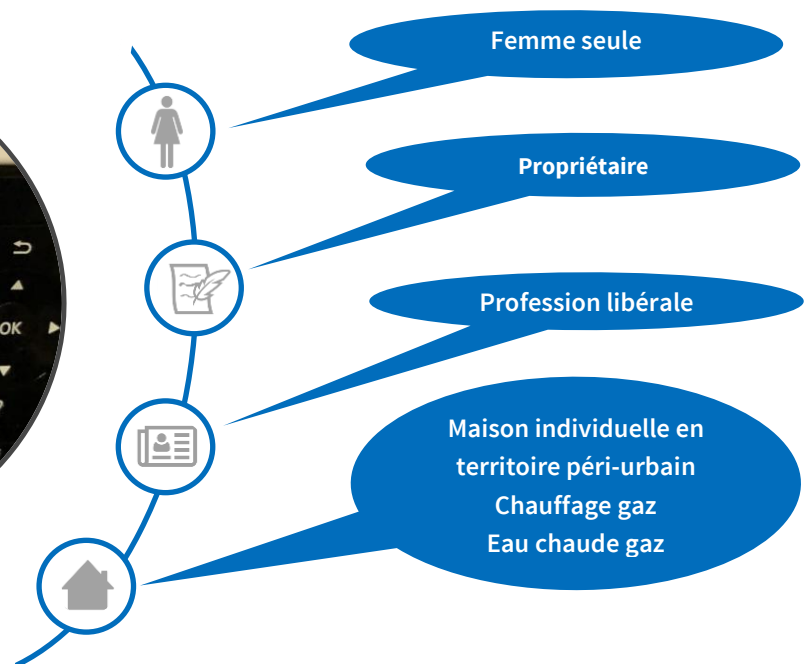


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN –MADAME ABRCIOT



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Restriction de chauffage avant travaux
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

<input type="checkbox"/> Aide financière	
<input type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	
<input type="checkbox"/> Médiation bailleur	
<input checked="" type="checkbox"/> Aide aux travaux	Aides ANAH, collectivité locale, Eco-PTZ (changement de chaudière et isolation toiture)

Prise de contact

Réseau Soliha (anciennement PACT)
Février 2018



Un glossaire des acronymes employés dans l'entretien est disponible sur le [site de l'ONPE](http://site.de/ONPE).



Budget mensuel

Ressources	
Revenus	NR
-	-
-	-
TOTAL	NR

Charges liées au logement	
Remb. crédit	0 €
Gaz/Electricité	139 €
Eau	NR
TOTAL	NR

Une activité d'architecte aux revenus irréguliers

« C'est malheureux à dire, mais financièrement pour moi, c'est bien tombé. »

Une maison héritée des parents

J'habite ici depuis 1975. Cette maison, je ne l'ai pas achetée. Elle appartenait à mes parents. J'y étais logée gratuitement et j'en suis devenue propriétaire après leur décès. Ils ont acheté cette maison en 1965, mais ils habitaient ailleurs, donc je n'ai pas grandi ici. Initialement, j'étais installée ici avec mon mari, mais on a divorcé en 1984. Actuellement, je vis seule. J'ai 64 ans.

Une activité d'architecte libérale : « j'étais très sensibilisée au problème »

Je suis architecte. J'ai même fait une formation en rénovation énergétique. Donc sans être super spécialiste de la question, j'étais quand même très sensibilisée au problème. J'ai passé mon diplôme d'architecte DPLG en 1984. J'ai toujours été en libéral.

Une année de revenus « au ras des pâquerettes »

En 2013, j'avais des revenus au ras-des-pâquerettes. Quand vous êtes en libéral, les revenus c'est en dents de scie. C'est même dur de donner une estimation parce que c'est vraiment très variable. Ce que je peux vous dire, c'est que ça fait trois ans que je suis déficitaire. Les années où je ne suis pas déficitaire, mon bénéfice oscille entre 5 000 et 10 000 euros.

« Financièrement, c'est bien tombé (...), j'ai eu le maximum de subventions »

C'est malheureux à dire, mais financièrement pour moi, c'est bien tombé. Quand j'ai déposé mon dossier, les subventions étaient calculées sur les revenus de deux ans avant et deux ans avant, j'étais dans une mauvaise posture financière, je touchais le RSA. Donc, j'ai eu le maximum de subventions.

