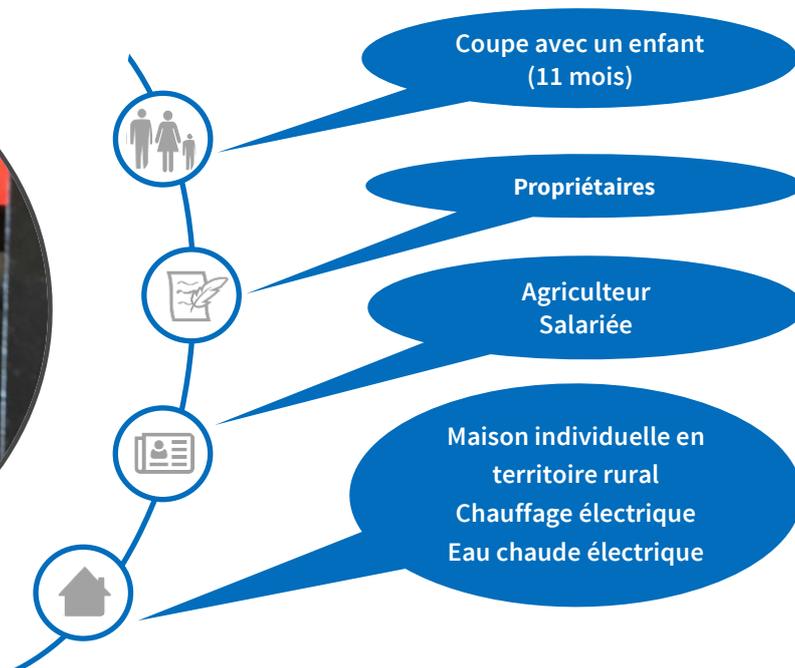


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME TAUPE



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Chauffage coûteux (gaz citerne), simple vitrage
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Factures importantes (radiateurs électriques bain d'huile dans l'attente des travaux)

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 (chaudière bois/fioul, fenêtres, VMC)

Prise de contact
Organisme chargé de la rénovation énergétique
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	1 300 €
Autres (CAF)	NR
-	-
TOTAL	NR

Charges liées au logement	
Remb. crédit	<500 €
Electricité	65 €
Eau	5 €
TOTAL	<570 €

L'achat d'une maison dans le village natal

J'ai 24 ans, ma copine a 22 ans. Le petit va faire 11 mois. Je suis originaire du village. Mes parents habitent ici. Avec ma copine, on a d'abord été en location pendant un an ensemble avant de retourner chez mes parents pendant 5 ou 6 mois. Avant ça, j'étais chez mes parents déjà.

« Acheter c'était aussi simple que de louer »

J'ai acheté la maison tout seul, sans ma copine parce qu'elle ne pouvait pas faire de crédit. J'ai signé l'acte de vente en mai 2017, il y a un an, au moment où le bébé est arrivé. On a décidé d'acheter parce que finalement, c'était aussi simple que de louer quelque chose. J'ai été aidé financièrement par mes parents. En location, les prix c'était rédhibitoire de toute façon. C'est une maison qu'on a trouvée parce que la personne est partie en maison de retraite et les propriétaires voulaient vendre. Ils ont une maison juste à côté qui est en location aussi. Ça s'est fait du bouche-à-oreille parce que c'est le village de mes parents, donc on connaît un peu tout le monde.

Avant ici, c'était loué pour un loyer de 550 euros. Mais, je me retrouve avec des mensualités beaucoup plus petites. Ça me permet d'avoir un niveau de vie un peu plus confortable. On n'est pas dans une région très chère.

Une activité d'agriculteur aux revenus insuffisants

Je me suis installé en agriculture à mon compte en 2016. Mais je n'ai pas une très grande surface donc je n'ai pas un gros revenu, pas assez pour avoir un SMIC, même la moitié. J'ai des charges sur l'exploitation donc je ne veux pas trop tirer pour

me faire un salaire. Mais je m'agrandis cet été donc je vais peut-être pouvoir augmenter mes revenus. Et puis, je vais avoir quatre mois de saisonnier, ça va compenser. Je continue de bosser un peu à côté, je fais les saisons de temps en temps, tant que je ne peux pas me tirer un revenu suffisant.

