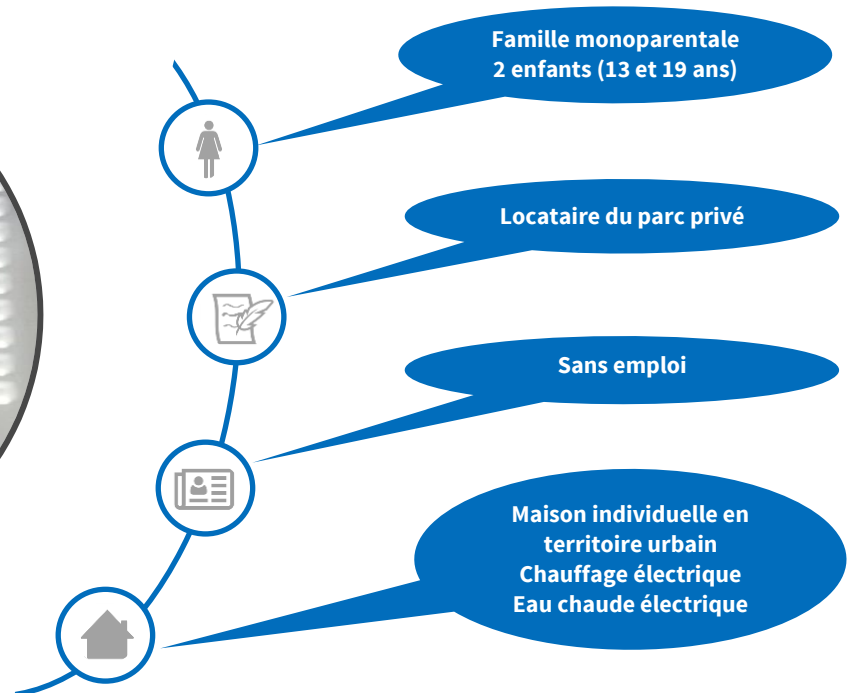


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MADAME AGATHE



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Logement humide (ancien garage), quasi absence de chauffage, problème d'installation électrique
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	Handicap de langage d'un des fils
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

<input checked="" type="checkbox"/> Aide financière	CCAS
<input checked="" type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	CCAS, diagnostics techniques du logement
<input checked="" type="checkbox"/> Médiation bailleur	Service Hygiène, démarches pour insalubrité
<input type="checkbox"/> Aide aux travaux	

Prise de contact
 Agence Locale de l'Énergie
 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	
RSA	396 €
CAF	400 €
Autres (bourses)	63 €
TOTAL	859 €

Charges liées au logement	
Loyer	800 €
Electricité	117 €
Eau	118 €
TOTAL	1 035 €

Un logement trouvé dans l'urgence et par nécessité

Une femme seule avec ses deux garçons

Je suis tunisienne d'origine, je suis mère de deux garçons. Un de 19 ans, il est en train de passer un bac pro travaux publics, en terminale. L'autre garçon a 13 ans, il est au collège en 5^{ème}, avec des difficultés d'expression orale, il a un handicap de langage. J'aime bien la France moi, je suis née ici. Toute ma famille est née ici. J'ai toute ma famille ici. Mes enfants sont venus en France, en 2011, pour faire l'école.

Fils (19 ans) : Moi je suis arrivé en France à 13 ans. Et mon frère avait 7 ans.

La nécessité de trouver vite un logement

On est arrivés dans ce logement en 2014, ça fait trois ans. Avant, de 2011 à 2014, on habitait au Havre, chez mon frère. Mon frère allait bientôt se marier donc j'étais obligée de déménager.

Je connais une dame et je l'ai appelée. Je lui ai demandé si elle connaissait quelqu'un qui proposait un logement car je déménageais. Cette dame est tunisienne. Et elle m'a dit qu'elle connaissait quelqu'un mais que la maison était très humide. Le propriétaire m'a dit que les locataires avant moi ne restaient à chaque fois qu'un mois dans cette maison. Au début je m'en foutais car j'étais très pressée. Je voulais trouver rapidement une maison pour mes enfants et moi, même si elle était humide, car je ne pouvais pas rester chez mon frère. Je n'avais pas trop le choix en réalité. C'est le seul logement qu'on a visité.

