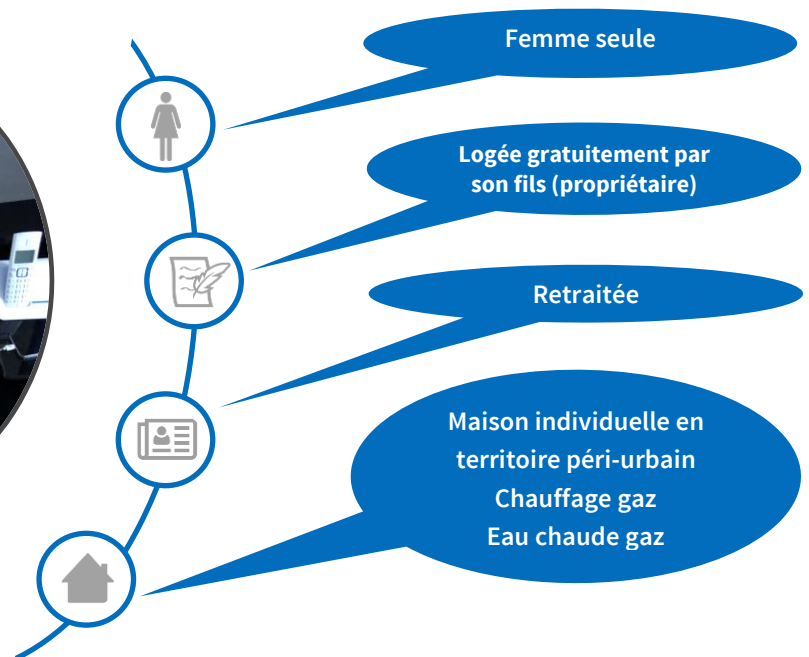


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MADAME INDIGO



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Maison Phenix – manque d'isolation, simple vitrage Humidité et froid
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	Polyarthrite et cancer
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Factures importantes aujourd'hui résorbées

Prise de contact
 Association de conseil et d'accompagnement dans la lutte contre la précarité énergétique
 Février 2018

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

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

<input checked="" type="checkbox"/> Aide financière	Deux dossiers FSL
<input type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	
<input type="checkbox"/> Médiation bailleur	
<input checked="" type="checkbox"/> Aide aux travaux	ANAH, Fondation Abbé Pierre et diverses aides Double vitrage, isolation des combles, isolation par l'extérieur

Budget mensuel

Ressources	
Revenus	770 €
-	-
-	-
TOTAL	770 €

Charges liées au logement	
Loyer	-
Gaz/Electricité	117 €
Eau	30 €
TOTAL	147 €

Une maison achetée par l'assurance pour un fils handicapé

J'ai 65 ans. Je suis veuve, j'ai perdu mon mari il y a 7 ans. J'ai quatre enfants qui ont entre 37 et 45 ans. Récemment, j'ai mon petit-fils de 17 ans qui est venu vivre chez moi parce que ma fille ne veut pas que je reste toute seule. Elle n'habite pas loin, elle vient me voir tous les jours. J'ai une grave maladie, un cancer.

Mon mari est venu en France pour le travail. On était au Maroc. Je l'ai rejoint plus tard avec les enfants, il y a 40 ans. J'ai toujours habité dans ce village, je ne suis jamais allée ailleurs. C'est très bien, on ne regrette pas.

C'est un de mes fils qui est propriétaire de la maison. Il est paraplégique depuis qu'il a 13 ans suite à un accident. C'est l'assurance qui nous a acheté cette maison avec l'argent de l'accident. Avant on habitait en HLM. Et puis mon fils est parti dans une grande ville du Sud pour faire ses études et il y est resté. Nous on est restés ici. Ça fait 25 ans que j'habite cette maison.

Quand on est arrivés dans cette maison, l'assurance s'est occupée de tout. Ils ont tout fait aménager pour mon fils. Ils ont arrangé la salle de bain, les toilettes et les portes pour que ce soit accessible. Le reste, c'est resté comme avant.

Une petite retraite qui fait suite à l'AAH

J'ai travaillé quelques années dans l'agriculture. Et puis j'ai commencé à avoir des rhumatismes inflammatoires, de la polyarthrite. J'ai arrêté de travailler depuis l'accident de mon fils. Je touchais

l'AAH, c'était 770 euros. Maintenant, je suis à la retraite depuis 3 ans et je touche pareil. C'est mes seuls revenus. Heureusement que je suis logée gratuitement par mon fils, sinon je ne pourrais pas.

