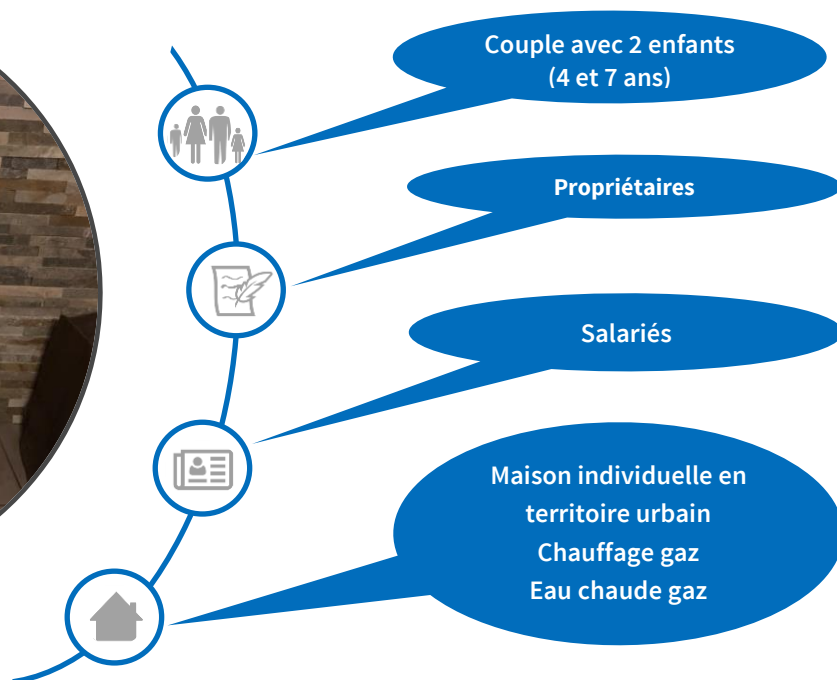


## SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME PRUNE



### ? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Inconfort thermique
<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	« Habiter Mieux » de l'ANAH

### Prise de contact

SLIME  
Février 2018



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



### Budget mensuel

Ressources	
Revenus (au moment du projet)	3 000 €
<b>TOTAL</b>	<b>3 000 €</b>

Charges liées au logement	
Remb. crédit	1 200 €
Gaz/Electricité	129 €
Eau	42 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 371 €</b>

Madame : On vit ici avec nos deux enfants. Moi j'ai 38 ans et mon mari a 40 ans. Nos enfants ont 7 et 4 ans.

## Des ressources confortables

---

### Des trajectoires professionnelles stables

Madame : Ça fait plus d'une dizaine d'années que je travaille dans le médicosocial, dans une association en lien avec le handicap mental, en tant que responsable RH. J'ai un BAC +4 dans les ressources humaines.

Monsieur : Je répare les distributeurs automatiques de machines à café, confiseries, etc. Je suis salarié. J'ai un CAP. Avant, j'étais boulanger, pâtissier et charcutier. J'ai les trois diplômes, j'ai travaillé dans les trois. Pour avoir une vie de famille plus raisonnable, être avec les enfants le week

-end et pendant les fêtes, j'ai choisi de changer de métier. J'ai trouvé ce boulot, ça m'a plu donc j'ai continué là-dedans. Au début je remplissais les machines, puis j'ai appris à les réparer.

### Des revenus temporairement moins élevés du fait d'un congé parental

Madame : Nos revenus ont pas mal changé depuis qu'on a fait la demande de subvention. À l'époque, j'étais en congé parental, je pense qu'on gagnait 3 000 euros net par mois. Aujourd'hui, on est à un peu plus de 4 000 à nous deux. C'est pour ça qu'on était dans les clous en termes d'éligibilité. Aujourd'hui, on ne le serait plus.

### Une maison achetée sans faire de crédit

Madame : On a beaucoup déménagé en dix ans. Nous sommes arrivés ici en décembre 2012. Cinq ans auparavant on avait acheté une maison neuve dans un lotissement à l'américaine pas très loin

d'ici. Mais on ne s'y retrouvait pas : pas de portail, tout ouvert, des jardins pas très grands. Quand on a commencé à chercher, on ne trouvait rien dans notre budget. On voulait un grand terrain. Quand on est tombé ici, on savait qu'il y aurait beaucoup de travaux à faire. On savait dans quoi on s'aventurerait. L'avantage qu'on a par contre, c'est qu'on n'a pas de crédit sur cette maison. On l'a achetée 470.000 euros, hors frais de notaire. On n'avait pas non plus de crédit sur notre ancienne maison.

