



PRO & MOI

J'AUTO-RÉNOVE AVEC UN PRO

Questionnaire d'évaluation : Pour les bénéficiaires particuliers

Nom et prénom :

Nom de l'entreprise :

Adresse du chantier :

.....
.....

Projet : [Nom du Chantier...../ N° de dossier.....]

Date de l'évaluation : [...../...../.....]

Contexte :

1) Quel type d'accompagnement a été retenu dans le cadre de votre chantier ?

- ☐ Pro+Moi
- ☐ Mixte
- ☐ Moi+Pro

2) Quel type de travaux avez-vous réalisés ? (choix multiple possible)

- ☐ Isolation - préciser ci-dessous :
- ☐ Châssis
- ☐ Chauffage / PAC
- ☐ Électricité
- ☐ Rénovation intérieure
- ☐ Toiture
- ☐ Autre : ____

3) S'il s'agit de travaux d'isolation, quels travaux ont été réalisés ?

- ☐ Isolation toiture inclinée – par l'intérieur – plancher des combles
- ☐ Isolation façades – par l'intérieur
- ☐ Isolation façades – depuis un espace adjacent non chauffé

- ☐ Isolation toiture inclinée – par l'intérieur – rampants
- ☐ Isolation sol – par l'intérieur – par-dessus dalle - avec remplacement de dalle
- ☐ Isolation sol – par l'intérieur – sous dalle - avec remplacement de dalle
- ☐ Isolation sol – par l'extérieur – sous-face (caves / vides-ventilés)
- ☐ Isolation sol – par l'extérieur – cas d'une nouvelle extension
- ☐ Isolation sol – par l'intérieur – cas d'une nouvelle extension
- ☐ Étanchéité à l'air – optimisation
- ☐ Installation de protections solaires extérieures sur fenêtres de toit

4) À quel stade avez-vous fait appel à Pro & Moi ?

- ☐ Dès le début (idée / réflexion)
- ☐ Avant la demande de devis
- ☐ Lors de la comparaison des devis
- ☐ Pendant les travaux
- ☐ Après les travaux

5) Quelle était votre motivation principale ?

- ☐ Être guidé dans les étapes
- ☐ Comprendre les aspects techniques
- ☐ Être aidé à choisir des prestataires
- ☐ Mieux maîtriser le budget
- ☐ Éviter les erreurs / sécuriser le projet

Accompagnement :

6) Avez-vous eu le sentiment que l'entrepreneur tenait compte de vos freins (techniques, financiers, personnels) ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Beaucoup
- ☐ Énormément

7) D'après vous, les interventions et le planning étaient-ils adaptés à votre vie quotidienne (travail, famille, contraintes personnelles) ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Beaucoup
- ☐ Énormément

8) Le cadre d'accompagnement (rôle, limites, attentes) était-il bien défini ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Bien
- ☐ Très bien

9) Quels documents avez-vous utilisés pour définir le cadre de l'accompagnement ?

- ☐ Fiche "proposition d'accompagnement"
- ☐ Fiche "missions"
- ☐ Fiche "chantier"
- ☐ Fiches techniques
- ☐ Convention
- ☐ Devis
- ☐ Autre : ____

10) L'accompagnateur a-t-il privilégié la démonstration et l'apprentissage plutôt que la réalisation à votre place ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Beaucoup
- ☐ Énormément

11) Le chantier s'est-il déroulé facilement, sans difficultés majeures ?

- ☐ Non, le chantier a été fortement perturbé par des difficultés majeures
- ☐ Non, plusieurs difficultés importantes ont impacté le chantier
- ☐ Mitigé : quelques difficultés significatives mais gérables
- ☐ Globalement oui, avec quelques difficultés mineures
- ☐ Oui, aucun problème rencontré

12) L'entrepreneur a-t-il dû intervenir davantage que prévu initialement afin d'obtenir le résultat final ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Beaucoup
- ☐ Énormément

13) Y a-t-il eu des imprévus lors du chantier nécessitant une intervention plus importante de l'entrepreneur que ce qui était prévu initialement ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Beaucoup
- ☐ Énormément

Si oui, lesquels :

.....

.....

.....

.....

14) Une partie des travaux réalisés par vous-même a-t-elle dû être reprise ou corrigée par l'entrepreneur ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Beaucoup
- ☐ Énormément

15) Les explications de l'entrepreneur étaient-elles assez claires et techniquement adaptées à votre niveau de connaissance ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Bien
- ☐ Tout à fait

16) Avez-vous le sentiment d'avoir été pleinement engagé dans votre projet ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Bien
- ☐ Très fortement

Budget et durabilité :

17) L'accompagnement a-t-il contribué à encourager des pratiques de rénovation plus durables ou plus écologiques ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Bien
- ☐ Très bien

18) Quelles pratiques durables l'accompagnement vous a permis d'adopter ? (choix multiple possible)

- ☐ Choix de matériaux plus écologiques
- ☐ Réduction / tri des déchets
- ☐ Réemploi / récupération
- ☐ Attention à la santé (qualité de l'air, produits)
- ☐ Aucune pratique particulière

19) Concernant votre projet, le budget a-t-il été :

- ☐ Largement dépassé
- ☐ Dépassé
- ☐ Plus ou moins respecté
- ☐ Respecté
- ☐ Inférieur au budget prévu

Satisfaction :

20) L'accompagnement a-t-il répondu à vos attentes ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Partiellement
- ☐ Bien
- ☐ Tout à fait

21) Recommanderiez-vous Pro & Moi à un proche ?

- ☐ Certainement non
- ☐ Probablement non
- ☐ Peut-être
- ☐ Probablement oui
- ☐ Certainement oui

22) L'accompagnement vous a-t-il été utile pour prendre des décisions ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Beaucoup
- ☐ Énormément

23) Vous sentez-vous aujourd'hui plus autonome pour gérer des travaux ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Beaucoup
- ☐ Totalelement

24) Quel est votre niveau de satisfaction concernant le résultat final des travaux réalisés ?

- ☐ Très insatisfait
- ☐ Insatisfait

- ☐ Mitigé
- ☐ Satisfait
- ☐ Très satisfait

Retours d'expérience :

25) Qu'avez-vous le plus apprécié dans l'accompagnement ?

.....

.....

.....

.....

26) En quoi l'accompagnement vous a-t-il concrètement aidé ?

.....

.....

.....

.....

27) Avez-vous des suggestions afin d'améliorer l'accompagnement ?

.....

.....

.....

.....