

## 2<sup>e</sup> édition du Baromètre Qualitel-Ipsos

### Habitat rénové, habitat connecté :

### Quels (réels) bénéfices pour les Français ?

Communiqué de presse, Paris le 25 septembre 2018

L'Association QUALITEL publie, **en partenariat avec Ipsos**, la deuxième édition de son baromètre annuel consacré à la Qualité de vie à la maison. Elle a reconduit pour l'occasion son dispositif record – 80 questions, **3 400 Français interrogés** – **en réalisant deux focus sur des enjeux d'actualité du logement** :

- **Services connectés** : vont-ils (vraiment) devenir incontournables ?
- **Rénovation** : améliore-t-elle (vraiment) la qualité du logement ?

### LOGEMENT CONNECTÉ : CE N'EST PAS ENCORE GAGNÉ

Les logements connectés<sup>1</sup> sont de plus en plus nombreux dans le parc de logement français ; il leur reste pourtant de sérieux obstacles à franchir pour s'imposer comme un nouveau standard.

#### Les logements connectés progressent en France

Le logement connecté est encore minoritaire – **3 habitats sur 10 possèdent au moins un équipement connecté** –, mais sa part ne cesse de progresser dans le parc global : ainsi 54 % des logements récents (moins de 5 ans) comptent au moins un service connecté, et 30 % en comptent même deux ou plus.

L'alerte anti-intrusion est le service connecté le plus « populaire » : il équipe 21 % des logements. Suivent la vidéosurveillance (15 % des foyers équipés), le pilotage du chauffage (12 %), le pilotage des équipements à distance (11 %) et l'alerte en cas d'inactivité suspecte d'une personne âgée / handicapée (8 %).

Globalement, les services connectés donnent satisfaction : les Français équipés d'une alarme sont ainsi plus nombreux que les autres à se dire satisfaits de la sécurité de leur logement. De la même façon, ceux qui peuvent piloter à distance leur chauffage sont plus satisfaits du confort thermique de leur habitat (80 % vs 74 % pour ceux qui n'en possèdent pas). Enfin, les Français qui possèdent un dispositif détectant les chutes ou l'inactivité d'une personne âgée/handicapée sont 1,5 fois plus nombreux à être satisfaits de l'adaptation de leur logement aux personnes âgées ou handicapées.

---

<sup>1</sup> Définition et liste complète des équipements figurent en annexe.

## Pour poursuivre son essor, le logement connecté devra néanmoins surmonter de sérieux obstacles

### *Premier obstacle : le rapport coût / utilité perçue*

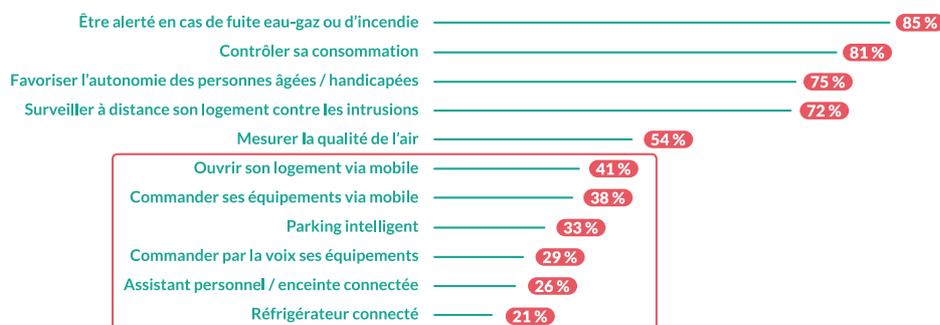
Les Français ont du mal à percevoir l'utilité de certains services connectés. Ceux qui sont majoritairement jugés utiles répondent à un enjeu de protection du domicile ou des personnes, comme « être alerté en cas de fuite eau-gaz ou d'incendie » (85 %) et « surveiller à distance son logement contre les intrusions » (72 %), ou génèrent un bénéfice financier immédiat (« contrôler sa consommation en énergie » : 81 %).

