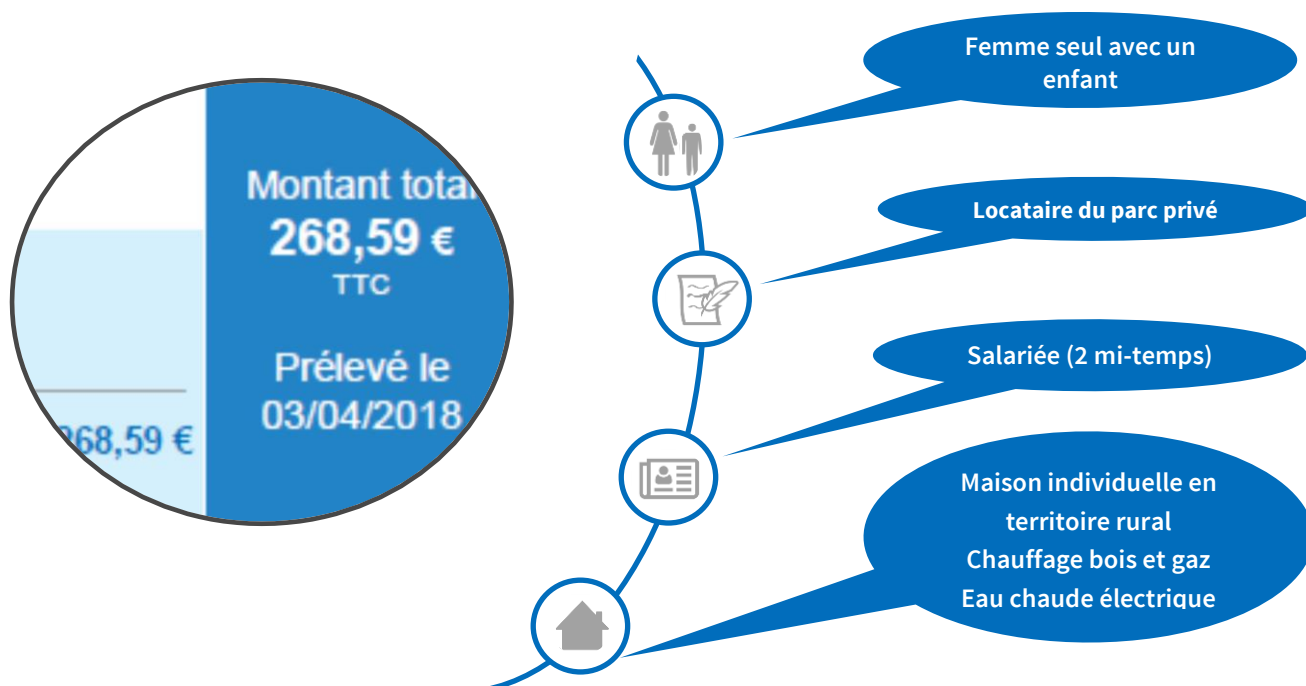


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN –MADAME VIRIDE



? Types de problèmes rencontrés

<input type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Factures d'électricité très élevées lié à un contrat Tempo incompris dans un logement précédent Coups pour impayés

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

<input checked="" type="checkbox"/> Aide financière	FSL
<input checked="" type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	SLIME
<input type="checkbox"/> Médiation bailleur	
<input type="checkbox"/> Aide aux travaux	

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	1 170 €
-	-
-	-
TOTAL	1 170 €

Charges liées au logement	
Loyer	486 €
Electricité	120 €
Bois/Eau	NR
TOTAL	NR

Une grande maison rurale : « une bonne affaire »

Je suis arrivée dans cette maison il y a 6 ans. A l'époque, on était quatre. Je vivais avec ma fille, mon fils et mon compagnon. Après je me suis retrouvée toute seule. Là, mon fils est revenu, mais pour combien de temps ? Il a fini ses études, il recherche un emploi.

