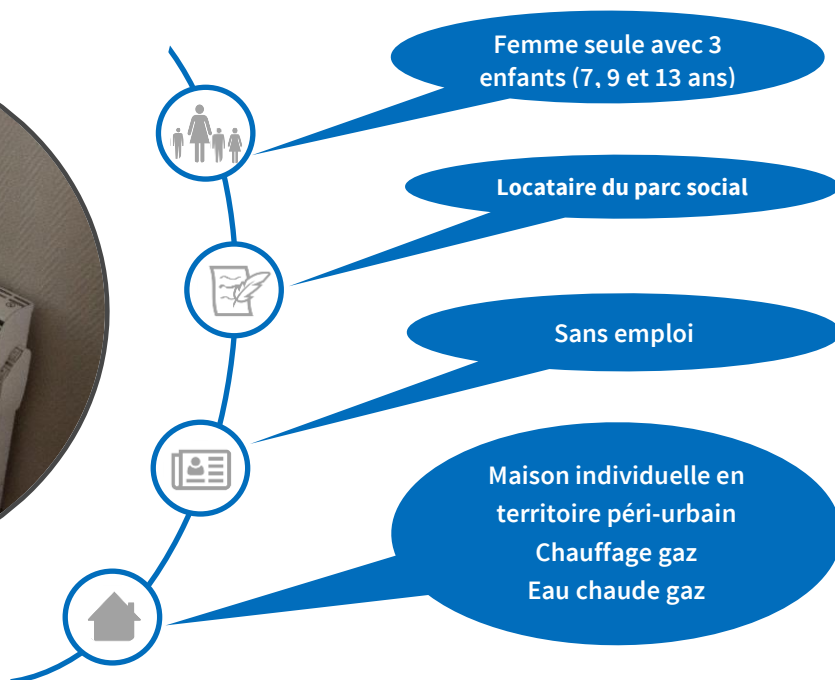


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MADAME OLIVE



? Types de problèmes rencontrés

<input type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	NR
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Factures non réglées par l'ex-mari

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

<input checked="" type="checkbox"/> Aide financière	Prêt CAF en cours de remboursement
<input type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	
<input type="checkbox"/> Médiation bailleur	
<input type="checkbox"/> Aide aux travaux	

Prise de contact

CESF du CCAS
Février 2018



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



Budget mensuel

Ressources	
RSA+CAF	1 038 €
APL	Perçue par le bailleur
TOTAL	1 038€

Charges liées au logement	
Loyer	250 €
Gaz/Électricité	97 €
Remb. crédit	60 €
TOTAL	407 €

Une mère seule et sans emploi

« Je prends des cours de français (...) Ça m'aide parce qu'avec les factures, si j'avais pu les lire, je n'aurais pas eu cette situation. »

J'ai 34 ans. Je suis maman de trois enfants qui ont 13 ans, 9 ans et 7 ans. Je me suis séparée de mon mari en 2011. C'est moi qui suis en charge de mes enfants. Mon mari est en maison d'arrêt, mais on était déjà séparés quand il a été arrêté.

Je suis mère au foyer, sans emploi. J'ai eu un problème de santé au niveau des reins, donc je me suis arrêtée. Après, ça allait un peu mieux donc ils m'ont enlevé ma pension maladie en 2015. J'ai l'impression que j'ai encore des soucis mais bon, eux ils disent que ça va... Ils ont même rejeté mon dossier en appel au tribunal.

Avant ces problèmes de santé, je travaillais un peu partout, dans des restaurants, les cantines, les écoles... J'ai commencé à travailler assez jeune. J'ai juste fait une formation en cuisine. Depuis que la maladie a été refusée, j'essaye de trouver des petits boulots par-ci par-là, mais ça n'est pas régulier. Je continue de chercher du travail un peu, mais franchement, c'est calme.

Pour le moment, je ne vis qu'avec le RSA et j'ai des petites allocations familiales pour mes enfants. En tout, je touche 1 038 euros je crois. Les allocations pour les enfants ça doit être 260 euros (*par enfant*). Le RSA, c'est 200 euros et quelques. Normalement, c'est 460 euros mais ils m'ont revu ça à la baisse, je ne sais pas pourquoi. Ça fait déjà un an que c'est comme ça. Mon assistante sociale m'a dit « c'est la CAF qui fait son travail, je ne sais pas vous dire pourquoi... ». Peut-être que c'est parce que j'ai travaillé un peu, je ne sais pas.

Je prends des cours de français car je lis et j'écris mal. C'est des cours du soir, une fois par semaine. Ça m'aide parce qu'avec les factures, si j'avais pu les lire, je n'aurais pas eu cette situation. J'aurais vu tout de suite qu'il y avait un problème et qu'il fallait faire quelque chose.