La maison et le confort avant travaux

« (...) j'ai connu l'inconfort dans cette maison. »

Une maison ancienne de 100 m² sur 4 niveaux

La maison est ancienne, en pierre meulière. Elle doit dater de 1920 à peu près. Il y a un sous-sol, un rez-de-chaussée, un premier et une mezzanine. J'ai une centaine de mètres carrés. C'est une maison toute en hauteur, il y a 36 m² au sol. Je suis au gaz de ville : chauffage, eau chaude et cuisinière.

Une restructuration complète en 1980 aux normes de l'époque

J'ai fait une restructuration complète de la maison en 1980. J'ai tout modifié, même la charpente. Tout ce qu'on a pu faire nous-même, on l'a fait. On a isolé selon les règles de l'époque : 4 cm de polystyrène sur les murs extérieurs et 10 cm d'isolant pour la toiture. On a gardé les fenêtres d'origine, on a fait ajouter le double vitrage par-dessus.



Il faut se rappeler que la première RT date de 1977. En 1980, ça faisait trois ans qu'elle existait mais c'était relativement novateur. Il est bien évident que ça n'est plus du tout aux normes d'aujourd'hui.

L'inconfort avec les travaux

Oui, j'ai connu l'inconfort dans cette maison. C'est-à-dire que les factures étaient tellement importantes que si je voulais pouvoir les payer, il fallait que je me contente d'un confort qui n'était pas génial. Même si vous mettez deux pullovers, c'est moins confortable que si vous n'en mettez qu'un seul. Vous n'avez pas froid mais vous n'êtes pas très libre de vos mouvements. Cela dit, je ne pourrais pas dire non plus que j'avais très froid : 16°C c'est supportable. Et puis si vraiment je voulais, j'aurais pu chauffer plus, simplement, les factures auraient crevé le plafond. J'avais fait le choix en toute connaissance de cause et je m'en accommodais très bien. Aujourd'hui, j'apprécie la différence, mais de là à dire que j'ai souffert de la situation d'avant, non. Si je n'avais pas pu changer

la chaudière avec les aides de l'ANAH, j'aurais très bien pu continuer comme avant.

Les dépenses de chauffage avant travaux

Les charges les plus importantes, c'était le chauffage. Sur les années 2013, 2014 et 2015, j'ai dépensé 1 331 euros de gaz par an en moyenne. J'ai toujours réglé mes factures, même quand elles étaient importantes. Je jongle un peu avec les dates : quand j'attends une note d'honoraire et que je reçois une facture de gaz, c'est souvent que GDF me dit « on n'a pas reçu votre règlement ! ». « Ah bon ? ... ». Et je l'envoie quand je reçois des sous. Mais j'ai toujours réussi à les payer.

Les travaux : la chaudière et l'isolation de la toiture

« (...) financièrement il valait mieux faire deux postes de travaux pour avoir le maximum de choses »

La motivation initiale : changer une chaudière vieillissante

Le but du jeu, c'était de changer ma chaudière parce qu'elle avait 40 ans et que je savais qu'elle claquerait. Je commençais à avoir des fuites partout. Sachant que mon toit n'était que sommairement isolé, que c'est la première paroi déperditrice et que financièrement il valait mieux faire deux postes de travaux pour avoir le maximum de choses, je me suis dit : « bon je change ma chaudière et je refais mon isolation de couverture ». C'est l'origine du truc. Les travaux ont été faits en septembre-octobre 2015, il y a deux ans.

Une nouvelle chaudière à condensation

J'avais une chaudière gaz classique. Maintenant c'est une chaudière à condensation modulante, c'est ce qui se fait de mieux. Elle ajuste sa puissance en fonction de la température extérieure. Avant je n'avais qu'un thermostat intérieur. Une chaudière ordinaire, je l'aurais payée 2 500 euros tandis que celle-là, je l'ai payée 4 000 euros.



34 000 € de travaux dont 13 500 € de subventions et un Eco-PTZ

Au final, ces travaux ne me coûtent pratiquement rien. J'ai touché 12 000 euros de l'ANAH, 1 000 euros de subvention du Conseil Régional – ça je crois que c'est parce que je touchais le RSA – et 500 euros de la communauté d'agglomération. J'ai fait 34 000 euros TTC de travaux, j'ai eu un montant total de subvention de 13 500 euros et un crédit d'impôt de 2 400 euros. Il m'est resté à charge en gros 20 000 euros. Pour ça, j'ai fait un éco-PTZ que je rembourse 175 euros par mois.