Un loyer jugé peu élevé

La maison fait 120 m². C'est la maison typique du coin, avec une grande pièce principale et des dépendances. Je ne paye pas cher de loyer : 486 euros. Avec l'espace qu'il y a dedans et dehors, c'est clair que c'est une bonne affaire. Oui, je veux rester dans cette maison. Un loyer comme ça, je ne trouverai jamais ça ailleurs.

Un chauffage essentiellement au bois

Le chauffage central, c'est au bois. C'est comme une cheminée sauf que c'est fermé. Pour le bois, j'ai mon fils qui s'en occupe en ce moment. Moi sinon je sais tronçonner. Le problème c'est qu'il faut qu'on m'allume la machine parce que j'ai une tendinite. C'est pénible de lancer la corde ! Une fois que la machine est allumée, il n'y a pas de souci... C'est du travail mais c'est plaisant à faire. J'aime bien ça. Et puis, je suis à la campagne, j'ai toujours vu faire ça autour de moi.

Un système de chauffage au gaz citerne non utilisé

J'ai aussi un système de chauffage central à gaz. C'est une citerne. Mais je ne le faisais pas tourner parce que je ne pouvais pas me permettre de faire entrer du gaz. On l'a juste fait fonctionner cette année. Jusqu'à maintenant je me chauffais au bois et avec un truc à pétrole.

Une maison où « il fait bon » malgré quelques courants d'air

Le toit est isolé. La porte a été changée aussi quand je suis rentrée ici. Cette année, on a fait vérifier les fenêtres parce qu'elles ne sont pas terribles. Elles sont des années 40. Certaines ont du double vitrage mais elles ferment mal. L'hiver, on ferme toutes les fenêtres, on met des joints adhésifs... même les carreaux, on fait le tour de chaque carreau. Du coup je n'ouvre pas de l'hiver, je me débrouille pour aérer autrement. C'est une maison à courants d'air, ça c'est sûr. Mais même avec les fenêtres, il fait bon dans la maison.

Deux mi-temps pour un SMIC

J'ai deux mi-temps et je gagne à peine un SMIC. Je suis agent d'entretien au château et je fais de la vente dans une boulangerie. Au château, j'y suis depuis 15 ans mais j'ai envoyé ma lettre de démission. La précédente directrice a pris sa retraite et avec le nouveau directeur, ça ne va pas du tout. Je ne sais pas si je vais trouver quelque chose derrière mais pour l'instant, ça ne me tracasse pas. On peut trouver du travail, ça n'est pas du souci pour moi.

Des grosses factures d'électricité restées inexplicables

Des factures très élevés (240 €) été comme hiver

Depuis que je suis ici, je paye de grosses factures d'EDF, des sommes exorbitantes. J'avais 240 euros à payer tous les deux mois. Été comme hiver, ce qui est assez surprenant. C'est normal de baisser l'été.

Si on reste presque au même niveau, c'est qu'il y a un souci.

Une consommation pourtant réduite : « je suis quelqu'un qui sait gérer »

Pourtant, je n'utilise pas l'électricité pour le chauffage. Ça n'est pas la maison le problème. Mais c'est quoi le problème ? J'ai juste un cumulus, un congélateur, un frigo, une machine à laver, c'est tout. Je n'ai pas de sèche-linge, ni tout ça... Et mes appareils fonctionnent autant que possible pendant les heures creuses. Je suis quelqu'un qui sait gérer tout ça, les économies d'énergie. Il n'y a pas d'abus de notre part de ce côté-là.

La recherche d'une explication : l'abonnement et la puissance souscrite ?

Je pense que c'est l'abonnement qui est très cher. Le problème je crois c'est qu'ici il y a un compteur à 9 volts (*kVa*), avec une grosse prise en triphasé. Ce triphasé a été mis à l'époque parce que le propriétaire avait de la terre, donc il s'en servait pour le vin et tout. Mais nous on n'en a pas besoin. Quelqu'un m'a dit qu'il faudrait baisser l'ampérage. Effectivement, je voudrais vraiment faire tomber ce 9 à 6.