Des revenus faibles : les aides sociales et quelques heures de ménage

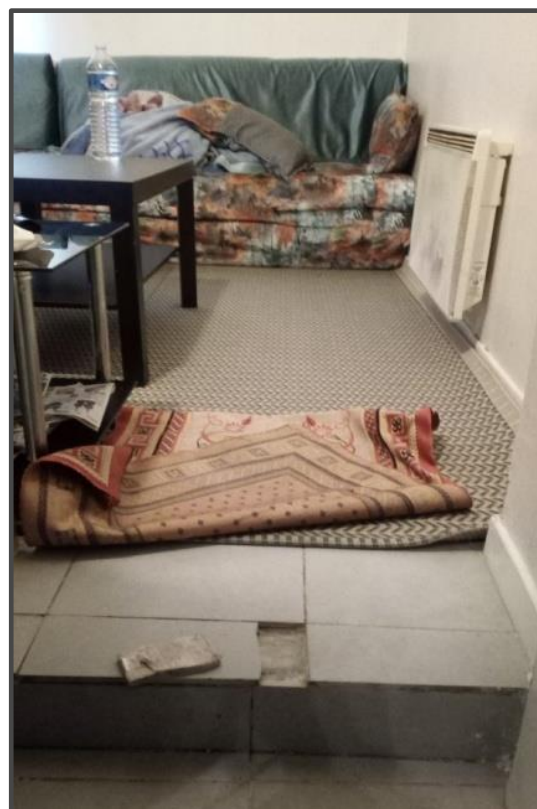
En ce moment, je touche le RSA. Mais là, ce mois, ils m'ont donné seulement 396 euros. Jusqu'à août 2017, ils donnaient pour mon fils, pour son handicap. Après ça s'est arrêté, je sais pas pourquoi. Je vais faire un autre dossier mais c'est

très long. Donc juste ça en plus et les bourses pour l'école : 190 euros par trimestre.

Avant je travaillais avec la société H&M, pour faire du ménage. C'était au Bourget, je prenais le bus jusqu'au terminus : 1 heure aller, 1 heure retour. Mais c'est pas un contrat CDI ou CDD, c'est des remplacements 15 jours, 3 jours, mais tout le temps. Je connais une dame tunisienne, qui travaille là-bas. 3h le soir, donc ça fait pas beaucoup. 15h30 jusqu'à 18h30. Et l'heure, c'est 9 euros, donc c'est pas beaucoup.

Là, je vais commencer à travailler. J'ai signé un contrat avec la mairie et je commence le 19 février à l'école en tant que femme de ménage. Je vais peut-être avoir un salaire plus fixe. Mais je ne sais pas combien. J'ai rien parlé de ça, jamais. Moi je ne parle pas de ça. Même la première fois à H&M, jamais j'ai demandé.

Fils : Je suis livreur de pizza. Il faut bien pour acheter mes habits. C'est juste le week-end parce que sinon, j'ai école. Je travaille de 18h à minuit ou 23h. Ça aide pour faire les comptes après. C'est pour dépanner si j'ai besoin de quelque chose, faut bien que je travaille. Je ne peux pas demander à ma mère, elle n'a pas d'argent.



Un ancien garage humide et froid

« Le chauffage, je l'allume juste quand il fait trop froid, car les enfants après ils toussent. »

Un ancien garage transformé en logement

Le logement fait 37 m², il est divisé en 4 parties. On dort tous les trois dans la petite chambre, sur des matelas par terre. C'est aussi notre salon, notre salle à manger. On vit dans une pièce. Moi je veux juste sortir d'ici avec mes enfants... Il n'y a personne qui vit comme ça ici... C'est n'importe quoi. J'en ai marre.

Quand le service hygiène de la mairie est venu, il m'a dit « avant, ici, c'était un garage ». C'est le premier propriétaire qui a transformé le garage en maison. Même notre propriétaire, quand il a acheté, il ne savait pas au début que c'était un garage. Par contre, il savait que c'était humide.

