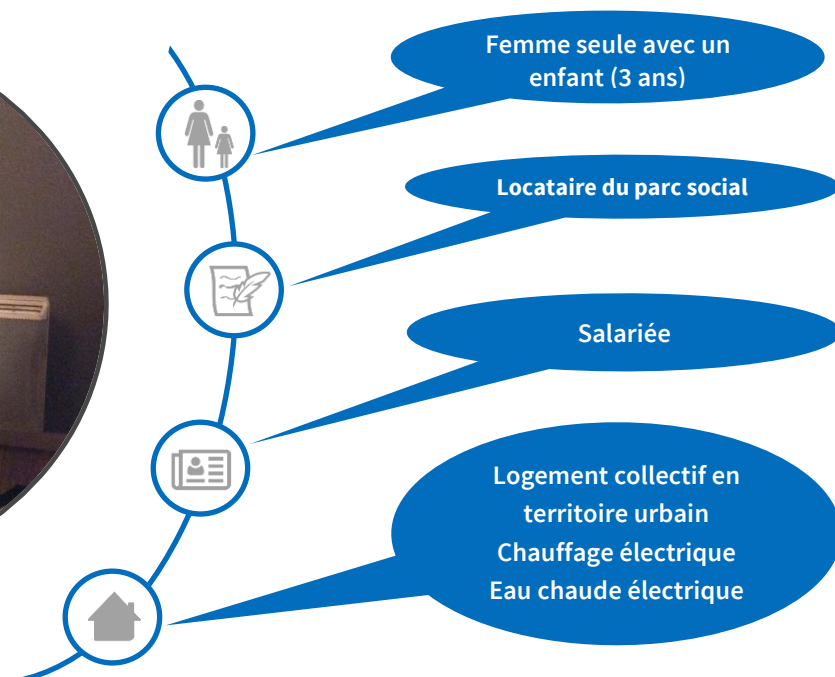


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN –MADAME JACINTHE



? Types de problèmes rencontrés

Problèmes de bâti, confort

Froid, manque d'isolation dans un immeuble récent

Problèmes de santé / handicap

Enfant souvent malade l'hiver

Problèmes d'impayés de factures d'énergie

Mensualités et régularisations élevées
Dettes familiales pour payer les factures



Rapport aux dispositifs d'aide : ménage aidé

Aide financière

Accompagnement socio-technique

Visite du service hygiène et de l'ALEC

Médiation bailleur

Aide aux travaux



Prise de contact

Agence Locale de l'Énergie et du Climat
Février 2018



Budget mensuel



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

Ressources

(au moment des problèmes de factures)

Revenus	700 €
APL	430 €
-	-
TOTAL	NR

Charges liées au logement

(au moment des problèmes de factures)

Loyer	590 €
Electricité	100 €
Eau	NR
TOTAL	NR

Au moment de l'enquête, Mme Jacinthe a quitté l'appartement avec lequel elle a connu des problèmes d'inconfort et des factures d'électricité jugées trop importantes. Elle a trouvé un nouveau logement où la situation semble mieux équilibrée.

Une grossesse qui oblige à quitter un foyer de jeunes travailleurs

Je suis née en Haïti. Je suis venue en France à l'âge de 6 ans mais j'étais en Guyane. Je suis venue en France métropolitaine à l'âge de 15 ans pour venir au lycée. J'ai acquis la nationalité française assez récemment. J'ai eu mon diplôme d'aide-soignante et j'ai commencé à travailler il y a 3 ans. Je vivais dans un foyer de jeunes travailleurs mais j'ai dû partir car j'étais enceinte de ma fille. Le foyer n'accepte pas les femmes avec enfant.

J'ai fait un dossier DALO mais ça n'a pas fonctionné. J'ai fait une demande de logement social et toujours pas de réponse. Après, comme j'étais prioritaire avec mon bébé et que je devais bientôt accoucher, mon foyer m'a mise en contact avec plein de bailleurs. C'est comme ça que j'ai trouvé. J'ai eu un coup de chance, j'avais une bonne étoile. C'est un logement privé, mais c'est du privé social, pour insérer les jeunes. C'est une agence qui venait d'ouvrir. Comme je travaillais beaucoup, je gagnais assez bien ma vie, donc j'ai pu trouver ce logement avec mes fiches de paie.

Une activité d'aide-soignante vacataire

En tant qu'aide-soignante, je travaille un petit peu partout en tant que vacataire. Dans mon ancien logement, je travaillais de jour. C'était des

journées de 12h et je travaillais 15 à 17 jours par mois. Ça veut dire que je n'étais pas chez moi pendant 17 jours. Ma fille était chez la nounou. Je sortais de chez moi à 6h et je rentrais à 21h, le temps que j'aille chercher ma fille.