Une diminution récente (88 €) tout aussi inexpliquée

Bizarrement, maintenant, je paye un peu moins. Je ne sais pas d'où ça vient. Maintenant, je me retrouve avec des factures correctes de 88 euros pour 2 mois. Les factures ont baissé, mais je ne sais pas pourquoi. Je consomme de la même façon, je n'ai rien changé à mes habitudes. Je croyais qu'ils avaient changé le compteur, mais non, c'est toujours le même, c'est marqué sur les factures que c'est en 9. C'est vrai qu'on est moins nombreux à la maison mais ce n'est pas non plus

ce qui explique. Eux, ils n'ont rien... L'aquarium et là, la télévision aussi... Ils n'ont pas d'ordinateur...

Des factures qui ont généré des impayés et une coupure

*« ...et avant de retrouver l'équilibre dans
un budget, il faut du temps ! »*

Ces factures d'EDF à 220 ou 240 euros, je n'arrivais pas à décoller de ça et je ne pouvais pas toujours payer. Donc forcément, j'ai subi les coupures de courant... Une fois ils m'ont coupée, et puis par l'intermédiaire du maire, ils m'ont rebranchée dans la nuit.

J'ai toujours payé, mais à mon train. Je ne pouvais pas payer mes factures entièrement en suivant le montant. Ça aurait coïncé sur autre chose. C'est toujours pareil, c'est jongler avec les choses ! Il y a toujours un truc en déséquilibre... et avant de retrouver l'équilibre dans un budget, il faut du temps ! Là, j'ai mis plus de trois ans mais j'ai assuré tant bien que mal. Je l'ai assumé, assuré...mais à mon train.

Les démarches pour faire face aux difficultés

*« Le fils m'a dit qu'il ne changerait pas [les
fenêtres] cette année parce que la maison
de retraite ça coûtait cher. »*

« Je me suis bagarrée avec EDF » : un essai infructueux pour diminuer la puissance

Je pense que c'est l'abonnement qui est très cher. Je me suis bagarrée avec EDF mais il n'y a pas

moyen de faire baisser ce compteur de 9 à 6 comme je l'ai demandé. Ils s'en fichent complètement. Pour faire tomber le 9 en 6, il aurait fallu que je m'en occupe personnellement...c'est-à-dire qu'il aurait fallu que je fasse venir un électricien. Il fallait qu'il coupe un fil je crois simplement, mais je ne sais pas combien ça m'aurait coûté. Donc j'ai dit « Non, le compteur ne m'appartient pas, je n'y touche pas ! ». J'en suis restée là...

Je ne suis pas assez puissante par rapport à EDF. Moi je suis toute petite. Je pense que c'est de la mauvaise volonté. Ils se déchargent complètement de l'affaire. Pour moi c'est clair, ça leur appartient le compteur donc je ne vois pas pourquoi je demanderais à quelqu'un de faire ça.

« J'en ai parlé avec le Maire »

J'en ai parlé avec le maire, mais bon, les maires de petites communes, en principe, ils ne sont pas très puissants...

« J'en ai parlé au propriétaire »

Ça se passe bien en général avec le propriétaire. Bon, il est vieux, maintenant, il est hospitalisé donc c'est le fils qui s'occupe de la maison. Ils sont réactifs, je ne m'en plains pas du tout. Ils ont déjà fait l'effort de changer la porte...

Je lui ai parlé de cette histoire de compteur et de factures, il m'a dit « ça a toujours été comme ça, je payais des factures aussi chères à l'époque ». Pour lui c'était normal de consommer autant. Mais je pense qu'il serait d'accord pour changer le compteur. Il voulait me changer les fenêtres... Je ne sais pas pour quelle raison ça ne s'est pas fait. Mais c'est vrai qu'il est rentré en maison de retraite. Le fils m'a dit qu'il ne les changerait pas cette année parce que la maison de retraite ça coûtait cher. Je lui ai dit « écoutez, moi, le loyer je

donne 100 euros en plus et puis vous économisez tout au long de l'année pour changer les fenêtres, point ». Pour moi c'est normal, le loyer je le paye, jamais de retard.