Une humidité extrême

C'est très très humide (*murs gondolés, moisissures, sol humide et glissant*). Touchez les murs, toujours mouillés. Les matelas (*entreposés à la verticale contre les murs et surélevés pour ne pas toucher le sol, cf. photo ci-dessous*), ils sont toujours mouillés.



Les draps aussi. Et on a peur que le plafond tombe bientôt. Les murs sont tout le temps noirs (*tâches de moisissure*) et les plafonds aussi. Je le nettoie

tous les jours, mais le moisi revient. Même avec les fenêtres ouvertes, ça continue.

Et maintenant, quand il pleut, l'eau tombe aussi ici dans la pièce. C'est la maison du n'importe quoi... Les murs, regarde comme ils bougent... Quand il pleut, on entend la pluie qui tombe à l'intérieur du mur... Regardez là le mur, si vous appuyez, ça s'enfonce (*placo humide*). Tout le temps je refais les peintures. Et même par terre c'est toujours humide, partout...

Fils : C'est toujours mouillé au sol. Que ce soit sur le sol ou dans les murs, c'est toujours mouillé.

C'est toujours mouillé et j'en ai marre. Et puis ça glisse. C'est dangereux. Même en été, c'est comme ça. Sous le carrelage en fait, il n'y a rien, pas d'isolation, rien. C'est juste du sable, un peu de béton et tout de suite le carrelage dessus. C'est pour ça qu'il y a autant d'humidité parce que ça remonte du sol.

Fils : Par terre, il n'y a pas de vraie dalle.

Une installation électrique défectueuse et dangereuse

Il y a des problèmes d'électricité avec les prises. Elles crament tout le temps avec ce problème d'humidité... Une seule prise électrique fonctionne. C'est dangereux aussi. Dans la salle de bain, quand je fais la douche et que ça fait beaucoup de vapeur, ça fait sauter les plombs... Comme la cuisinière, quand je touche ou que je branche, ça fait mal aux mains (*petites décharges électriques*). C'est ça ma vie... Regardez, la prise à côté de la cuisinière est toute noire, elle a brûlé... quand j'ai branché une fois, ça a fait des étincelles et ça a brûlé à cause de l'humidité.

Une quasi-absence de chauffage

On a un seul radiateur (« grille-pain ») qui est dans la pièce de vie, qui est allumé un peu le soir. Le chauffage, je l'allume juste quand il fait trop froid, car les enfants après ils toussent. Je le mets dans la chambre parce qu'on dort ici et qu'il y a les enfants. Les autres radiateurs, ils ne marchent pas

car toutes les prises sont cassées. Si on regarde le thermomètre que le service de l'énergie a donné, il est au mur, il fait 18°C.

Vivre dans l'humidité au quotidien

« On ne reçoit jamais personne ici ! Même ma famille n'est jamais rentrée ici, voir comment j'habite, où j'habite... jamais je ne leur ai dit... »

Les stratégies à l'intérieur du logement

Je nettoie et je refais tout le temps les peintures. À peu près, chaque 2- 3 mois, je nettoie avec de la javel et je repasse un coup de peinture.

Mais c'est toujours mouillé... C'est pour ça que j'ai mis des tapis dans la chambre, pour ne pas avoir à marcher et dormir sur le sol mouillé. Depuis 3 ans, j'ai dû jeter 10 ou 11 tapis car tout le temps ils font verts (*ils moisissent*). On est obligés de les changer presque tous les 3 mois. Ce n'est pas bien aussi pour la santé de mes enfants. C'est comme mes vêtements, ils sont dans des valises et ils restent verts (*moisiss*). Et à cause de l'humidité, j'aime pas acheter des meubles ou quelque chose. Je reste comme ça jusqu'à déménager et je vais faire une belle maison pour mes enfants.

Les fenêtres ouvertes, ça fait rien contre l'humidité. Je les laisse toujours ouvertes comme ça, sauf la nuit et quand je sors. Mais ça fait des courants d'air et ce n'est pas bien pour moi. Parfois, ça me rend malade au niveau de la gorge...