La maison après les travaux

« Avant, je consommais 1 300 euros de gaz par an et j'étais à 16°C. Maintenant, je consomme 857 euros et je suis à 20°C. »

Une baisse des dépenses de chauffage et un gain de confort

Pour moi une température de confort c'est 18°C. A mon avis c'est suffisant dans une maison. Avant, je consommais 1 300 euros de gaz par an et j'étais à 16°C. Maintenant, je consomme 857 euros et je suis à 20°C. La chaudière est réglée à 18°C, mais là, comme il fait très froid dehors, elle turbine. Si je voulais, il faudrait encore que je baisse la courbe pour avoir vraiment 18 ou 19°C. Je ne fais aucun réglage sur la chaudière, elle se débrouille toute seule, mais je sais comment elle fonctionne car j'ai la notice et celui qui me l'a installée m'a expliqué comment ça fonctionnait. J'ai juste des robinets thermostatiques sur les radiateurs que j'avais fait installer en 1980 et avec lesquels je joue pour ne pas trop consommer. Des thermomètres, j'en ai à peu près dans toutes les pièces.

Par contre en 2016, j'ai payé pratiquement autant qu'en 2015 alors que j'avais fait les travaux. Est-ce que c'est parce qu'il a fait vraiment froid ou bien parce que je n'avais pas encore bien maîtrisé l'usage de la chaudière... je ne me souviens plus du tout. Pour l'électricité, les travaux n'ont rien changé. J'ai 331 euros d'EDF en 2017.

Le choix de la qualité pour les équipements

Pour l'éclairage, je ne suis pas encore passée à la basse consommation partout. Parce que les industriels ont beau nous dire : « les ampoules à basse consommation ça éclaire aussi bien que les

autres », je suis désolée, j'ai un luxmètre et ça n'est pas vrai. Dans mon bureau, j'ai besoin d'un éclairage un peu plus violent donc je suis avec un éclairage traditionnel. Dans la cage d'escalier, ça n'est pas bien du tout, j'ai des spots.

Pour l'eau chaude, je suis en production instantanée parce que je trouve débile de stocker de l'eau chaude. Ça ne me paraît pas logique. L'électroménager, ça fait longtemps que je n'en ai pas acheté. Mon four, je l'ai choisi sur des critères esthétiques. Les étiquettes énergie c'est souvent du A, A+ ou A++, donc ça n'a plus beaucoup de sens. Mon congélateur, j'ai opté pour une marque réputée parce que je suis partisane de payer un peu plus pour avoir du bon électroménager plutôt que d'investir un peu moins dans du bas de gamme qui tombe en panne au bout de deux ou trois ans. La machine à laver a une vingtaine d'années, le lave-vaisselle une trentaine d'années. J'ai préféré le faire réparer plutôt que d'en changer pour un plus économe. Même pour l'environnement, je ne suis pas sûre que ça soit bien de mettre à la benne des trucs qui fonctionnent encore pour en faire fabriquer de nouveaux, mêmes s'ils consomment moins.

Les démarches pour faire appel aux aides de l'ANAH

« Je crois qu'il y a trop de gens qui ne sont pas encore tout à fait conscients qu'ils pourraient faire des choses pour améliorer leur maison. »

« Je maîtrisais le problème »

Je savais qu'on pouvait avoir droit à des subventions, donc je me suis renseignée. Il me

semble que j'ai commencé par aller voir le Point Info-énergie. Ça doit être eux qui m'ont dit de contacter l'ANAH. Je ne me souviens plus très bien mais j'ai échangé avec eux, l'ANAH et le PACT. Il y a quelqu'un du PACT qui est venu me voir après que j'ai transmis le dossier de demande de subvention. On a discuté et comme il a vu tout de suite que je maîtrisais le problème, ça a été une affaire de réglée très rapidement. L'échange a duré une heure peut être, c'est tout.

Pour trouver les artisans, j'ai pris le fichier Qualibat et j'ai regardé les gens qui étaient autour de moi et qui avaient les compétences requises. Cela se trouve facilement quand on sait où chercher. Pour les équipements, je m'étais renseignée auprès des fabricants.

Je n'ai pas eu de problèmes avec la procédure. Mais réciproquement, j'étais un peu branchée sur la question donc... mon cas n'est pas vraiment transposable à tout le monde. J'ai conscience qu'un néophyte, il ne s'en serait peut-être pas aussi bien sorti que moi.

Le PACT... Ils s'occupent des dossiers ANAH mais après, je ne sais pas exactement qui ils sont. C'est sûrement l'acronyme de quelque chose... Je n'ai pas vraiment eu d'accompagnement puisque le monsieur qui est venu ici, je lui ai donné un dossier qui était déjà tout cuit. Dans mon cas, ils n'avaient pas grand-chose à faire.