Mes revenus, ça dépendait. J'étais vacataire donc j'avais toutes les primes. C'est moi qui faisais mon planning, un peu comme si j'étais libérale. A cette époque-là, je passais le permis donc je ne pouvais pas travailler autant que d'habitude à cause de mes heures de conduite. Je gagnais à peu près 600-700 € par mois.

Un T1 récent avec des factures d'électricité trop élevées

« (...) ma fille (...), quand elle allait chez des gens pendant une semaine, elle était bien. Quand elle revenait chez moi, elle tombait malade. »

Un immeuble récent et « beau »

Je suis arrivé en juillet 2016 dans l'appartement. C'était un T1, c'est-à-dire une seule pièce. C'était un 36 m². C'était pas mal, au premier étage, c'était sympa. C'était un immeuble nouveau. Je pense qu'il avait 7 ans à peu près, il était beau. Le loyer était à 590 euros. Comme j'avais été en congé maternité, je n'avais pas travaillé l'année d'avant donc j'avais 430 euros d'APL. Donc au niveau du loyer, ça allait.

Des factures d'électricité trop élevées

L'électricité était super chère. Au début je payais 37 euros en été et 100 euros en hiver. Mais quand il y a eu le relevé de compteur, j'ai dû payer presque 600 euros de régularisation. Du coup, la

mensualisation est passée à 99,95 euros par mois. En sachant en plus que je n'étais pas chez moi tout le temps, puisque je faisais 15 jours (*de travail intensif*) et 15 jours à la maison... Pour moi, c'était une catastrophe ! Les anciens locataires m'avaient dit que c'était cher l'électricité, mais je n'avais pas très bien compris. Avec les 99 euros par mois et les 600 euros du régularisation, je m'en sortais pas puisque je devais passer le permis, je devais payer la nounou de ma fille – donc 200-300 euros – et je devais payer le reste du loyer. Je me retrouvais toujours juste. Il y a eu des prélèvements qui ont été rejetés. 100 euros tous les mois ça ne passait pas parce qu'il fallait que je fasse mes courses et autres... C'était vraiment plus possible.

Le froid dans un logement récent « tout électrique » : une enfant souvent malade

Dans l'appartement tout était électrique. J'avais deux radiateurs, un dans la pièce à vivre et un dans la salle de bain. J'avais un ballon d'eau chaude, il semblait récent. L'appartement était trop petit pour ma fille et moi. Et il y faisait froid. Il y avait des problèmes d'isolation je pense. Je consommais beaucoup, beaucoup, beaucoup. L'appartement donnait sur une sorte de forêt, donc je n'avais pas de soleil. J'avais tout le froid qui rentrait.

Une fois j'ai regardé la température avec un thermomètre, j'étais à 19°C. Mais pour moi il faisait froid. Surtout ma fille, elle tombait souvent malade. Quand elle allait chez des gens pendant une semaine, elle était bien. Quand elle revenait chez moi, elle tombait malade. Chaque hiver elle tombait malade. Du coup, j'ai vraiment eu une baisse d'activité parce que je devais rester à la maison. C'est là que je me suis dit qu'il fallait que ça bouge et que j'ai fait des démarches.

Le contrôle des consommations : « j'ai tout fait pour baisser mes factures »

Les radiateurs, je mettais sur zéro quand je sortais et je les allumais quand j'étais dans la maison. Sur « éco », j'avais l'impression que ça ne fonctionnait pas, donc je mettais sur « normal » à 4-5. Le bouton, on pouvait le monter jusqu'à 7-8.

J'ai tout fait pour essayer de baisser mes factures. J'étais chez EDF. Je regardais sur leur site les comparaisons, les gens qui avaient le même foyer que moi, la même maison, le niveau des consommations. Moi c'était une catastrophe : je consommais à peu près 90% de plus.

J'avais 4 plaques électriques. Je les utilisais tous les jours pour faire la cuisine. Pour ma fille et moi, je n'achète rien en boîte. Faut dire que des plaques comme ça, ça ne chauffe pas au début et puis après ça reste chaud. Donc ce que je faisais, c'est qu'avant que la cuisson soit faite, j'éteignais. Je ne m'y connais pas en ampoule mais j'avais des ampoules rondes qui mettent du temps à s'allumer (*basse consommation semble-t-il*). J'ai un ordinateur mais il ne fonctionnait pas. Je vais sur internet avec une tablette et j'ai mon téléphone portable. Des fois, je laisse mon chargeur sur la prise. Je sais que ça consomme. Je le sais, je le sais, je le sais... Je l'enlève maintenant. Sinon, j'avais une télévision, un micro-ondes, une machine à laver. Par contre l'eau chaude, j'en consomme beaucoup, j'aime bien pour les douches. Quand je ne suis pas pressée, j'ai tendance à rester longtemps sous la douche, le soir quand j'ai envie de me détendre après une mauvaise journée, je reste 15-20 min. L'eau chaude, ça m'avait coûté beaucoup dans cet appartement (*elle a su ça via le système de comparaison des niveaux de consommation poste par poste sur le site d'EDF*).