En fait, je suis tout le temps dehors, je ne reste pas là. Les enfants, eux ils sortent car ils vont à l'école à 8h et ils reviennent à 18h. Et moi, j'ai peur en fait toute seule à la maison. Donc je sors et je reste au centre commercial, ou je vais faire les courses, ou j'ai un rendez-vous.

Une utilisation réduite des équipements électriques

On n'a que le frigo (*rempli de légumes et de produits non transformés*), la télé et les plaques électriques (*4 plaques vitrocéramiques*). Pour faire fonctionner la cuisinière, j'utilise une rallonge que je branche dans la pièce d'à côté. Mais je suis obligée de toujours débrancher parce que si je la laisse, ça brûle direct. C'est la troisième fois que je la change... Mais je n'utilise pas la cuisinière 3 ou 4 fois par jour, ce n'est pas possible. Des jours, je fais la cuisine la nuit, d'autre je la fais seulement le midi. ... Le four, j'utilise jamais, j'ai pas besoin.

On a un ballon d'eau chaude (30-50 litres), c'est pour la cuisine, la douche... la douche, on fait le matin, chacun un jour. L'été, on fait tous les jours parce qu'il fait chaud. Mais mon fils, il fait pas les douches ici tout le temps parce qu'il fait musculation dans la salle.

La machine à laver fonctionne pas. Tous les dimanches je vais faire la machine à laver au « lavomatic », ça me coûte 15 ou 20 euros. Et en tout on a deux téléphones portables (*un iPhone pour le fils aîné et un vieux téléphone portable à clapet pour madame*).

Les conséquences sur la vie sociale

On ne reçoit jamais personne ici ! Même ma famille n'est jamais rentrée ici, voir comment j'habite, où j'habite... jamais je ne leur ai dit... On ne peut pas leur dire dans quelle situation on est parce qu'après ça va parler...Et puis pour les faire asseoir, comment je fais ?! Une fois, mon frère m'a trouvé et je pleurais, je suis très fatiguée dans ma tête, des fois je dors pas...

Une unique perspective : trouver un autre logement

On veut partir. Moi j'aime rien ici... j'ai envie de changer, pour mes enfants... même un studio mais propre, sans humidité. C'est ça que je demande. Même à la mairie je demande ça. Ça fait plus de deux ans qu'on dépose un dossier de demande de relogement.

C'est dur de trouver un logement, tout le temps j'ai cherché mais je ne trouve pas. Même quand j'ai cherché avec l'agence et tout, elle m'a dit « vous travaillez », j'ai dit non. Ils demandent toujours les 3 dernières fiches de paie du dernier travail parce qu'ils ont peur de pas payer... J'ai cherché partout, pas que ici. Quand je discute avec des dames arabes, je demande « tu connais pas quelqu'un ? ». Je fais ça toujours en fait. Je veux bien aller n'importe où, mais il me faut une maison pour partir d'ici.

Des charges anormalement élevées

Un loyer élevé (800 €) payé systématiquement

Une fois j'ai dû demander de l'argent à mon frère parce que le loyer ici c'est 800 euros.

Fils : Nous en fait, on paie pour rien... et on paie cher... 800 euros pour rien.

Je suis sérieuse. Jamais je ne vais prendre de risque pour mes enfants. Je paie tous les mois. Je n'ai jamais eu de retard ou de non-paiement. Même le propriétaire m'a dit qu'il n'avait jamais eu une dame comme moi. Même à la mairie ils ont dit « la dame est très sérieuse, elle paie tout le temps ».

Le propriétaire ne veut pas descendre le prix. Moi je paie 400 euros par mois et la CAF paie 400 euros. Avant, j'avais plus, ils donnaient 700 euros. Bientôt ce sera plutôt 300 euros, parce que mon fils grandit et ne sera plus à l'école.