Les nouveaux usages, qui font le « buzz » et annoncent une possible révolution de la vie à la maison, n'ont pas encore réussi à convaincre tous les Français de leur utilité. Ainsi, alors que les enceintes connectées font la une de l'actualité, seule une personne interrogée sur quatre les estime pour l'instant « utiles ».

Moins de la moitié des Français se déclarent prêts à investir dans des services connectés, même pour ceux jugés les plus utiles.

### Les Français ont du mal à percevoir l'utilité de certains services connectés

« Je considère que l'équipement suivant est utile. »



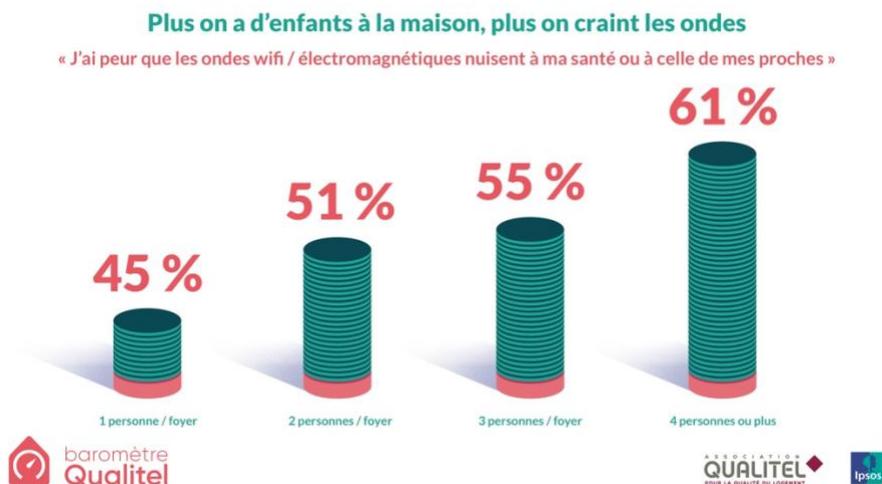
Car le coût (réel ou perçu) est le premier obstacle à l'achat : 75 % des répondants considèrent que « des prix trop élevés les dissuaderaient d'équiper leur logement en objets connectés ». De fait, les services connectés sont aujourd'hui l'apanage des foyers les plus aisés : plus d'un tiers des foyers gagnant plus de 5 000 € net / mois possèdent au moins deux équipements connectés, contre seulement 16 % de ceux qui gagnent moins de 3 000 € net / mois.

## **Deuxième obstacle : les techno-phobies**

**Les Français ne laissent pas entrevoir d'appétence particulière pour davantage de technologie dans leur vie** : 52 % d'entre eux estiment qu'il y a « juste ce qu'il faut de technologie » dans leur quotidien, 31 % qu'il y en a « trop », et seulement 7 % qu'il n'y en a « pas assez » (10 % ne « savent pas »). Les réponses à cette question sont très homogènes, quels que soient l'âge, le sexe ou la région d'habitation des répondants. Étonnamment en particulier, les jeunes de moins de 35 ans ne réclament pas davantage de technologie que leurs aînés.

Mais l'enjeu le plus sensible pour le développement du logement intelligent réside sans doute dans les craintes d'effets collatéraux négatifs, d'autant plus fortes que l'on touche au domaine de l'« intime » par excellence.

**Pour fonctionner, les services connectés ont besoin d'être... connectés. Or, plus de la moitié des Français ont peur que les ondes wifi / électromagnétiques nuisent à leur santé ou à celle de leurs proches.** Une crainte d'autant plus forte que la famille est nombreuse. Les personnes vivant seules sont 45 % à craindre les ondes, contre 51 % pour les foyers de deux personnes, et 61 % pour ceux de quatre personnes ou plus.



**Les Français craignent aussi que leurs équipements ne se transforment en « mouchards ».** Trois quarts des personnes interrogées disent avoir peur que « des entreprises récupèrent (leurs) informations personnelles pour un usage commercial ».

**Un Français sur deux n'est pas prêt à partager des informations relatives à ses habitudes (chauffage, heures de présence) pour réduire sa consommation énergétique et sa facture.** Preuve que, même avec un gain économique tangible à la clef, la question des données personnelles reste un sujet sensible pour les consommateurs.

