



Eco comportements et usages



Rennes
(35)

Maître d'ouvrage : Union Sociale pour l'Habitat

Mission :

- Enquêtes sociologiques et ethnologiques sur 6 sites

Avancement : Finalisée 2015

Partenaires :

- MANA
- Territoires en Mouvement
- Kolibri

Coordonnées du maître d'ouvrage :

Mr Farid ABACHI
 Responsable du département Energie et développement durable Union Nationale des Fédérations d'Organismes HLM
 Tel : 01 40 75 78 43
 farid.abachi@union-habitat.org

objectifs de la mission

L'union sociale pour l'habitat et la Caisse des dépôts souhaitent dresser un panorama et une évaluation des différentes actions de sensibilisation et d'accompagnement menées par les organismes Hlm à destination de leurs locataires, ces actions visant une Maîtrise de la Demande en Energie (MDE) et, plus généralement, une maîtrise des charges (consommation d'eau...). La prestation devra répondre aux deux questions suivantes : pourquoi engager des actions d'accompagnement et de sensibilisation ? Comment, en fonction du contexte, engager ces actions pour que leurs bénéfices soient réels et pérennes tant pour l'organisme Hlm que pour l'usager ?



PARTIE 1 / QUI SONT LES LOCATAIRES

4 profils du locataire

PROFILS	VERBE D'ACTION	INTERMEDIAIRES	ENJEUX
 Utilisateur <small>Dimension ergonomique</small>	Utilise un équipement	Equipements techniques <small>(Réseau)</small>	Performance du système sociotechnique Qualité de l'expérience utilisateur
 Consommateur <small>Dimension économique</small>	Consomme des fluides	Facture <small>(Prix et unités de mesure des volumes et du temps)</small>	Maîtrise des charges
 Client <small>Dimension économique</small>	Achète un service	Points de contacts <small>(Partenaires clients)</small>	Fidélisation du client Qualité de la relation client
 Habitant <small>Dimension sociologique</small>	Habite un lieu et un territoire	Personnel de proximité	Solidarité et lien social