Je fais des céréales. Les terres que j'ai, j'en ai acheté une partie, je n'ai pas eu le choix. Pour le reste, c'est en location, dans le secteur. Mon père est agriculteur aussi, il fait des pommes et des céréales. Comme ça, on s'entraide. Économiquement c'est plus facile.

Ma copine a retrouvé du boulot. Après sa grossesse, elle n'avait plus rien. Elle n'a pas encore signé de contrat, pour l'instant c'est au jour le jour. Elle fait des trucs dans le ménage et la cuisine dans un centre pour des personnes qui ont eu des accidents.

On est à moins de 1 300 euros par mois pour tous les deux, ça c'est sûr. On a quelques aides pour l'enfant par la CAF, mais maintenant que ma copine travaille, on n'a plus droit à rien. On s'en sort à peu près avec le salaire de ma compagne mais bon, on joue quoi. Il ne faut pas dépenser de trop.

Une maison de 1978 sur un grand terrain

La maison est de 1978. Ils commençaient à isoler un peu les murs déjà à cette époque, il y a un peu de laine de verre. Autour de la maison, on a 2 850 m² de terrain. C'est un joli terrain mais c'est en pente donc on ne peut pas en faire grand-chose. J'avais commencé un petit potager mais avec le travail j'ai un peu abandonné.

La maison fait 78 m². Il y a un sous-sol qui fait la même surface. Il est aménageable mais il n'y a presque pas de fenêtres donc ça n'est pas prévu, c'est un garage. Comme le terrain est en pente, d'un côté le sous-sol est hors-sol et de l'autre, il est enterré. Donc je ne pense pas que ça soit très sain de l'aménager. Des pièces enterrées comme ça, je ne pense pas que ça serait terrible niveau humidité. Il y a une isolation en polystyrène dans la chape. C'est un truc d'origine, il doit y avoir 10 ou 15 cm.

Il y a aussi un peu d'isolation par le plafond, à la laine de verre, mais ça ne suffit pas. On a une VMC dans la salle de bain, dans les toilettes et la cuisine, mais elle n'aspire plus trop. L'air ne se renouvelle pas bien. Tellement qu'en hiver, les vitres sont pleines de condensation. Par contre, on n'a pas trop de problèmes d'humidité à part ça. Je ne vois pas trop d'autres défauts dans cette maison à part les fenêtres, la VMC et la chaudière. Mis à part ces travaux de rénovation thermique, je n'ai pas d'autres frais à faire sur cette maison. Une fois que tout ça sera changé, je n'ai pas d'autres problèmes.

Les travaux de rénovation thermique en cours

« (...) la location de la citerne c'est hors de prix. »

Les points faibles de la maison : la priorité au changement de chaudière

Ici, les points faibles, c'était une chaudière gaz ancienne. Donc de grosses consommations puisqu'en plus, c'est du simple vitrage. C'est les ouvrants d'origine.



Le gaz, c'était du gaz en citerne. C'est une grosse bonbonne dans laquelle on peut mettre une tonne de gaz. Soit on l'achète, soit on la loue. Mais la location de la citerne c'est hors de prix. Il aurait fallu que je paye 300 euros de chauffage par mois, avec la location et le remplissage, on avait fait les calculs.

J'ai fait appel à l'aide de l'ANAH parce qu'au départ, je voulais changer la chaudière. Je voulais quelque chose d'un peu plus performant, plus économe en énergie. Finalement on est parti sur la chaudière, la VMC et les fenêtres.