Enfin, un nombre non-négligeable de personnes interrogées craignent tout simplement une défaillance technique : 67 % craignent que « leurs appareils tombent en panne et que plus rien ne fonctionne », 50 % redoutent de « perdre la maîtrise de (leurs) équipements », etc.

### CONTACTS PRESSE :

**Le Bonheur est dans la Com'** : Ingrid Launay-Cotrebil – 01 60 36 22 12 – [launay@bcmrp.com](mailto:launay@bcmrp.com)

**FT&Consulting** : Franck Thiebaut – 06 73 76 74 98 – [franckthiebaut@ft-consulting.net](mailto:franckthiebaut@ft-consulting.net)

**Focus – Les robots ne sont pas encore nos meilleurs amis.** 11 % des Français seraient prêts à « utiliser des robots pour jouer avec leurs enfants / les occuper » et 25 % pour « tenir compagnie à une personne âgée ». Ils sont encore plus ouverts pour des usages qui n'impliquent pas d'interactions avec des personnes : 40 % sont prêts à « utiliser des robots pour faire acte de présence face aux intrusions » et 51 % pour les « aider dans les tâches ménagères ».

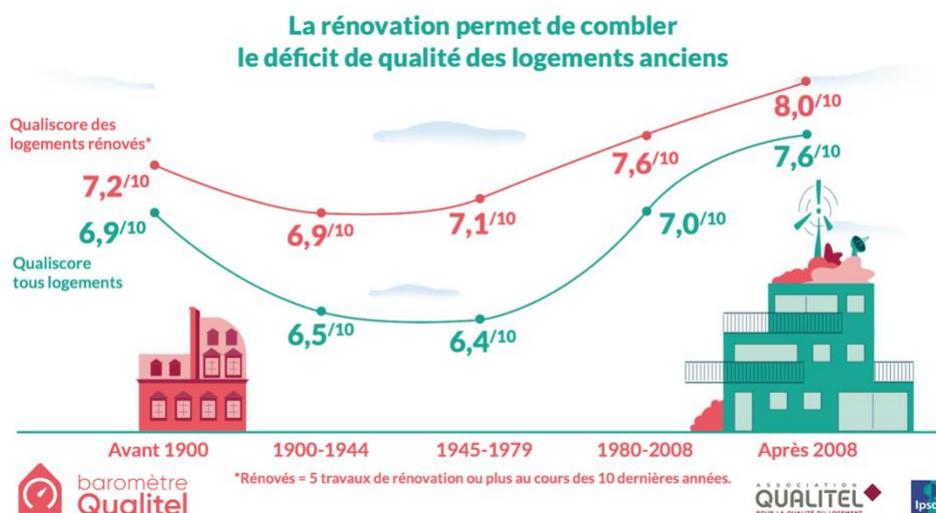
## LA RÉNOVATION SERA LE « CHANTIER DU SIÈCLE »

La première édition du Baromètre Qualitel avait révélé que les Français sont loin d'être égaux face à la qualité du logement. Un facteur pèse en cela plus que les autres : l'ancienneté du logement, un véritable « trou de qualité » existant pour les logements construits entre 1900 et 1980.

La rénovation est donc un enjeu sensible pour permettre aux occupants de logements anciens de s'approcher de la qualité de vie des logements récents... Mais à condition de faire les bons travaux car, **pour qu'elle soit une réussite, la rénovation doit porter sur toutes les dimensions de la qualité du logement.**

## Au-delà de 5 travaux, la qualité perçue des logements anciens s'approche de celle de l'habitat récent

La qualité perçue augmente significativement au-delà de cinq travaux effectués. Pour les logements construits entre 1900 et 1980, la note de satisfaction moyenne (« Qualiscore ») passe de 5,7 / 10 pour ceux n'ayant subi aucun travail de rénovation, à 7,0 / 10 pour ceux qui en ont subi au moins cinq. Ils font ainsi jeu égal avec les logements bâtis entre 1980 et 2007. Ce score progresse encore pour les logements rénovés des années 1980, qui ont une qualité perçue équivalente à celle des logements de moins de 10 ans (7,6).