« Je n'ai aucune idée des critères d'attribution de ces aides »

Je n'ai aucune idée des critères d'attribution de ces aides. Ils ne m'ont pas trop expliqué. Tout ce que je sais c'est que j'ai eu une forte subvention parce que j'avais des revenus ridicules. Ils m'ont demandé mes relevés d'impôts et tout un tas de trucs. Ils ont fait leur calcul et ils m'ont dit : « on vous donne tant de subvention ». Comment ils ont

fait leur calcul, je n'en ai aucune idée. Mais comme je savais que je ne pourrais pas avoir plus, j'ai dit merci et puis point barre. Pour le gain énergétique des travaux, je ne l'ai pas calculé, les entreprises non plus. Est-ce que mon interlocuteur à l'ANAH l'a fait ? Je ne suis pas sûre qu'il y ait eu un contrôle chiffré. Il me semble que c'était plutôt du style : « chaudière à condensation, on ne fait pas mieux donc on valide, 24cm de laine de bois sur la couverture, on valide ». A mon avis, ils ont bien vu que je crevais tous les plafonds en termes d'efficacité.

« Les lenteurs administratives » et les difficultés pour avancer les subventions

Le seul reproche que je pourrais faire, c'est la longueur des démarches. Il a fallu un an entre le moment où j'ai sollicité les aides et la réalisation des travaux, c'est long quand même. C'était du style : j'envoie un dossier, le temps que le PACT réponde, il s'écoule un peu de temps...et puis on me demande un autre dossier etc. C'est les lenteurs administratives classiques.

Mais c'est surtout au niveau du versement des subventions qu'il faudrait trouver une solution pour réduire les délais. Des fois, ça prend plus d'un an. Moi, j'ai dû payer les entreprises avant d'avoir les subventions. Même l'éco-PTZ, je l'ai eu qu'après il me semble. Du coup, j'ai dû emprunter de l'argent à ma mère et à ma sœur et je voulais rembourser le plus vite possible. Quand j'ai fini mes travaux fin octobre, j'ai tout de suite tout transmis au PACT. Je suis même allée déposer les trucs dans leurs locaux in extremis, parce que s'ils ne les recevaient à temps, je devais attendre trois mois de plus pour avoir mes 11 000 euros de subventions. Au final, ça s'est fait assez vite. Ils ont bien vu que mon dossier était nickel. Et j'ai fait le facteur pour que ça aille plus vite, pour porter le dossier à la préfecture. J'ai pu accélérer les choses. Mais ça n'est pas le cas de tout le monde. Je me

demande un peu comment font les personnes qui n'ont pas ces possibilités.

« Celui qui aurait une situation difficile (...) je ne sais pas comment il fait »

C'est toujours ce que j'ai pensé de l'expérience de mon dossier : celui qui est vraiment isolé, qui n'a pas moyen d'emprunter de l'argent et bien je ne sais pas comment il fait. Je me suis vraiment mise dans la peau de celui qui aurait une situation difficile... à moins que les entreprises soient vraiment sympas et acceptent des délais de paiement de six mois mais ça ne doit pas courir les rues. Ça peut mettre les gens vraiment dans la merde. C'est que ça représente quand même des sous ! Imaginez-vous : vous attendez des aides, elles ne viennent pas mais en même temps vous vous êtes engagés auprès des entreprises, qui, elles, vous réclament des sous... Vous imaginez l'angoisse quand vous n'avez vraiment pas les moyens ?

Subventions, Eco-prêt et valorisation de la maison : « des travaux indolores »

En ce qui me concerne, je suis satisfaite à 200%. A l'époque où j'ai entamé le dossier, il est bien évident que je n'aurais pas fait de travaux par moi-même si ces dispositifs n'existaient pas. Je n'avais pas les moyens. Sans les subventions, j'aurais peut-être seulement changé la chaudière et j'aurais fait l'impasse sur la toiture. Entre les subventions, le crédit d'impôt et les 20 000 euros que je rembourse à la banque à taux zéro, mes travaux ont été indolores. 175 euros par mois, franchement, je fais avec. Et je ne vois pas ce que je pourrais faire de plus pour améliorer le confort thermique de cette maison.