« On n'arrive pas à s'en sortir »

Mes dépenses c'est surtout les factures : pour la maison, les assurances, la voiture... Il y a aussi les impôts, j'aide mon fils à les payer, c'est normal, 50 euros par mois. Avec 700 euros, je paye les factures et il me reste que 400 euros. Avec ça on ne fait pas grand-chose, on n'arrive pas à s'en sortir ! Quand par exemple j'ai quelque chose qui tombe en panne, il faut que je prenne un crédit. Même pour l'essence, je ne vais plus très loin, sinon ça coûte trop cher.

Je paye 50 euros de gaz et 50 euros d'électricité par mois et parfois à la fin de l'année je rajoute. Cette année, j'ai rajouté 200 euros. Je ne me souviens plus si c'est pour le gaz ou l'électricité. Je paie trop cher pour une personne seule.

Un mauvais calcul de retraite qui a entraîné des impayés

Quand je suis passée à la retraite, pendant ces 3 ans, je n'ai touché que 400 euros par mois parce que mon dossier n'était pas réglé. Pour vivre ça ne suffisait pas, je ne pouvais pas payer mes factures. Si je payais l'eau, je ne pouvais pas payer l'électricité. Si je payais l'électricité, je ne pouvais pas payer le gaz... Donc ça s'est accumulé. Ils m'ont envoyé des courriers mais j'étais malade et à l'hôpital. Quand on est malade, on ne fait plus attention à rien. Les factures sont restées dans la boîte aux lettres... C'est à partir de là que j'ai dû aller voir l'assistante sociale. J'ai eu des factures jusqu'à 450 euros. J'ai eu des retards pour payer l'eau. Actuellement, je paye 48 euros par mois pour rattraper, mais c'est bientôt fini. Le mois prochain, je ne devrais payer que 30 euros. Je suis

mensualisée partout maintenant, comme ça je suis tranquille, les factures ne s'accumulent plus.

Le froid dans une maison des années 1970 sans isolation

« *Quand il fait froid, il gèle dedans.* »

Ici, il n'y a que 75 m². La maison n'est ni trop grande, ni trop petite. Elle est pas mal. Elle est très bien située. Elle a plus de 40 ans, donc c'est normal que les choses soient un peu abimées. Quand on l'a achetée, elle avait déjà 15 ans. Tout était en assez bon état. Mais ça vieillit, comme nous !

Le problème c'est vraiment le manque d'isolation, mais sinon on y est bien. La toiture, ça a toujours été mal isolé. Il y avait un peu de truc sous les tuiles, comme une éponge, mais tout est parti avec le temps. Et les fenêtres, c'est resté du simple vitrage. Sur certaines, la pluie rentre et quand ça souffle dehors, ça fait du vent à l'intérieur.



Le chauffage est au gaz. Au début, on avait une grosse bouteille (*cuve*) dans le jardin et on la faisait remplir mais on a fait installer le gaz de ville. La chaudière, on l'a changée il y a un an et demi. L'autre était vieille et elle bouffait beaucoup. Mais celle-là aussi bouffe beaucoup. Je ne vois pas vraiment de changement sur les factures par rapport à avant.

L'inconfort d'été

Quand il fait froid, il fait très froid et quand il fait chaud, il fait très chaud ! En été, on ne peut pas rester dans la maison sans climatisation, ça devient un sauna. J'ai le truc pour mesurer les températures : parfois, il fait 34 ou 35°C. On ne tient pas, on étouffe. Donc on a un petit climatiseur d'appoint.



La gestion du froid

Quand il fait froid, il gèle dedans. Je suis obligée d'allumer le radiateur à fond et il faut encore que je rajoute ça (*un petit radiateur d'appoint bain d'huile dans le salon*). Qu'est-ce que vous voulez que je vous dise, je ne vais pas me geler quand même. Je suis malade et me geler, je n'accepte pas ! Je préfère ne pas manger pour pouvoir payer les factures et ne pas me geler.

Pour moi une température agréable, c'est 19-20°C. Même 18 ça me va. Mon mari était très frileux, il

laissait le chauffage à fond presque tout le temps. Il passait son temps à allumer et moi j'éteignais derrière pour faire des économies. Il aimait bien rester en chemise, mais moi je m'en fiche, je mets des laines, ça ne me dérange pas.

Les réglages, je les fais directement à la chaudière, c'est facile. Un peu au hasard... jusqu'à ce qu'il fasse un peu chaud.