L'installation d'une chaudière bois-fioul, le changement des fenêtres et la VMC

J'ai fait mettre une chaudière bois-fioul. C'est un gros bestiau. Le bois et le fioul sont indépendants. Comme ça, quand je tombe en panne de bois,

parce que je ne suis pas là pour recharger par exemple, c'est le fioul qui prend le relais. C'était prévu comme ça, c'est ce que je voulais. Ça fait l'eau chaude pour le chauffage et aussi pour la douche, la vaisselle et tout. En été, je choisirai, soit je continue avec le bois, soit je laisse au fioul. Il y a sept radiateurs en tout. On les a conservés parce qu'ils ne sont pas pourris, c'est des radiateurs en fonte. Les fenêtres, c'est en cours. Ils en ont déjà changé trois. Il y a aussi la VMC, elle n'est pas montée encore.

Des restrictions de chauffage et des factures élevées dans l'attente des travaux

« Quand notre enfant est arrivé, notre façon de gérer le chauffage a beaucoup changé, parce qu'il ne fallait pas qu'il ait trop froid. »

Des radiateurs électriques à bain d'huile en attendant la nouvelle chaudière

Quand on est arrivés, on ne voulait pas du gaz citerne. En attendant la nouvelle chaudière, mes parents et mes beaux-parents nous ont prêté deux petits radiateurs électriques à bain d'huile. Mais ça consomme quand même pas mal. Avec la perte par les fenêtres, il fallait chauffer pas mal.

Des besoins de chauffage transformés par l'arrivée de l'enfant

Quand notre enfant est arrivé, notre façon de gérer le chauffage a beaucoup changé, parce qu'il ne fallait pas qu'il ait trop froid. Quand on a eu 10°C, on essayait d'avoir 19 ou 20°C ou même 21 ou 22°C. Si on n'avait pas eu d'enfant en bas âge, c'est sûr

qu'on aurait sûrement chauffé un peu moins. Pour nous, ça n'est pas grave.

Un confort sacrifié dans les pièces de vie

Je ne pouvais pas faire grand-chose de plus quand il faisait froid. Je faisais attention de ne pas trop chauffer quand même, je ne chauffais pas toutes les pièces. Le salon, il n'était pas vraiment chauffé. Dans la chambre du petit, je laissais allumer pour que la température reste stable. Par contre, l'autre radiateur dans le couloir, je ne l'éteignais pas complètement parce que ça n'est pas bon, mais je le ralentissais pendant la journée. Pas au minimum mais à la moitié. Et puis le soir, je le rallumais un peu plus pour que ça chauffe bien. Mais on devait arriver à 16 ou 17°C dans les pièces de vie, pas plus. Ça n'était pas terrible mais c'était du provisoire. On avait un petit peu froid c'est sûr... On restait en pull, on couvrait bien le petit avec plusieurs couvertures.

Des factures élevées en dépit des restrictions

On arrivait à peu près à chauffer mais la facture d'électricité était vachement élevée. D'octobre à décembre, on a payé 200 euros par mois. C'est un compteur Linky donc on sait en instantané ce qu'on a à payer. La chaudière a été montée au mois de décembre, après, ça a été mieux. Je n'ai jamais eu d'impayés d'énergie. Comme c'était par prélèvement, ils prenaient 40 euros par mois et en mars j'ai eu le rattrapage : 300 euros de plus à payer. Je les ai réglés, je n'avais pas le choix. J'ai pu me débrouiller.

Le chauffage avec la nouvelle chaudière bois-fioul

Des pratiques toujours économes

Dès qu'on a mis la nouvelle chaudière, ça n'était plus pareil. Même au début, on avait trop chaud. On a eu jusqu'à 26°C. Les réglages étaient trop hauts... Maintenant, j'essaie d'avoir 19 ou 20°C. Tous les réglages se font sur la chaudière, température des radiateurs et tout. Et il y a une sonde à l'extérieur de la maison pour régler la température automatiquement en fonction du froid. Donc je choisis la température que je veux et tout se fait automatiquement.



Notre chambre n'est pas chauffée parce que la chaleur circule bien dans la maison donc on n'a pas besoin. Et puis une chambre fraîche, ça ne nous dérange pas. Il n'y a que le salon et la chambre du petit qui sont chauffés. On a gardé l'habitude de mettre la température un peu plus

chaude pour le petit. Pour faire attention aussi, on ferme les volets assez tôt dans la journée, c'est important, ça économise un peu la chaleur. Surtout avec les fenêtres qu'on a.