Une maison neuve en logement social

« Le logement, il est bien. C'est bien isolé, on n'a pas froid ni rien, c'est bien. »

« Ça me plaît vraiment »

Je suis arrivée dans ce logement il y a 3 ans. C'est un logement assez neuf, il a été construit il y a 5 ou 6 ans. C'est un HLM, un T4 de 80 m². Ça me plaît vraiment, je m'y sens bien. C'est calme, il n'y a pas de problème. C'est comme une petite maison, c'est un peu différent des autres HLM. C'est grand, il y a un jardin, mes enfants sont bien protégés, le quartier est tranquille.

Avant, j'habitais déjà dans un HLM. C'était un T4 aussi mais c'était plus petit. On était un peu serrés, mes enfants n'étaient pas bien. J'ai posé un dossier de candidature pour un déménagement. C'est eux qui se sont chargés de me trouver un nouveau logement.

Un logement qui coûte trop cher

Si je déménage d'ici, ça n'est pas par choix. J'aimerais bien pouvoir rester, mais pour ça, il faudrait absolument que je trouve un travail rapidement parce que sinon, ça me coûte trop cher.

Comme c'est une sorte de petite maison, c'est un peu plus cher parce qu'on paie tout à part : le chauffage, le garage... Le jardin par exemple, je paye 40 euros de plus par mois. Le garage c'est 50 euros, alors que j'ai pas de voiture. Tout ça, c'est en plus du loyer, mais je ne savais pas. Le loyer est raisonnable, je paye 160 euros. Les APL donnent 460 euros mais c'est directement versé au bailleur. Je n'ai jamais eu de problème d'impayés avec mes bailleurs, j'ai toujours payé mes loyers quand il fallait. Mais là il faut que je trouve une solution parce que ça me coûte trop cher, je ne peux pas rester.

Un logement confortable mais un chauffage jugé coûteux

Le chauffage, ici, c'est moi qui le paie. Je paie tous les mois 60 euros pour le gaz et 37 euros pour l'électricité. Avant, là où j'étais, c'était payé directement dans le loyer, je le sentais moins.

C'est un chauffage au gaz avec une chaudière à condensation, elle marche bien. Le logement, il est bien. C'est bien isolé, on n'a pas froid ni rien, c'est bien. Je laisse à 22°C et ça fonctionne bien. C'est le monsieur qui s'occupe du chauffage qui m'avait montré comment faire pour régler la chaudière, c'est un monsieur qui travaille pour le bailleur.

Ce qui pose problème, c'est les factures. Quand ça vient, ça fait mal. Je ne comprends pas pourquoi c'est aussi cher parce que je fais attention pourtant. J'ai même changé de fournisseur pour essayer de payer moins cher. Avant, j'étais chez ENGIE, maintenant je suis chez ENI. J'ai changé il y a 7 mois, c'est eux qui sont venus me voir pour me proposer ça. Ils sont passés chez tous les locataires qui habitent ici.

Des factures d'énergie impayées par l'ex-mari

« Il aurait suffi qu'ils m'appellent la première fois où le paiement n'est pas passé et j'aurais pu me débrouiller. »

Quand on est arrivés ici, c'est monsieur (*ex-mari*) qui a insisté pour prendre en charge les factures ENGIE. Il m'a dit « le gaz, c'est moi que le paie, comme ça je participe. Ne t'inquiète pas, les factures seront réglées tous les mois. Je vais faire un prélèvement automatique, comme ça, tu seras tranquille ». Chaque mois, je recevais une facture, donc je pensais que le prélèvement se faisait. Mais vu que monsieur n'avait plus d'argent sur son compte ça ne marchait pas. En fait, ça n'avait pas été payé depuis que j'étais rentrée dans ce logement...

Une menace de coupure pour une dette de 1 300 €

Jusqu'au jour où il y a un monsieur qui est venu pour me couper l'électricité et le gaz. Je lui ai dit « mais attendez monsieur, le prélèvement se fait chaque mois sur le compte de mon mari ! ». Je lui ai montré les factures et il m'a dit « Vous voyez bien, le prélèvement n'a pas pu se faire, il y a une facture de 1 300 €. Je vous donne une semaine pour régler sinon, on va vous couper ».

L'incompréhension des factures

Je vous dis la vérité, je recevais les factures mais je croyais que c'était pour me dire que le prélèvement avait été fait. Comme j'ai des problèmes pour lire et écrire, je ne comprenais pas. Mais quand même, je trouve bizarre qu'ils n'aient jamais téléphoné pour me dire ce qu'il se passait. Il aurait suffi qu'ils m'appellent la

première fois où le paiement n'est pas passé et j'aurais pu me débrouiller. Ils m'ont expliqué qu'ils faisaient tout par courrier...mais quand vous ne comprenez pas, comment vous faites ?! Et ben, vous vous retrouvez dans cette situation, voilà. Avant, je n'avais jamais eu de problème pour payer mes factures. J'ai toujours été en règle.