S'il n'y a personne, je n'allume pas toutes les chambres, j'éteins au radiateur parce que sinon ça coûte trop cher. Mais dans les pièces où je vis, c'est tout le temps allumé, au maximum. Et quand je suis assise et que je ne fais rien, je prends le bain d'huile et je le mets juste devant moi sinon j'ai trop froid. Quand je regarde la télé, je mets la couette sur moi. Depuis que j'ai été malade, j'ai l'impression que je suis devenue plus frileuse. Pour ne pas gaspiller, je me couvre beaucoup, je mets un gilet en plus et je prends une bouillotte dans le lit. Mais quand il fait très froid, je ne dors pas dans ma chambre parce que le froid rentre par la fenêtre

et mon nez et mon visage gèlent. Je dors sur le canapé dans le salon et j'allume le chauffage d'appoint. Quelquefois je me dis « je vais essayer d'éteindre un peu le chauffage pour faire des économies », mais on dirait que le froid rentre tout de suite par le toit. Parce que le toit, ça n'est rien, deux planches et un plafond !

La mobilisation d'une assistante sociale pour les factures

« (...) n'importe quoi...tu crois vraiment qu'il y a quelqu'un qui va venir pour t'arranger ta maison ? Comme ça, gratuitement ? Ça n'existe pas ! ».

Deux dossiers FSL jusqu'au paiement du retard de retraite

Au début, je suis allé voir l'assistante sociale pour mes problèmes de revenus et de factures. C'est une assistante sociale pour les retraités... je ne sais pas à quel organisme elle appartient. Je lui ai expliqué ma situation et elle a fait un dossier... comment on appelle ça ? Au FSL. Elle m'a aidée la première année. J'avais 400 euros à payer, elle m'a payé la moitié et j'ai payé le reste. J'ai fait un crédit. L'année suivante pareil. Pour les factures, avec l'eau et tout. Quand j'ai reçu mon retard de retraite, j'ai fini de tout payer. Je payais mes factures et je leur envoyais des petits chèques pour payer un peu le retard. Depuis que je touche à nouveau ma retraite complète, je n'ai plus jamais eu de problèmes de factures. Je paie et je ne vais plus chez l'assistante sociale. L'assistante sociale m'a aussi trouvé une femme de ménage. Elle m'a aidée beaucoup, je n'oublierai jamais ce qu'elle a fait pour moi.

L'intervention d'une association pour un diagnostic technique du logement

Quand je suis allée voir l'assistante sociale, elle a regardé mes factures et elle est venue voir la maison. Elle a dit que je payais trop cher et que la maison n'allait pas. La deuxième année, elle m'a dit : « On va faire quelque chose. Est-ce que vous voulez qu'on vous aide pour arranger la maison ? ». J'ai dit « oui, avec plaisir ». Depuis, ça fait 2 ans qu'on est dans ce dossier. C'est elle qui a appelé l'association. Moi, je ne savais même pas que ça existait ce truc-là. On m'avait déjà parlé d'un truc comme ça pour arranger les maisons mais j'avais dit « n'importe quoi...tu crois vraiment qu'il y a quelqu'un qui va venir pour t'arranger ta maison ? Comme ça, gratuitement ? Ça n'existe pas ! ».

Un programme de rénovation aidé

« Il y a une tonne de papiers à donner. »

Les visites de diagnostic

La dame de l'association est venue quelques fois avec l'assistante sociale et une autre fois avec un monsieur. Ils ont pris des photos et ils ont constaté que la maison n'était pas bien. C'est une maison Phénix apparemment. Ils ont dit qu'ils allaient contacter « d'autres personnes » spécialisées et que c'est eux qui allaient décider si c'était bon ou pas pour avoir les aides.

Le programme de travaux : double vitrage, VMC, isolation en façade et toiture

Ils ont dit qu'il faut changer les fenêtres qui sont en simple vitrage et qu'il fallait isoler toute la maison.

Ils vont faire une isolation par l'extérieur, derrière et devant. Ils vont aussi nettoyer les tuiles et mettre de la laine de verre partout. Les tuiles étaient pleines de mousse, ça faisait de l'humidité. Ah, ils vont faire les VMC aussi, parce qu'ils ont dit qu'il y avait beaucoup d'humidité. C'est un truc que je ressens aussi. Même mon fils, la dernière fois qu'il est venu – il est allergique à tout, les handicapés sont très fragiles – il n'arrêtait pas d'éternuer.

Le dossier administratif : « une tonne de papiers à donner »

Après ces premières visites, elles sont revenues chez moi et on a fini de remplir le dossier. Elles m'ont demandé des papiers, à moi et à mon fils. Il y a une tonne de papiers à donner. Elles ont demandé combien on touchait. Mon fils ne travaille pas, il n'a que l'AAH. Il a une femme mais elle ne peut pas travailler parce qu'elle doit veiller sur lui tout le temps. Donc « malheureusement » on rentrait vraiment à l'aise dans les critères de revenus.

