'anticiper les économies réelles de charges permises par les travaux..... 1
- Vous préférez augmenter les loyers..... 2
- Pour ne pas diminuer l'attractivité des logements..... 3
- Pour ne pas précariser les locataires..... 4
- Pour ne pas augmenter le risque d'impayés..... 5
- Autres, précisez..... 6

Q140. Pour les bailleurs mobilisant parfois la troisième ligne et parfois des hausses de loyer. Certaines opérations donnent-elles parfois lieu à la fois à une hausse de loyer et à la mobilisation de la troisième ligne de quittance?

- Oui..... 1
- Non, ou très exceptionnellement..... 2

Q141. Pour tous les bailleurs : Disposez-vous d'un suivi régulier de la précarité énergétique des locataires ?

Une seule réponse possible

- Oui, vous avez mis en place un observatoire, ou vous disposez d'indicateurs précis..... 1
- Oui, via les retours des agences locatives..... 2
- Oui, par un autre biais, précisez..... 3
- Non, mais vous menez un suivi régulier des situations de précarité plus générale des locataires..... 4
- Non, vous n'avez pas de suivi régulier des situations de précarité 5

Pour terminer

Q142. Pouvez-vous indiquer quels sont pour votre bailleur

Les principaux freins à la mise en oeuvre d'opérations de rénovation thermique

.....
.....
.....

Les principales motivations à la mise en oeuvre d'opérations de rénovation thermique.....

.....
.....

Q143. Avez-vous d'autres remarques à formuler, des compléments à apporter, des suggestions... ?

.....
.....
.....