Des charges d'énergie et d'eau très élevées

En fait je paie tout cher. Je paie EDF cher, je paie Véolia cher... EDF je paie 117 euros tous les mois. Pour l'eau, je paie 118 euros tous les mois. Donc j'ai vraiment du mal à tout payer... L'année dernière on payait 2 000 euros par trimestre...

après, moi j'ai fait une demande d'aide et l'assistante du CCAS a donné 500 euros.

Fils : Aujourd'hui, par rapport à l'année dernière, c'est mieux. Là on paie 100 ou 200 euros par mois.

Des démarches multiples, longues et incertaines

« L'administration, ça me casse la tête, j'essaie de comprendre mais je n'arrive pas à tout comprendre. »

La mobilisation d'une assistante sociale du CCAS

Il y a une dame que je connais au CCAS quand je veux faire une aide pour le loyer... Une fois, l'EDF m'a demandé 500 euros et je pouvais pas payer. Donc je vais au CCAS. Elle m'a dit « faites un courrier pour le service d'énergie, qu'il vienne voir pourquoi c'est aussi cher ». Elle m'a montré comment faire et j'ai fait la lettre. C'était en 2016. Je ne vois pas la dame du CCAS régulièrement. C'est juste une fois, pour la maison, l'humidité... Pour la CAF, je fais toute seule.

L'intervention d'un « service énergie »

Le service énergie est venu chez moi avec un monsieur d'EDF. Ils ont regardé et c'était 100% d'humidité. Le monsieur a mis son appareil dans le frigo, dans la télé, le chauffe-eau, pour savoir si ça consomme beaucoup. Il l'a mis partout mais il n'a rien trouvé... Aucune chose ne consomme. Il m'a dit « il n'y a aucun problème ». Je lui ai montré toutes les factures, il a calculé et il m'a dit « ce n'est pas vrai madame ». Il a calculé je ne sais pas quoi, tous les trucs d'énergie, les prises, et il a dit « ce n'est pas possible, ce n'est pas normal de payer comme ça ». Donc je ne sais pas pourquoi je reçois de telles factures...

Il est venu juste une fois et après il ne m'a jamais rappelé... Enfin si, il m'a appelé la semaine dernière et il m'a dit « il se passe quoi ? Est-ce que le propriétaire est venu faire des travaux ? » Je lui ai dit « non, je reste comme ça, depuis 2016 c'est toujours pareil ».

L'intervention du « service hygiène »

J'ai fait ça (*elle montre le premier dossier de demande de relogement et d'insalubrité réalisé en novembre 2016*). C'est le monsieur de l'hygiène, de la mairie, qui a fait la visite, le rapport, les photos, et tout... La mairie dit « c'est pas bien que tu habites ici » mais rien n'est fait... Je sais pas pourquoi il a rien fait... J'ai appelé le monsieur de l'hygiène il y a 2-3 mois pour qu'il m'aide à trouver un logement. Et il m'a dit « je vais faire quoi ? ». Je sais pas pourquoi énervé il me répond comme ça. Il m'a dit « va travailler, va chercher un travail ! ». Il est pas gentil.

La mobilisation d'une association caritative et deux dossiers DALO en attente

J'ai demandé une aide au CCAS pour trouver un nouveau logement. J'ai déjà fait 2 dossiers DALO pour trouver un logement social. J'ai fait la 1^{ère} fois en 2016, ils n'ont rien répondu. Donc je crois qu'ils ont refusé. J'ai demandé aussi au Secours Catholique. Je vais faire partout. Le Secours Catholique a fait un deuxième dossier DALO que j'ai envoyé. J'attends leur réponse pour le 8 mars. Mais sinon, je vais faire quoi ?

La lourdeur et la lenteur administrative

Tous les dossiers de logement c'est ça... ça fait quatre années maintenant. L'administration, ça me casse la tête, j'essaie de comprendre mais je n'arrive pas à tout comprendre. La mairie fait que quelqu'un vient chez moi, il regarde comment j'habite, il m'a dit « c'est pas bien pour les enfants et tout », mais ils n'ont rien fait...