La course au paiement des factures : privations, dettes familiales et surtravail

Je n'étais pas en découvert puisque je trouvais toujours une solution. Mais c'était super chiant parce que je ne m'en sortais pas. Je devais toujours me dire « il y a l'électricité qui va passer ». J'avais la phobie qu'ils me coupent. J'avais peur de me retrouver dans le noir avec ma fille et de ne pas du tout avoir de chauffage. Donc je trouvais une solution, je demandais à des gens de m'aider, de me prêter de l'argent que je rendais le mois suivant. Mais c'est un cercle vicieux. On est toujours dans une spirale d'endettement. Puis je n'aime pas demander de l'aide financière à ma famille, c'est gênant.

Au mois d'août, je n'en pouvais vraiment plus avec mes factures, donc j'ai laissé ma fille chez une amie et j'ai travaillé tout le mois. Je n'avais plus de vie parce que j'avais trop de factures et je devais de l'argent à tout le monde. Donc j'ai travaillé tous les jours, de jour et de nuit. J'ai enchaîné pendant un mois. J'ai perdu du poids et je n'ai pas vu ma fille pendant 1 mois parce que je travaillais trop. J'étais fatiguée. Je prenais des compléments alimentaires parce que je n'arrivais pas à manger. C'est la fatigue. Quand on a vraiment sommeil, on n'arrive plus à manger.

Des démarches décevantes pour faire face à ces difficultés

« (...) déjà que je passe des journées de 12h, je ne peux pas ensuite m'amuser à me réveiller à minuit pour faire la lessive ! »

La demande de conseils auprès du fournisseur d'énergie

J'ai appelé EDF. Ils m'ont dit de nettoyer les radiateurs, de voir s'il n'y avait pas de la poussière dessus. Je sais pas pourquoi. Je n'ai pas cherché à comprendre. Je les appelais tout le temps aussi, alors peut-être qu'ils ne savaient plus quoi me dire... Je les appelais à chaque facture, comme je ne comprenais pas et comme ensuite j'avais des prélèvements rejetés. Eux, ils me disaient d'aller sur le site d'EDF, pour voir comment ça se passe, pour économiser, etc.

Le bailleur : « je n'ai pas cherché à l'embêter, il m'avait déjà bien aidé »

Je n'ai pas trop cherché à contacter le propriétaire pour ces histoires de factures. Il m'avait déjà bien aidé en me trouvant l'appartement. Je lui ai écrit un courrier en disant qu'il faisait froid à la maison. Il m'a dit que ça devait être tout l'immeuble et que pour ça, ça prendrait du temps. Je pense qu'il a l'habitude qu'on lui dise ça. Du coup, je n'ai pas cherché à l'embêter. Il était gentil. C'était un jeune. Je me suis dit « on m'a proposé l'appartement, j'étais en galère, donc c'est à moi de m'envoler, de chercher autre chose, puisque c'est quelque chose de temporaire ». C'était juste en attendant pour me dépanner. Je n'allais pas lui demander de démonter la maison et la reconstruire, tout en sachant que j'allais partir.

La sollicitation des services de la mairie à travers la PMI

Je n'en pouvais plus de ces factures d'électricité, et comme ma fille tombait souvent malade et que le logement était trop petit, les médecins de la PMI (*Protection Maternelle et Infantile*) m'ont dit que je pouvais faire des démarches à la mairie. J'ai appelé à la mairie pour expliquer mon souci. J'ai fait des démarches mais je ne me rappelle pas vraiment parce que j'ai contacté beaucoup de monde.

La visite du service hygiène : « un cauchemar »

Quelqu'un est venu visiter, c'était une dame du contrôle d'hygiène de la mairie. Elle m'a dit que c'était bien situé, que c'était super bien, que j'avais les APL, que je payais 180 euros seulement, donc si l'électricité était un peu chère, ce n'était pas super grave... C'était un cauchemar. Elle a fait des photos. Elle m'a dit qu'il y avait un problème d'isolation donc c'était normal si je consommais un peu et que les courants d'air, c'était tout à fait normal aussi parce que c'est les normes. Moi, je ne vois pas en quoi c'était normal qu'il fasse froid... Elle m'a bien fait comprendre que j'étais toute seule avec un enfant et que j'étais bien là où j'étais.

Je me suis pris une belle claque et je me suis dit « je ne veux plus d'aides » ! Je ne voulais plus de logement social, je voulais me débrouiller seule. Parce que j'ai écrit des courriers, j'ai contacté, j'ai fais ci, j'ai fait ça, tout ça pour qu'elle vienne me dire que je n'étais pas prioritaire et que j'étais bien où j'étais ! Ça servait à quoi ? Je ne voulais plus attendre. J'étais fatiguée de tout ça.