En plus, si je déménage un jour et que je n'ai pas fini de rembourser mon éco-PTZ, la vente de la

maison remboursera le reste. J'ai fait estimer ma maison avec les travaux, on m'a dit que j'avais apporté une plus-value de 50 000 euros. C'est passé de 350 000 euros à 400 000 euros. Ça n'est pas négligeable. Avec les subventions de l'ANAH, je n'ai pas le droit de déménager avant 6 ans. Mais, compte tenu de mon âge, j'envisage un jour de déménager en appartement. Parce que quand on vieillit, ça n'est pas idéal ici, du fait que ça soit sur plusieurs niveaux. Et puis, il y a du terrain à entretenir.

Je trouve très bien que ça existe ce genre d'aides. C'est même dommage que ça ne se fasse pas plus. Mais, il faut être lucide, l'Etat n'est pas un puits sans fond. Par contre, je pense qu'il faudrait plus d'information. Je crois qu'il y a trop de gens qui ne sont pas encore tout à fait conscients qu'ils pourraient faire des choses pour améliorer leur maison.

Les 30 portraits de ménages en situation de précarité énergétique

Ce portrait numéroté fait partie d'un corpus de 30 portraits. Cet entretien sociologique ainsi que les photos prises ont été réalisés dans le cadre d'une enquête menée en 2018 par Christophe Beslay et Romain Gournet (BESCB) pour le compte de l'ONPE. L'enquête a mis en lumière les situations des ménages, les pratiques concrètes et les stratégies qu'ils développent pour faire face aux difficultés qu'ils rencontrent, ainsi que leur rapport aux dispositifs d'aide et d'accompagnement. Vous pouvez retrouver l'analyse qui en a été tirée dans le [rapport d'enquête](#) et sa [synthèse](#) sur le site de l'ONPE.

Résultant des représentations du ménage, cet entretien ne traduit qu'une partie des réalités : le témoignage des interviewés n'a pas été confronté à la parole des autres parties prenantes pouvant être mises en cause par l'interviewé.

Si un soin a été porté au respect des propos de chacun dans leur version originale, sans reformulation, il n'a pas été conservé de détails ou de précisions qui pouvaient participer à identifier les auteurs, afin de respecter leur anonymat. La plupart des portraits sont rapportés sous forme de témoignage, néanmoins certains d'entre eux ont été retranscrits à la troisième personne du singulier par l'enquêteur.

Les photos ont été prises au domicile du ménage et sont exclusivement réservées à illustrer les témoignages. Toute reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'ONPE est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L. 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal.

Pour aller plus loin

Retrouvez les références permettant d'éclairer les situations des 30 ménages interviewés :

- ONPE, [Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique : enquête auprès de 30 ménages](#) et sa [synthèse](#), sous la direction de Christophe Beslay et Romain Gournet (BESCB), 2018
- ONPE, [Stratégies de traitement des impayés d'énergie : enquête auprès de 14 ménages](#) et sa [synthèse](#), sous la direction de Christophe Beslay et Romain Gournet (BESCB), 2018

Retrouvez différentes productions de l'ONPE et de ses partenaires, sources utiles pour explorer le phénomène de précarité énergétique :

- ONPE, [Tableau de bord de la précarité énergétique 2018](#)
- Médiateur national de l'énergie, [Synthèse du baromètre 2018](#)
- ONPE, [Synthèse de revue bibliographique – Conséquences, usages et coûts induits de la précarité énergétique](#), 2018
- Fondation Abbé Pierre, [24^{ème} rapport sur l'état du mal logement en France](#), 2019

Remerciements

Nous souhaitons remercier toutes les personnes ayant apporté leur contribution à la réalisation de ces portraits :

- Christophe Beslay et Romain Gournet, sociologues BESCOB, avec la collaboration de Guillaume De Oliveira et Kévin Caillaud
- Aurélien Breuil, association SOLIBRI
- Sylvaine Le Garrec, sociologue consultante
- L'ensemble des ménages qui ont accepté de témoigner
- Et les acteurs locaux qui ont permis la prise de contact avec les ménages

Ainsi que les membres de l'ONPE :

- Claire Bally, RAPPEL
- François Boulot, Secours Catholique
- Mathilde Clément et Camille Parent, Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire
- Julie Courbin et France Michel, Fondation Abbé Pierre
- Caroline Escoffier et Béatrice Hammer, EDF
- Pierre-Laurent Holleville, Le médiateur national de l'énergie
- Audrey Lassaie, ENEDIS
- Jérôme Vignon et Opale Echegu, Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale

Cette publication a été réalisée sous la direction d'Isolde Devalière, chef de projet Précarité énergétique à l'ADEME et coordinatrice de l'ONPE.

Avec le soutien de



En collaboration avec