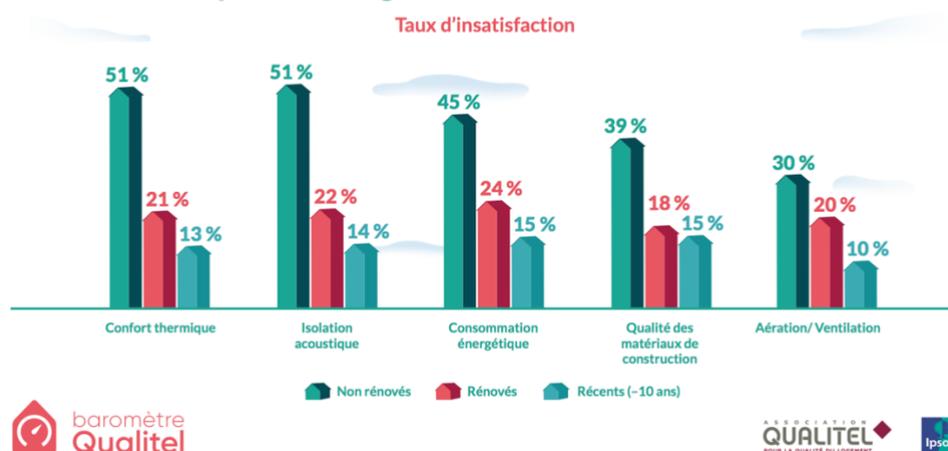
### CONTACTS PRESSE :

Le Bonheur est dans la Com' : Ingrid Launay-Cotrebil – 01 60 36 22 12 – [launay@bcmrp.com](mailto:launay@bcmrp.com)

FT&Consulting : Franck Thiebaut – 06 73 76 74 98 – [franckthiebaut@ft-consulting.net](mailto:franckthiebaut@ft-consulting.net)

En 2017, le Baromètre Qualitel avait identifié 5 « plaies du logement » : consommation énergétique excessive, isolation acoustique déficiente, mauvaise isolation thermique, mauvaise aération / ventilation et qualité des matériaux de construction défectueuse. **La rénovation**, lorsqu'elle est pensée globalement (au moins 5 travaux), **divise en moyenne par deux l'insatisfaction liée à ces 5 « plaies »** pour les logements construits entre 1900 et 1980.

**La rénovation permet de diviser par deux l'insatisfaction liée aux 5 « plaies » des logements construits entre 1900 et 1980**



**Cerise sur le gâteau : la rénovation fait baisser les dépenses liées au logement.** 70 % des personnes vivant dans un logement rénové (au moins 5 travaux) construits entre 1900 et 1980 se disent satisfaites « du niveau annuel des dépenses liées à (leur) logement » (hors loyer ou remboursement d'emprunt). C'est 13 points de plus que celles qui habitent dans un logement non rénové.

**Quels sont les travaux qui améliorent le plus l'habitat selon les Français ?**

**La première motivation des Français pour rénover est le « confort » (48 %)**, devant « l'économie de charges » (37 %). Dans leur logement, ils réalisent majoritairement 5 types de travaux de rénovation : le remplacement du système de chauffage (45 %), la réfection complète d'une pièce (salle de bain, cuisine, salon... : 45 %), le remplacement d'au moins la moitié des fenêtres du logement (39 %), la réfection de l'installation électrique (36 %) et l'isolation de la toiture / des combles (35 %).

**Mais il existe un bouquet de travaux qui, lorsqu'ils sont réalisés ensemble, font bondir la qualité perçue.** Lorsqu'un logement ancien (1900-1980) combine l'« isolation d'une ou plusieurs pièces », la « réfection complète d'une pièce » (salle de bain, cuisine, salon) et la « réfection, remplacement ou installation de l'ensemble du système de ventilation », sa qualité perçue augmente significativement avec un Qualiscore de 7,5 / 10. Soit 1,8 points de plus que ceux n'ayant subi aucune rénovation.