« Le bois je peux en faire, ça me permet d'économiser »

Je voulais mettre une chaudière au bois aussi parce que le bois, je peux en faire sur des terrains que j'ai en location, ça me permet d'économiser. Si je devais acheter le bois, ça me coûterait peut-être aussi cher, vu que c'est au moins 50 euros le stère. Moi, je paye l'essence de la tronçonneuse, l'huile et puis voilà. Je l'ai presque gratuitement... Enfin ça prend beaucoup de temps, mais financièrement, ça ne me coûte pas grand-chose. Donc c'est sûr que ça me permet de réduire vraiment les frais de chauffage. Le fioul, je ne l'utilise pratiquement pas. Il ne va s'enclencher que si la température descend vraiment trop bas ou si je m'absente trop longtemps.

Une déception liée à la consommation importante de bois

Par contre, je suis déçu par l'autonomie de la chaudière bois. Dans un premier temps, elle ne régulait pas donc ça consommait vraiment beaucoup de bois. Il a fallu réparer et ajouter quelques capteurs. Maintenant, ils ont réparé donc ça consomme un peu moins, mais c'est quand même gourmand. Après, je n'avais pas vraiment de bois très sec, donc c'est peut-être pour ça aussi. Les gars qui me l'ont installée ont bien dit : un bois qui n'est pas vraiment sec, ça consomme plus et ça chauffe moins qu'un bois qui est bien sec et de bonne qualité.

Je mets du bois le matin, j'en remets le midi, le soir vers 18h et puis une dernière fois avant d'aller au lit. Je la recharge entre deux et quatre fois par jour. Le foyer n'est pas énorme. Je ne peux pas trop

vous dire combien ça consomme puisque je n'achète pas mon bois. Je ne sais pas bien combien de stères j'ai bouffé sur la période, mais c'est beaucoup quand même.

La recherche d'économie : « c'est difficile de faire plus que ce qu'on fait déjà »

« Normalement, [le lave-vaisselle] est bien pour la planète et pour le portefeuille aussi ! »

Maintenant, l'électricité, on est entre 45 et 55 euros pour les mois les plus froids. On n'est pas en tarif jour/nuit pour les machines à laver et tout ça, donc c'est difficile de faire plus que ce qu'on fait. Après j'ai l'eau et l'assainissement, je crois que je paye 30 euros par semestre. Ça n'est pas cher ici. On paye plus cher pour le tout à l'égout, je crois que c'est 40 euros par semestre.

On a des équipements de base : la télé, le frigo, la gazinière, le four, la machine à laver, le sèche-linge. J'ai récupéré un frigo, le sèche-linge et la machine à laver. La machine à laver et le frigo, j'en avais déjà donc je les ai gardés, au cas où ils tombent en panne. On a acheté un lave-vaisselle. On l'a choisi en fonction du prix et puis aussi de l'économie parce que c'est un truc basse consommation en eau et en électricité. C'est du « A » quelque chose. Normalement, il est bien pour la planète et pour le portefeuille aussi ! Parce que les deux sont importants. La classe énergie, c'est un truc que je regarde quand j'achète des équipements, c'est là-dessus que je me base. Quand on est en A, c'est bien. A++ ou A+++ c'est encore mieux. Ça n'est pas forcément plus cher en plus. J'ai mis des ampoules LED aussi partout dans la maison. Ça économise vachement et puis ça

éclaire mieux. C'est un peu cher à l'achat mais je pense qu'on s'y retrouve au final.

La mobilisation des aides de l'ANAH

« C'est vachement long. J'ai eu des problèmes avec ça. »

La connaissance des aides de l'ANAH par le plombier

Les aides de l'ANAH, j'en ai eu connaissance par le plombier. On l'avait fait venir pour qu'il nous fasse un devis pour changer la chaudière. Il nous a dit que c'était intéressant, qu'on devrait se renseigner parce qu'on avait sûrement droit à quelque chose... J'ai d'abord sollicité le Conseil Territorial parce que je ne savais pas qui contacter d'autre. Ils m'ont dirigé vers le bon service. Du coup, j'ai sollicité l'organisme qui gère le montage de dossier.