La mobilisation des dispositifs d'aides

« Je ne peux pas m'en sortir toute seule. »

« Mon assistante sociale m'accompagne depuis toujours »

Mon assistante sociale m'accompagne depuis toujours, avec les enfants et tout, donc je la connaissais déjà. Elle m'aide aussi pour comprendre les papiers. Depuis que j'ai eu ces histoires, je vais la voir régulièrement pour qu'on regarde ça ensemble. Avant, j'avais des factures un peu mélangées ou je mettais des trucs de côté sans trop comprendre. Maintenant, je lui demande et elle m'explique, on est plus prudents. Elle m'aide à ranger, à organiser les factures. Je fais des efforts pour tout ça.

On n'a pas de rendez-vous réguliers. Je ne la vois vraiment que quand j'ai un souci. Quand j'ai des problèmes au niveau des factures, que j'ai besoin de faire des vacances pour mes enfants... Elle me trouve des aides, elle me dit comment m'en sortir... C'est elle par exemple qui m'a dit que je devrais prendre des cours de français. Pareil, je n'ai pas le permis donc elle m'accompagne pour que j'essaye de le passer. C'est tout ça qui m'aidera à trouver du travail et à m'en sortir.

Des fois, quand je cherche un papier ou quand je ne comprends pas quelque chose, je l'appelle. Au

téléphone, ça suffit. C'est normal de demander de l'aide à mon assistante sociale, elle est là pour ça. Je ne peux pas m'en sortir toute seule. Ça n'est pas facile tout ça quand on est comme moi, il faut connaître beaucoup de choses pour tout l'administratif. Même pour l'école des enfants, on nous demande tout un tas de papiers, c'est très compliqué. Quand on ne comprend pas bien le français, tout est très compliqué, croyez-moi. Mais le jour où j'aurai trouvé un travail, quand j'aurai des revenus suffisants, je n'aurai plus besoin qu'on m'aide. Je n'aurai plus besoin de demander, je pourrai me débrouiller toute seule. Si je pouvais, je préférerais.

Des dépenses familiales difficiles à assumer avec de faibles ressources

Avec les enfants, c'est compliqué parce que quand on a payé les factures et le loyer, il ne reste presque plus rien. Je fais attention, on doit se serrer un peu la ceinture. Je cuisine plus... Même des fois, je ne m'en sors pas du tout et je suis bien obligée de demander des aides pour faire les courses à mes enfants et payer mes factures ... parce que je n'aime pas laisser les factures traîner. J'aime bien être en règle pour les cantines, le centre aéré et tout ça. J'aime bien qu'à la fin du mois, tout soit en règle. Mais à la fin du mois, c'est vrai que c'est un peu juste.

Maintenant, j'ai trouvé une solution pour faire les courses, mais ça ne me plaît pas du tout. Avec l'assistante sociale, on a demandé à ce que je puisse aller à ce truc, c'est comme une petite épicerie mais c'est beaucoup moins cher. Mais il n'y a pas grand-chose dans cette épicerie sociale. Il n'y a pas trop de légumes, c'est surtout des boîtes de conserve. Je trouve ça dommage parce que j'aime bien faire à manger et puis mes enfants, ils préfèrent.

Bon, c'est ça la vie...il faut se battre. J'ai recommencé à chercher du travail, mais quand on a trois enfants, on a toujours des trucs à faire, donc on n'arrive pas à bien chercher. D'autant qu'ici, c'est un peu loin de tout. Pour aller faire les courses, amener mes enfants à l'école, ça prend du temps. Heureusement, j'ai un scooter mais ça n'est pas très pratique pour les courses et les enfants.

Un prêt CAF suite à la menace de coupure

Quand le monsieur est venu pour me couper, je suis allée voir l'assistante sociale complètement paniquée. C'est elle qui m'a trouvé des solutions. Dans un premier temps, j'ai commencé à payer un peu, je payais 100 euros par mois en plus de mes consommations normales, c'est ENGIE qui m'avait proposé ça. Mais ça faisait trop. Je l'ai fait pendant 4 ou 5 mois mais après je ne pouvais plus. J'étais déjà au RSA. A l'époque, je ne touchais déjà plus la maladie, donc j'avais vraiment de tous petits revenus. Il me restait 600 euros à payer sur la facture de 1 300 euros. Là, mon assistante sociale a demandé un crédit de CAF. Comme je n'avais jamais eu de crédit avant, j'ai pu emprunter 662 euros à la CAF. Je leur rembourse 60 euros par mois pendant un an et eux ils ont payé ENGIE.

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