Ça veut dire que personne n'est venu pour faire un véritable diagnostic énergétique de mon logement. Pourtant, j'avais tout photocopié, mais la dame du service hygiène n'a même pas regardé. Je voulais lui montrer, avec les comparaisons, que

ma consommation était vraiment élevée. Mais ça ne l'intéressait pas. Enfin bon, ça m'a permis de déménager. Si elle n'avait pas fait ça, je n'aurais pas été motivée. C'est ça qui m'a vraiment choquée.

Un rendez-vous téléphonique avec l'Agence Locale de l'Energie et du Climat

C'est le service hygiène qui m'a proposé de prendre un rendez-vous téléphonique avec la personne de l'agence de l'énergie. Cette personne m'a dit ce que je pouvais faire par rapport à l'électricité. Elle m'a dit d'utiliser plus les heures creuses pour faire les machines. Mais déjà que je passe des journées de 12h, je ne peux pas ensuite m'amuser à me réveiller à minuit pour faire la lessive ! Elle me disait aussi de faire la nourriture des fois pendant les heures-creuses, mais ce n'était pas évident à faire... (*l'analyse des consommations à travers le site Internet d'EDF indique une utilisation déjà à 47 % des heures creuses*). La télévision je ne la regardais pas vraiment. En fait, je ne consommais pas. Pour moi, je ne faisais rien. Je n'étais pratiquement jamais là et quand j'étais là, je ne faisais pas grand-chose. Après elle m'a dit de contacter la mairie, de faire plein de démarches. C'est là où je me suis dit : « ça sert à rien ! »

La recherche d'un nouveau logement « privé » par soi-même

Je ne veux plus dépendre des aides de l'État. Je ne compte pas sur l'État. Je ne sais pas comment vous expliquer ça. Je préfère faire mes démarches moi-même. Je vais en avant, je fais toute-seule. Je ne voulais pas retourner en logement social, j'ai donné. Je ne voulais plus entendre parler de la mairie. Je ne voulais plus écrire des courriers pour appuyer ma demande, pour trouver un autre logement plus chaud. Non ! Là, c'est bon !

Au début j'ai cherché en Île de France, mais comme j'étais toute seule avec un enfant et qu'il fallait avoir trois fois le prix du loyer, ça n'a pas fonctionné. En plus, je voulais au moins 70 m², il fallait que j'aie au moins 800-900 euros pour le loyer. Et comme j'ai travaillé, je n'avais plus d'APL. Du coup j'ai cherché dans une autre région, en fonction de mon travail. Je venais d'avoir mon permis de conduire.

Un logement social dans l'Oise trouvé sur « le Bon Coin »

« (...) je n'utilise plus l'électricité parce que j'ai eu ma dose. »

Le logement que j'ai maintenant, je l'ai trouvé sur Leboncoin. Je regardais les appartements dans l'Oise. J'ai contacté la dame et j'ai vu que c'était des logements sociaux. On a fait un dossier et 2 jours après elle m'a proposé ce logement. Mon dossier a été validé en une semaine alors qu'en Île-de-France ça aurait pris des années. J'ai déménagé en janvier 2018 donc je suis restée un an et demi dans l'autre logement.

Un 3 pièces chauffé au gaz

Ici, j'ai 105 m² (70 m² habitable). J'ai 3 pièces. Tout est central, c'est au gaz et électricité. Mais je n'utilise plus l'électricité parce que j'ai eu ma dose. J'utilise que le gaz et à ce qu'il paraît, c'est moins cher. Je suis passée chez ENGIE. Je paye beaucoup moins pour l'énergie : c'est 50 euros par mois. Et je fais attention quand même, beaucoup même ! J'ai prévu de les appeler dans 2 mois pour leur demander si j'ai dépassé mes 50 euros, parce que

je n'ai pas l'application, j'ai pas encore les statistiques. S'ils me disent oui ou non, je vais m'arranger, mais je ne pense pas que je vais dépasser.

Un nouveau confort de vie

Je suis beaucoup mieux dans ce nouvel appartement. J'ai beaucoup plus chaud, donc je ne touche pas aux radiateurs. Je ferme juste les portes et puisque c'est central, c'est parfait. Au niveau du travail aussi, je me suis posée un petit peu, je travaille de nuit dans un EHPAD. Après, je vais changer beaucoup de choses pour bien m'installer dans cet appartement. Je voudrais mettre des détecteurs de mouvements dans la salle de bain, mais je ne sais pas si c'est rentable, il faut que je me renseigne. J'ai vu aussi sur Internet des publicités pour des ampoules gratuites. Il faut que j'aille sur Internet pour les commander.

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 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