### Un investissement locatif défiscalisé en complément

On est aussi propriétaires d'un petit appartement en locatif. On défiscalise, donc on ne paye pas d'impôt sur le revenu. On le loue à 770 euros et on rembourse 1 200 euros de crédit. Mais le crédit va se terminer, ça fait dix ans qu'on l'a.

## Différentes vagues de travaux pour améliorer le confort

---

*« On fermait toutes les portes et on ne chauffait que le salon quand on y était et les chambres où on dormait. »*

### Le logement avant travaux

Monsieur : C'est une maison de 1962. Elle fait 160 m<sup>2</sup>. Elle a trois étages : le rez-de-chaussée, le premier et puis les combles. Quand on est arrivés dans cette maison en 2012, la chaudière venait d'être changée, c'était une chaudière à condensation nouvelle génération. Sinon, la maison n'était pas isolée plus que ça.

Madame : On avait de sérieux problèmes de température. Des courants d'air et tout. Comme la

maison n'était pas isolée, on avait très froid en hiver et on avait des murs tout noirs. On avait deux murs en pavés de verre (*sans gaz à l'intérieur*) et ça ruisselait avec le chaud / froid. On avait les pieds glacés, on sentait le froid venir du sous-sol. On avait du mal à chauffer. On ne chauffait pas partout, ça ne servait à rien. Ça ruisselait de chaque côté de la porte d'entrée. C'était une vieille porte où on sentait tout l'air passer, c'était affreux. On fermait toutes les portes et on ne chauffait que le salon quand on y était et les chambres où on dormait. On s'adaptait. Quand on partait, on était obligés de presque couper le chauffage car quand on rentrait, tout était parti. Ça prenait un temps fou pour réchauffer les murs.

### Les aides de l'ANAH : une plus-value dans un programme de rénovation plus global

Madame : En 2014, on a fait isoler les murs. Certains par l'intérieur, pour conserver le cachet de la maison, et d'autres par l'extérieur.



*Coffrage pour l'isolation du mur intérieur*

L'hiver d'après on a senti une vraie différence au niveau des températures, mais il faisait quand même encore froid et c'était toujours humide car on n'avait pas encore la VMC...

Monsieur : On a payé 15 000 euros. C'était hors subventions mais on a eu un crédit d'impôts. Puis

en 2015, on a fait les travaux pour l'ANAH et on en a profité pour faire rénover entièrement la maison. Isolation des combles, du sous-sol et la VMC, ce sont les trois trucs qu'on a pu faire. Et j'ai quand même fait quelques petites choses, j'ai refait la cuisine, les peintures... On a changé la porte d'entrée. On a créé un escalier pour aller dans les combles et on a refait le plancher parce que c'était tout troué. Après, le petit poêle que vous voyez-là, on l'a fait installer par nous-même suite aux travaux. Sinon, dans les salles de bains, on n'a pas de radiateurs au gaz donc on a mis des chauffes-serviettes électriques. Hors ANAH, on en a eu pour 50 000 euros de rénovation. Auxquels il faut ajouter les 20-25 000 euros de travaux ANAH. Donc, avec l'isolation de 2014, ça fait en gros 90 000 euros de rénovation, tout compris.

Madame : Avec l'ANAH, on a pu profiter du prêt à taux zéro, ça nous a permis de pouvoir faire plus de travaux. On a emprunté 18 000 euros. On rembourse 150 euros sur huit ans. Une somme comme ça on ne le sent pas passer. Mais c'est sûr que sans les aides de l'ANAH et ce prêt à taux zéro, on n'aurait pas pu faire ces travaux-là. Ou du moins pas tout de suite. On aurait peut-être eu froid quelques années de plus.

### L'impact des travaux : un gain de confort plus qu'un gain sur les factures

*« Ce qu'il y a c'est que le gaz augmente tellement que j'ai l'impression de payer toujours la même chose. »*

Madame : Avec les travaux, on a surtout gagné en confort. On a eu tout de suite beaucoup moins de mal à chauffer. Dès qu'ils ont mis la VMC, on a senti la différence tout de suite. L'air était plus sain, on

n'a plus eu le ruissellement sur les murs ni rien. C'est une VMC qui s'ouvre ou qui se ferme par rapport au taux d'humidité qu'il y a dans les pièces. Elle s'auto règle. Mais c'est vrai que j'avais espéré que les factures diminuent et ça n'est pas vraiment le cas. Au niveau de l'énergie, EDF je paye 62 euros par mois et GDF 67 euros. L'eau, (Veolia) je paye 42 euros par mois. Avant les travaux, les factures n'étaient pas énormes parce qu'on faisait hyper attention. Donc on avait froid mais les factures ça allait à peu près. Ce qu'il y a c'est que le gaz augmente tellement que j'ai l'impression de payer toujours la même chose. Mais je trouve que pour la superficie, c'est très raisonnable. Je pense qu'il y a quand même eu un gain d'énergie parce qu'on ne chauffait pas partout avant. Maintenant c'est allumé assez bas mais partout.