« Je suis allée voir l'assistante sociale »

Je suis allée voir l'assistante sociale pour ces histoires de facture car c'est vers ces gens-là qu'il faut aller quand on a ce genre de problème. Même EDF vous envoie sur ces gens-là d'office. D'abord ils vous envoient des factures de relance, après c'est la menace de coupure et avant ça, c'est le service social. Donc vous essayez de vous débrouiller avec le service social, vous négociez avec eux. S'ils ne peuvent pas vous aider, ben c'est la coupure.

Je n'ai pas de CESF, je sais quand même tenir mon budget, ça n'est pas l'histoire. Les CESF, c'est des personnes qui peuvent plutôt intervenir quand les gens ne savent pas tenir leur budget. Quand ils font du n'importe quoi... moi ça n'était pas le cas, ça n'est pas le cas. Tenir un budget et y arriver, c'est deux choses différentes... mais en tout cas, ça n'était pas parce que je faisais la conne avec l'argent. Je lui ai dit à l'assistante sociale. Je ne m'y amuse pas.

Je crois qu'on avait fait un dossier oui...au FSL. Je crois que ça avait débouché sur une aide (*les factures de Mme Viride font apparaître une aide de 172 €*). Non, je ne bénéficie pas du tarif de première nécessité.

Une visite d'un « Service Énergie » restée sans suite

C'est l'assistante sociale qui m'a mise en relation avec le monsieur qui fait des visites techniques (*SLIME*). Elle s'est dit que ça pouvait être intéressant qu'il vienne voir chez moi parce que je me retrouvais avec des notes d'électricité impressionnantes.

Le Monsieur qui a fait la visite, il n'a pas pu vraiment intervenir. Il m'avait conseillé de demander à EDF de baisser le compteur parce que je n'en avais pas l'utilité. Mais pour l'instant je n'arrive pas à faire en sorte que ce compteur soit changé. J'ai essayé de recontacter ce monsieur par téléphone mais je n'ai pas réussi à l'avoir. Je lui ai envoyé un courrier mais je n'ai jamais eu de suite à tout ça. Je ne sais plus combien de temps ça fait exactement, mais ça fait un moment.

La découverte, avec l'aide de l'enquêteur, de dettes liées à une offre « tempo » contractée dans le logement précédent

« C'est un peu comme pour le téléphone, il y a tellement de contrats différents qu'il faut pratiquement devenir spécialiste... »

Lors de l'entretien, l'enquêteur a analysé avec Mme Viride ses factures d'électricité sur plusieurs années.

Un tarif d'abonnement ordinaire et une consommation normale

Mme Viride a bien un abonnement à 9kVA avec une option heures creuses. Les factures récentes font apparaître une consommation annuelle de 4590 kWh, soit 565 euros/an et environ 50 euros/mois, ce qui correspond à une consommation normale. La moitié des consommations sont en heures creuses. L'abonnement n'est pas si élevé puisqu'il représente seulement 14 euros/mois (196

euros/an). Ce montant était le même en 2012 à l'arrivée dans le logement.

Des factures très élevées en raison d'un arriéré non résorbé

Le montant élevé des factures plus anciennes n'est pas non plus lié aux consommations. L'enquêteur s'aperçoit qu'il s'agit d'un arriéré plus ancien lié au logement précédent. Les factures redeviennent normales à partir du moment où cet arriéré a été épongé.

Un arriéré lié aux « jours rouge » d'une offre « tempo » dans le logement précédent

L'enquêteur découvre que dans son précédent logement, Mme Viride avait un contrat Tempo. L'option Tempo est une option tarifaire d'EDF qui comprend des variations de prix selon le jour de l'année. Le prix du kWh varie en fonction de 3 types de jours, avec aussi des heures pleines de 6h à 22h et des heures creuses de 22h à 6h. Il y a sur l'année 300 jours « bleus » à des prix avantageux, 43 jours « blancs » à prix moyennement élevés et 22 jours « rouges » à prix très élevés répartis pendant la période hivernale¹. Les clients sont informés de la couleur des jours à l'aide d'un « boîtier Tempo » installé à domicile : chaque jour vers 20h, un voyant lumineux s'allume sur le boîtier pour indiquer la couleur du lendemain.