Un propriétaire bailleur attentiste

Des interventions minimales

Le propriétaire, c'est un jeune ! Il doit avoir 39-40 ans. Il a encore des enfants petits. Je ne sais pas s'il est riche, on ne le voit pas souvent, que pour le loyer. Pour avoir le logement ici, il m'a demandé mes papiers, carte de séjour et 1 100 euros de caution... et mon frère, il signait (*garant*) et il a donné les fiches de paie.

Quand on est rentrés, c'était propre. Mais le propriétaire nous a dit qu'il y avait de l'humidité. Il nous a dit « j'ai refait des travaux et j'espère que ça tiendra avec l'humidité ». Mais après un mois, ça a refait la même chose (*moisissures*). Il nous a dit « à chaque fois que vous voyez des tâches, vous remettez des coups de peinture ». Donc on fait tout ce qu'il nous dit. J'ai acheté la peinture la moins chère à Auchan, c'est environ 15 euros.



Fils : Quand on est arrivés ici, le propriétaire nous a mis ça, la machine pour l'humidité (*ystème de ventilation sur le mur près de la porte d'entrée*). Il a ramené des filtres et m'a dit de changer ça tous les mois. Mais les filtres, ils sont tout de suite noirs et même en les changeant, ça ne fait rien sur l'humidité. Quand le monsieur de l'énergie est venu, il a dit « c'est n'importe quoi... ».

À chaque fois qu'il y a un truc d'humidité ou d'électricité on appelle le propriétaire. Il y a 2 semaines, il nous a ramené un appareil (*Cf. photo page précédente*).

Il est venu une fois avec une équipe et ils ont utilisé un outil pour forer au sol (*une sorte de perceuse*) pour regarder sous le carrelage. Ils ont cassé le carrelage mais ils ont laissé comme ça. Le propriétaire m'a dit « c'est pas grave, je vais vous ramener de la colle » mais il l'a jamais fait. Alors je laisse comme ça...

Suspendre le paiement du loyer : un impensable

Le service hygiène, quand il vient chez moi, il m'a dit « arrêtez, ne payez pas le monsieur (*propriétaire*) ». Mais moi, j'aime pas. Je paie jusqu'à la fin, jusqu'à ce que je trouve une autre maison parce qu'après le monsieur il va me dire de sortir et de faire quelque chose pour mes enfants mais moi je vais mourir après...

Un bailleur qui considère lui-même s'être fait avoir

Le propriétaire m'a dit « je suis désolé, je vais faire les travaux » mais parce qu'il est pressé et tout, il laisse comme ça. En fait, il m'a dit « j'ai perdu beaucoup. Si j'avais su ça, tous ces problèmes avant d'acheter, je n'aurais pas acheté ».

Fils : Il a dépensé beaucoup d'argent le propriétaire quand il a acheté ça. Mais c'est son problème, c'est pas nous !

Des travaux conditionnés par une nécessité de relogement

Le propriétaire doit appeler quelqu'un pour faire des travaux pour l'humidité. Mais s'il doit faire les travaux, on doit sortir d'ici et c'est lui normalement qui doit payer pour nous, pour un logement. C'est la mairie qui me l'a dit. Mais lui, il nous a dit que c'est la mairie qui va payer. C'est trop cher pour lui.

Donc pour l'instant on ne sort pas ! On ne va pas rester dehors ! En plus, le propriétaire ne sait pas combien de temps les travaux vont prendre. Peut-être un mois ou deux mois. Il nous a dit « vous allez aller à l'hôtel ». Mais qui c'est qui va payer l'hôtel ? Fils : Le propriétaire, c'est normalement lui qui doit payer. Mais lui, ça ne l'arrange pas... il ne va pas payer par exemple 4 000 euros...

Le mois dernier, j'ai appelé le propriétaire, je pleurais, j'y ai dit « est-ce que tu connaîtrais pas une agence, qui fait le coup de main parce que tu connais moi comment je paie, j'ai donné la caution, jamais un problème avec moi ». Mais il m'a dit « oui, je suis désolé, mais je connais pas beaucoup. On verra, je vais regarder » mais j'ai pas encore de retour.

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