Le plan de financement

En tout, il me semble qu'il y en a pour 12 000 euros de travaux. C'est 6 300 euros pour isoler l'extérieur. Celui de la toiture, il va toucher 3 900 euros et le menuisier, il va toucher 2 500 euros.

Il y a un organisme qui s'appelle l'ANAH, il donne 5 000 euros. Il y en a un qui donne 1 300 euros, je ne me souviens plus qui c'est. Il y en a un autre qui donne 2 000. Et l'association de l'Abbé Pierre nous a donné 4 000 euros. C'est eux qui donnent le plus avec l'ANAH mais je ne les connais pas. C'est gentil, j'étais surprise qu'ils donnent autant. J'ai reçu un courrier et je me suis dit « qu'est-ce qu'il me veut l'Abbé Pierre ? » et puis j'ai vu 4 000 euros, j'étais trop contente. C'est la dame de l'association, elle a très bien fait son travail, elle a bien rempli le

dossier. Elle a vu que j'étais malade, que je ne supporte plus cette galère, elle m'a bien aidée.

Les modalités de paiement

Mais moi je n'ai rien touché. Au début, ils m'ont envoyé les sous pour le menuisier. Maintenant c'est l'association qui va payer les autres entreprises. C'est elle qui leur donne les avances et tout, moi je ne m'en occupe pas. Je préfère que ça ne passe pas par moi, sinon la banque ils vont croire que j'ai gagné au loto ! Ce n'est pas beaucoup mais c'est une somme que je n'ai jamais eue. J'aime autant que ça ne soit pas sur mon compte. Avec les sommes exactes, je sais qu'il me restera à payer 280 euros de ma poche. Mon fils, je ne veux pas qu'il paie pour ça.

La recherche des artisans

Les artisans, c'est la dame de l'association a trouvé celui de la VMC et le menuisier. Moi j'ai trouvé le monsieur pour les combles et les toitures, c'est lui qui m'a indiqué le façadier. Ils se sont mis en relation avec l'association et ils se sont occupés de tout, entre eux.

Des premières améliorations sensibles

Là, ils ont gratté la mousse des tuiles et ils ont mis la VMC et mon fils quand il est revenu, il n'a pas éternué du tout. Il a dit « maman, c'est bien ce truc qu'ils ont fait ! ». Avant, il y avait des traces de moisissures partout, même dans les chambres. Maintenant on ne le voit plus parce que j'ai tout lavé. Avec la VMC elles ne reviendront pas j'espère.

Les délais d'instruction du dossier et les délais du chantier

Les autres, ils ont commencé la laine de verre mais ils n'ont pas fini. Ensuite, ils vont faire les gouttières. Ils devaient finir cette semaine mais personne n'est venu. Le menuisier ça fait plus d'un

mois que je l'attends. Ce matin, j'ai appelé la dame de l'association et je lui ai dit « j'en ai marre d'attendre ». Je voudrais pouvoir sortir un peu, aller voir ma famille... Ça me stresse tout ça, j'ai envie de finir. A chaque fois que je sors, je vérifie bien que j'ai mon portable au cas où on m'appelle pour un rendez-vous. Je ne voudrais surtout pas retarder encore.

Ça prend trop de temps pour les travaux. Et je ne parle pas du dossier parce que ça, elle m'avait prévenue dès le début. Ce qui est trop long je trouve, c'est pour attendre l'argent. Ça a dû durer peut-être un an et demi. Les seuls qui ont répondu vite ce sont l'ANAH et l'Abbé Pierre. Les autres, ils vont au ralenti. Moi, je ne leur demandais rien à l'association, je ne les dérange pas, c'est la dame qui m'appelle. Je sais qu'elle a fait tout ce qu'elle pouvait. Elle me disait « On est là, ne vous en faites pas. Si vous recevez une lettre, vous me dites et je m'en occupe ». Même quand elle est dans les environs, elle passe me voir pour savoir si tout se passe bien.

« Quand les travaux seront faits... »

Quand les travaux seront faits, normalement, il n'y aura plus de problème. Ils vont quand même venir contrôler que les travaux aient été bien faits. Ils ont raison. Ils m'ont dit que j'aurais plus chaud en hiver et que ça ne serait plus humide. Déjà rien qu'avec la VMC ça n'est plus humide et même avec le peu de laine de verre qu'ils ont installée, il fait plus chaud. Ils m'ont dit à l'association : « vous allez réduire les factures, vous allez payer moins 30 % ou 40 % ». Du coup je vais payer quelque chose comme 30 euros pour le gaz, comme tout le monde quoi.

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