### La gestion des consommations

Monsieur : Une journée type pour nous c'est : de 6h00 à 8h00 ça chauffe parce que c'est l'heure où on part. Après, ça diminue à 17,5°C. Quand je rentre, je le remets à 16h00 jusqu'à ce qu'on aille se coucher. Normalement, on devrait pouvoir régler ça sur le thermostat pour que ça se fasse automatiquement. Mais cette fonction ne marche plus donc on le fait manuellement. C'est une habitude à prendre.



Madame : On ne chauffe pas trop déjà parce que ça n'est pas bon. On est réglés à 19-19,5°C. C'est moi

qui ai mis cette température. C'est une température qu'on a choisie parce qu'elle nous parait confortable. Ça n'est pas parce qu'on se restreint ou quoi que ce soit. C'est juste bien pour nous. Même les techniciens disent que c'est bien. Quand il fait trop chaud dans les maisons, ça n'est pas bon pour les enfants. Dès qu'ils sortent ils tombent malade parce que la différence de température est trop importante. Le soir on descend à 17,5°C. La chaudière, on a appris à s'en servir. Ils avaient laissé le calepin avec les explications. En plus, le dernier technicien qui est venu pour la maintenance nous a bien expliqué pour les réglages. Il était sympa. Après, s'il fait froid, on fait un apport avec le poêle à bois. Mais j'avoue que je n'aime pas trop m'occuper du poêle. Ça me fait un peu peur... Par contre pour tout ce qui est machine et tout ça, on alterne, il n'y a pas vraiment de tâches réparties.

### « On économise pour des raisons financières et pour l'environnement »

Madame : On économise pour des raisons financières et pour l'environnement aussi. C'est un peu les deux. On fait attention, on a sept poules par exemple dans le jardin, pour réduire les déchets. Vous voyez, on est un peu dans ces démarches-là. On fait le tri sélectif, on essaye de ne pas laisser allumer de lumières, toutes les lampes sont en basse consommation ou en LED. On essaye de tout faire comme ça, en faisant attention. Les enfants, on leur rabâche : « éteignez vos lumières, fermez vos portes pour garder la chaleur ». Ça les saoule un peu mais bon. On a été élevés comme ça donc on répercute la façon dont on nous a éduqué. On débranche aussi le plus de choses possibles quand on ne s'en sert pas. C'est des problématiques auxquelles on est très sensibles. C'est normal, on a des enfants donc il faut qu'on fasse attention à leur planète.

## Les aides de l'ANAH

---

*« L'inconvénient c'est que c'est soumis à des critères de ressources, donc souvent les gens partent du principe qu'ils n'y auront pas droit. »*

### La mobilisation des aides de l'ANAH

Madame : En 2014, quand on a fait l'isolation, on n'avait pas encore fait appel à l'ANAH, c'était à nos frais. On avait fait faire ça par des artisans du coin. C'est une société qui fait de l'isolation. On en avait entendu parler par la sœur de mon mari. On était sûrs qu'ils faisaient du bon boulot. À cette époque, je m'étais un peu renseignée sur les aides qui existaient et j'ai trouvé un peu par hasard l'aide « Habiter Mieux ». C'est comme ça que ça s'est fait. J'ai téléchargé le dossier, j'ai appelé l'espace info énergie le plus proche et ils m'ont dit de contacter le PACT, parce qu'on ne peut pas faire ça tout seul. C'est une obligation de passer par une agence. Très rapidement un monsieur du PACT m'a rappelée. La première fois qu'il est venu, on ne savait pas vraiment ce qu'on devait faire pour avoir un peu moins froid.

### Le diagnostic de performance énergétique et l'accompagnement du PACT

Monsieur : Il est venu une première fois pour faire un diagnostic de performance énergétique. Il a fait toutes les pièces, il a pris tous les points où il y avait des déperditions. Il nous a expliqué qu'il fallait faire au moins deux trucs dans le logement pour avoir droit aux aides. Il nous a parlé de refaire isoler la toiture... On avait déjà fait faire des devis de toiture mais ça montait tellement haut qu'on avait laissé tomber. Il y en avait déjà pour plus de 50 000 euros alors il nous a dit « laissez tomber, ça

ne va pas aller ». Ça plus autre chose ça allait être un coût exorbitant et ça risquait d'être refusé. Il a vu qu'on pouvait plutôt isoler les combles et le second truc qui l'a choqué c'est le sous-sol. Il a dit qu'il faudrait isoler le plancher du rez-de-chaussée par le bas. Il a dit aussi que la priorité était de mettre une VMC pour les murs noirs. Donc on est partis de là. Il nous a guidés un peu pour arriver à ce qu'on a fait.