La visite du technicien et l'élaboration du programme de travaux

Le diagnostic thermique était déjà fait puisqu'on avait un DPE assez récent. Le technicien s'est surtout basé là-dessus et il a fait un petit tour du logement. Il a pris quelques photos, il a regardé les radiateurs, la chaudière, les fenêtres, la porte d'entrée... Il a dit qu'il fallait aussi changer les fenêtres et puis la VMC. Il a dit qu'il fallait une VMC spéciale pour économiser au maximum, une VMC hydro quelque chose, je ne sais pas parce qu'elle n'est pas montée encore. Je sais que ça n'est pas une « simple flux », c'est vraiment un truc spécial.

Après que le technicien soit passé, l'organisme m'a demandé d'établir des devis. Il a fallu que je trouve

les professionnels. Mais j'avais déjà les devis de faits. J'ai trouvé les professionnels par bouche-à-oreille. Ils sont RGE. Ça permet de faire travailler des gars du coin, ça n'est pas plus mal.

Le plan de financement

Normalement, le montant total des travaux c'est 23 500 euros. Là-dessus, j'ai droit à 14 000 euros de subvention. Ça doit être 12 000 euros de subvention de l'ANAH et 2 000 euros du département. Il me reste 9 500 euros à ma charge, et là-dessus j'ai droit au crédit d'impôt à ce qu'ils m'ont dit. Je crois que c'est 30% du montant qu'il me reste à payer. Mais, ça dépend après, je pense que ça n'est pas toujours le cas, je ne connais pas bien les critères. Je n'ai pas fait le prêt à taux zéro parce qu'il fallait un certain nombre de travaux à faire. Je crois que c'était 30% de la valeur de la maison en valeur de travaux. Donc je n'y avais pas droit. Enfin, c'est ce que le banquier m'a dit, après, je ne peux pas vous expliquer mieux que ça. Pour les aides de l'ANAH par contre, c'est sur critères énergétiques. Il faut plus de 40% d'économie je crois. Ce qui est le plus cher, c'est l'investissement de la chaudière. Ça va, j'avais un peu de sous de côté pour payer.

La durée trop longue et coûteuse du montage du dossier

Ce qui est bien et pas bien dans les aides de l'ANAH, c'est le temps d'avancement du dossier. C'est vachement long. J'ai eu des problèmes avec ça. Il fallait attendre la date de la signature de la maison pour commencer les démarches et j'ai dû attendre la réponse de l'ANAH pour commencer les travaux. Si ça avait été peu plus vite, je n'aurais pas eu les 400 euros d'électricité pour les trois premiers mois d'hiver. Ça n'est pas la faute du plombier ou de l'électricien. J'ai commencé le dossier au mois d'avril 2017 et le technicien n'est venu qu'au mois de septembre pour contrôler les

fenêtres. Pratiquement six mois pour avoir la première visite, je trouve ça long. Mon contact à l'ANAH me dit que c'est l'organisme qui a mal géré.

Des aides qui ont permis de réaliser des travaux plus poussés

Si je n'avais pas eu droit aux aides de l'ANAH, je ne sais pas trop comment je me serais débrouillé mais j'aurais dû faire autrement. J'aurais peut-être fait installer un poêle ou autre chose. Mais bon, le poêle, ça ne chauffe pas partout. Les fenêtres, je ne les aurais pas faites, parce que ça aurait été trop onéreux. Je n'aurais pas pu. Quoi qu'il en soit, je me serais débarrassé de cette chaudière au gaz mais il aurait fallu que je me débrouille pour trouver une alternative pas trop chère. Donc ça a permis que je fasse des travaux plus poussés pour être tranquille après. Parce que là, quand tout sera fait, ça sera économique. Enfin, j'espère, c'est le but.

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 BESCO, 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