Les factures datant du logement précédent de Mme Viride font apparaître des consommations à un prix très élevé correspondant aux jours rouges l'offre tempo : Une facture s'élève à 338 euros pour 2 mois pour quelques jours rouges, une autre facture grimpe à 643 euros. Ces factures ont généré des dettes. Le contrat Tempo a ensuite été

pleines commencent à 6h et se terminent à 22 h. Il n'y a pas d'heure creuse en journée.

¹ En 2019, le tarif du kWh des jours rouges en heures pleines est près de 4 fois plus élevé (0,5413 €) que le tarif du kWh de l'option de base d'EDF (0,1467 €). Les heures

changé pour un contrat normal, mais la dette a suivi Mme Viride dans son nouveau logement, ce qui explique le montant surprenant des factures à la suite de son emménagement jusqu'à ce qu'elle ait fini récemment de rembourser ces arriérés.

Une offre tempo incomprise

Enquêteur : Vous saviez que vous aviez ce contrat-là ? Car normalement, vous aviez un petit boîtier dans la maison pour vous avertir...

Mme Viride : Je me souviens d'avoir eu ce petit boîtier. Est-ce que je savais bien le gérer ? C'est une autre question, parce que quand on ne connaît pas... ça n'est pas moi qui en avait fait la demande. Quand j'ai emménagé dans la maison, il y avait déjà ce type de compteur en place. Mais ici je n'ai jamais eu ça... c'est salaud quand même.

Enquêteur : Personne ne vous avait prévenu ?

Madame Viride : Ah non, surtout pas EDF puisqu'ils gagnaient de l'argent dessus. Donc c'est ça que j'ai mis autant de temps à rembourser ! C'est vrai que je ne comprenais plus rien à un moment donné...

Enquêteur : Donc ça n'a rien à voir avec votre maison de maintenant. Vous n'aviez jamais eu la puce à l'oreille en regardant le détail de vos factures ?

Madame Viride : Moi le détail, je ne le regarde pas. Je regarde la somme à payer et puis voilà. Il y a beaucoup de personnes qui analysent leurs factures... mais c'est plus facile d'analyser une facture d'eau.

Enquêteur : Le problème doit vraiment venir de là car maintenant, vous êtes revenue dans des consommations tout à fait normales. Dans votre ancienne maison, vous y êtes restée longtemps ?

Madame Viride : J'y suis restée 4 ans je crois. Donc pendant 4 ans, j'étais sur cette formule tempo. Mais je payais oui, je payais.

Enquêteur : Et bien, c'est ça. C'est des jours où il ne faut absolument rien consommer. Même une machine à laver, ça peut coûter cher.

Madame Viride : Oui, c'est sûr qu'une machine à laver, ça prend. C'est pour ça que j'ai toujours fait mes machines à laver sur les heures creuses. J'ai toujours ce réflexe. Du coup, c'est sûr que j'ai dû faire des machines en pensant que j'étais en heures creuses alors que je n'avais rien de tout ça. Mais bon, c'est cher quand même. Personne ne m'a rien expliqué quand j'ai emménagé. C'était en place et puis voilà. Je ne connaissais pas les locataires d'avant... et le propriétaire non plus ne m'a rien dit. Il y a de quoi s'énerver quand même avec des factures à 600 euros pour 2 mois. C'est un peu comme pour le téléphone, il y a tellement de contrats différents qu'il faut pratiquement devenir spécialiste...

Une situation non identifiée par les assistantes sociale ou le « service énergie »

Mme Viride : Le monsieur du service énergie, je ne pense pas qu'il ait vu ça car il ne m'en a pas parlé. Pourtant il a bien analysé les factures. Les assistantes sociales, j'en ai vu deux, elles n'ont pas vu non plus.

Enquêteur : Il fallait regarder les factures de l'ancienne maison pour comprendre. Ils ont dû regarder les factures de la nouvelle maison.

Madame Viride : J'ai dû leur donner les factures de l'année en cours. Moi la première, je n'aurais pas pensé que ça venait de l'ancienne maison...

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