## CONCLUSIONS DE BERTRAND DELCAMBRE

« L'édition 2017 du Baromètre QUALITEL a pointé du doigt le déficit de qualité perçue des logements construits au XX<sup>e</sup> siècle (1900-1980) sur des critères aussi variés que l'acoustique, l'aération ou le confort thermique. **Améliorer la qualité de notre parc de logements, dont 80 % a plus de vingt ans, est ainsi devenu une priorité nationale.**

Le gouvernement a lancé fin avril 2018 un plan pour la rénovation énergétique des bâtiments. C'est un premier pas important pour lutter contre la précarité énergétique et le réchauffement climatique. Mais il faut aller plus loin, car **la rénovation ne se limite pas aux « passoires énergétiques »**. C'est la conjonction de plusieurs travaux significatifs concernant l'isolation, la ventilation, l'électricité ou encore les fenêtres qui apporte une amélioration du confort réellement ressenti par les occupants d'un logement. Ce constat conforte les conclusions des études techniques menées par QUALITEL : pour qu'une rénovation soit efficace, elle doit être pensée globalement et porter sur toutes les dimensions du logement.

Durant les dernières décennies, nous avons appris à concevoir et construire des logements avec un niveau de qualité sans cesse en progrès. Il nous faut maintenant apprendre à bien rénover pour faire tendre le niveau de la qualité du parc existant vers celle des logements plus récents.

Autre axe de progrès pour le logement : l'arrivée des objets connectés. Le Baromètre Qualitel souligne leur apport à la qualité perçue du logement, et **il est probable qu'ils vont jouer un rôle de plus en plus important dans les années à venir**. Toutefois, cette seconde édition montre aussi qu'au-delà de leur réelle notoriété, les Français ne sont pas prêts à acquérir n'importe quel équipement connecté et, surtout, à n'importe quel prix. Ils attendent avant tout d'eux qu'ils répondent à des besoins très concrets : sécurité, économies, maintien à domicile de personnes âgées et/ou handicapées.

**Pour surmonter la prudence des Français, la publicité et les effets d'annonce ne suffiront pas.** Les porteurs de ces nouvelles technologies devront faire **œuvre de pédagogie** et répondre aux craintes que suscitent les équipements connectés. Nocivité des ondes, usage et protection des données... sont autant de sujets sensibles dont elles doivent s'emparer. C'est LA condition indispensable pour permettre aux services connectés d'entrer de plein pied dans notre quotidien. »

### CONTACTS PRESSE :

Le Bonheur est dans la Com' : Ingrid Launay-Cotrebil – 01 60 36 22 12 – [launay@bcmrp.com](mailto:launay@bcmrp.com)

FT&Consulting : Franck Thiebaut – 06 73 76 74 98 – [franckthiebaut@ft-consulting.net](mailto:franckthiebaut@ft-consulting.net)

## MÉTHODOLOGIE

L'enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de :

- **2 005 personnes** représentatives de la population française âgées de 18 ans ou plus ;
- d'un premier sur-échantillon de **726 habitants d'un logement ayant fait l'objet d'au moins un travail de rénovation** au cours des 10 dernières années ;
- et d'un second sur-échantillon de **651 propriétaires d'un logement de moins de 10 ans**.

**Soit 3 382 personnes interrogées.**

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, fonction de la personne interrogée). Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 20 avril au 03 mai 2018.

## ANNEXE I : COMMENT LE QUALISCORE EST-IL CALCULÉ ?

Le Qualiscore est un indice composite conçu par les équipes scientifiques d'Ipsos. Il permet de noter la qualité perçue du logement sur la base de dix-sept critères. Une note sur 10 est obtenue en pondérant le poids de chacun de ces critères en fonction de sa contribution à la satisfaction globale (test de Fisher) et en fonction de l'intensité de la satisfaction exprimée par les répondants, sur une échelle de 4 allant de « très satisfait » à « très insatisfait ».