Madame : On voulait par exemple changer les radiateurs au début, on pensait qu'ils n'étaient pas performants vu qu'ils étaient vieux. Le technicien du PACT nous a dit : « gardez-les, ça ne changera rien, c'est ce qu'il y a de plus performant ». Il est venu deux fois. Après on a échangé par mail. Il nous a proposé plusieurs options de travaux. On a opté pour l'option où on isole le plancher du rez-de-chaussée donnant sur le garage, installation de la VMC et isolation des combles.

### La recherche de devis et la difficulté à trouver des artisans

Madame : Ça a duré assez longtemps quand même toute cette démarche. Dans un premier temps, ils ont demandé quelques papiers. J'ai trouvé que les démarches administratives n'étaient pas très lourdes. Il fallait remplir un dossier type, comme partout : nom, prénom, avis d'imposition, etc. Ensuite ils nous ont demandé de faire les devis. Pour ça, on n'a pas été accompagnés. C'était nous tout seuls qui devons faire les devis, trouver les artisans et tout. C'est seulement après, quand on envoyait les devis qu'ils validaient ou non. Pour l'isolation, on a fait appel à l'artisan qu'on connaissait déjà. Son devis correspondait bien à ce qu'on voulait. Son entreprise avait l'habitude de travailler avec ce genre de projet, il savait déjà faire les devis ANAH. Ça ne lui faisait pas peur et il avait des certificats. Du coup c'était bon. Mais ça a été compliqué de trouver les autres entreprises. Elles doivent avoir certaines certifications.



Certaines ne voulaient même pas venir faire les devis de peur de trop attendre pour être payées, le temps que la subvention arrive. Puis les normes à respecter, ça peut leur paraître compliqué. Le deal qu'on proposait aux artisans, c'était que j'enclenche un prêt à taux zéro pour pouvoir les rémunérer, mais même avec ça, ça n'a pas fonctionné.

### **Des aides que la famille a envie de faire connaître**

Monsieur : Il n'y a pas grand monde qui connaît ces aides. J'en ai parlé l'autre jour en réunion au boulot, ils n'en avaient jamais entendu parler. Il y a un gars qui était très intéressé. Je lui ai dit un peu comment faire et il a pris mon numéro. Il me rappellera pour en savoir plus parce qu'il ne savait pas qui contacter ni rien.

Madame : Moi aussi, j'en ai parlé à plusieurs personnes. Il y en a plein qui ne connaissent pas. L'inconvénient c'est que c'est soumis à des critères de ressources, donc souvent les gens partent du principe qu'ils n'y auront pas droit. Ils ne cherchent pas trop à en savoir plus. Alors qu'en fait le plafond est assez haut quand même. En tout cas, je fais beaucoup de pub pour l'ANAH. Surtout que ça s'est bien passé, on est contents donc on n'hésite pas à en parler autour de nous. On a été très contents de la personne du PACT.

### **L'absence de contrôle après les travaux**

Monsieur : Par contre, ça nous a surpris, personne n'est venu vérifier que les travaux aient été bien faits derrière. On a fait une déclaration sur l'honneur et ils disent qu'ils peuvent venir vérifier dans les deux ou trois ans. On s'attendait à voir quelqu'un qui vienne voir que tout était fait dans les règles. Tout le monde n'est pas clair vous savez. On aurait aussi bien pu faire une fausse facture et l'envoyer... Et personne ne serait venu contrôler.

### **« Une aide pour les gens qui ont de l'argent » ?**

Madame : Sur les forums ou quand j'en parle autour de moi, j'entends souvent que les aides de l'ANAH, c'est une aide pour les gens qui ont de l'argent. Parce qu'il faut avancer de l'argent, parce qu'il reste des choses à payer et parce qu'il faut être propriétaire déjà, rien que ça ! On m'a déjà dit que c'était de l'argent un peu gaspillé pour les gens qui ont des moyens. Les gens qui sont vraiment dans le besoin, on ne leur donne pas de telles sommes. C'est vrai que les montants sont quand même pas mal. Et ce n'est pas trop sélectif, les seuils sont élevés. On dit aussi que les gens qui sont vraiment dans le besoin, ils ne s'intéressent pas à ça, ils ne cherchent pas, donc du coup ils n'ont droit à rien. C'est des critiques qu'on peut entendre dans notre entourage. Il y a pas mal d'*a priori* autour des aides. Il faudrait faire un peu plus d'information pour que les gens ne raisonnent pas comme ça.

## 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<sup>ème</sup> 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 BESC, 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