### Les 17 critères du Qualiscore :

- L'isolation acoustique
- La sécurité des immeubles, parcelles ou lotissements
- L'aération ou la ventilation
- Le niveau d'humidité
- Le niveau de consommation en énergie(s)
- La luminosité naturelle
- La qualité de la vue sur l'extérieur
- La qualité de la végétation/de la verdure à proximité du logement
- La qualité des installations sanitaires
- Le nombre et la taille des fenêtres
- La sécurité électrique
- Le confort thermique
- La qualité de la connexion internet
- L'adaptation du logement aux personnes handicapées et/ou âgées
- La qualité des matériaux de construction
- L'agencement intérieur
- Le niveau des dépenses hors loyer / remboursement d'emprunt

### CONTACTS PRESSE :

## ANNEXE II : DÉFINITION LOGEMENT CONNECTÉ

Logement doté d'équipements gérés de façon centralisée et intelligente, voire pilotés à distance. Certains logements connectés équipés de capteurs vont jusqu'à connaître les habitudes de l'habitant et s'adapter en fonction (température idéale, enregistrement d'émissions TV...).

### Liste des équipements connectés :

- Être alerté en temps réel en cas de fuite d'eau, de fuite de gaz, d'inondation, d'incendie...
- Surveiller son logement à distance contre les intrusions
- Favoriser l'autonomie des personnes âgées / handicapées grâce à des capteurs permettant de repérer une inactivité suspecte
- Réaliser des économies en contrôlant mieux sa consommation d'eau, électricité, gaz, etc.
- Ouvrir ou fermer les ouvertures de son logement (porte ou volets par exemple) à partir de son smartphone / tablette
- Commander ses appareils électriques depuis son smartphone / tablette (enceintes audio, télévision, éclairage, chauffage...)
- Mesurer la qualité de l'air intérieur et être prévenu s'il n'est pas sain
- Disposer d'un réfrigérateur capable de vous prévenir lorsqu'il faut racheter des aliments ou des dates limites de péremption
- Disposer d'une enceinte / d'un assistant personnel capable de répondre à vos demandes d'information (température de la pièce par exemple)
- Gérer votre logement connecté par commande vocale (enceintes audio, télévision, éclairage, chauffage, machine à laver...)
- Avoir un parking collectif équipé de capteurs qui optimise les places

## ANNEXE III : LES TRAVAUX DE RÉNOVATION

À partir de ses référentiels techniques, l'Association QUALITEL, a défini 8 travaux structurants considérés comme « travaux de rénovation » :

- La réfection complète d'une pièce
- Le remplacement du système de chauffage
- La réfection de l'installation de plomberie
- La réfection de l'installation électrique
- Le remplacement d'au moins la moitié des fenêtres du logement
- La réfection ou remplacement ou installation du système de ventilation
- L'isolation de la toiture ou combles
- L'isolation d'une ou plusieurs pièces

Retrouvez les résultats de l'étude sur [www.qualite-logement.org/barometre](http://www.qualite-logement.org/barometre).

### CONTACTS PRESSE :

Le Bonheur est dans la Com' : Ingrid Launay-Cotrebil – 01 60 36 22 12 – [launay@bcomrp.com](mailto:launay@bcomrp.com)  
FT&Consulting : Franck Thiebaut – 06 73 76 74 98 – [franckthiebaut@ft-consulting.net](mailto:franckthiebaut@ft-consulting.net)

## À PROPOS DE L'ASSOCIATION QUALITEL

Depuis plus de 40 ans, l'Association QUALITEL fait progresser, aux côtés des professionnels du logement, la qualité de l'habitat neuf et existant et participe à sa valorisation auprès des usagers. Indépendante depuis sa création en 1974, l'Association QUALITEL est une structure unique en France. Son conseil d'administration rassemble autour de l'objectif « Qualité », tous les acteurs concernés par le logement : associations de consommateurs, organisations professionnelles impliquées dans l'habitat et pouvoirs publics.

### CONTACTS PRESSE :

**Le Bonheur est dans la Com'** : Ingrid Launay-Cotrebil – 01 60 36 22 12 – [launay@bcomrp.com](mailto:launay@bcomrp.com)  
**FT&Consulting** : Franck Thiebaut – 06 73 76 74 98 – [franckthiebaut@ft-consulting.net](mailto:franckthiebaut@ft-consulting.net)