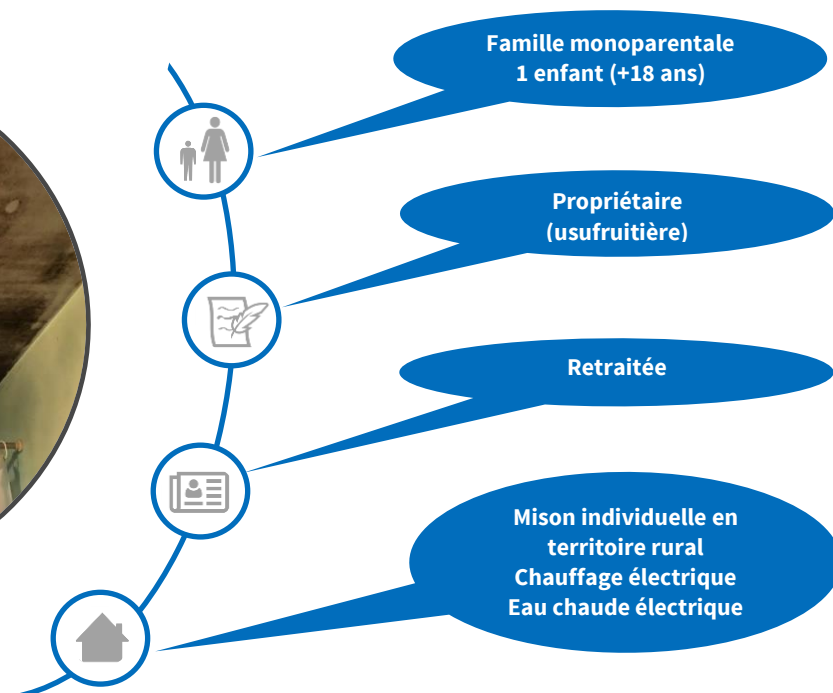


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MADAME LILAS



? Types de problèmes rencontrés

Problèmes de bâti, confort

Humidité, froid

Problèmes de santé / handicap

Problèmes d'impayés de factures d'énergie

🔗 Rapport aux dispositifs d'aide : ménage aidé

Aide financière

Accompagnement socio-technique

Médiation bailleur

Aide aux travaux

Rénovation énergétique et traitement de l'insalubrité (en cours)



Prise de contact

Opérateur d'amélioration de l'habitat
Février 2018



Budget mensuel



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

Ressources

Revenus 1 100 €

Autres NR

Autres NR

TOTAL NR

Charges liées au logement

Electricité NR

Eau NR

Autres NR

TOTAL NR

Une maison familiale devenue « un gouffre »

La construction de la maison familiale

Je suis née juste à côté. J'ai grandi dans une ferme. On m'a sortie de l'école à 14 ans parce qu'il fallait une femme à la maison pour faire la cuisine. Dès que j'ai eu la majorité, j'ai fait mes valises et je suis partie en ville. J'étais fille au pair. Je faisais la cuisine, le ménage, je gardais les enfants... Et puis j'ai rencontré mon mari. J'ai fait différents petits boulots. J'ai travaillé dans des usines, j'ai fait un peu de couture. Après j'ai arrêté de travailler quand j'ai eu mes enfants.

Quand je me suis mariée, on est venus vivre chez ses parents, à côté d'ici. Après, mon père nous a loué une petite maison sans chauffage ni eau. Quand je suis tombée enceinte, on a demandé à avoir un logement HLM. Mon mari est tombé malade, on commençait un peu à s'endetter (*dettes de loyer*), mes beaux-parents ont accepté de donner ce terrain à mon mari. Donc on a fait construire et on a vécu ici. Quand mon mari est tombé malade et qu'on avait des dettes, je suis allée demander un travail au maire. On a pu faire des crédits pour la construction de la maison, puis on a eu l'héritage du frère de mon mari qui nous a bien aidé.

Le décès du mari qui rompt un équilibre financier fragile

Mon mari est décédé en 1991, donc je n'ai pas pu faire de réparations. À l'époque, j'avais 3 enfants (*sur 4*), mon fils et deux autres grandes filles, donc avec ma petite paye je n'arrivais pas... C'est vrai que la maison est devenue un gouffre.

« J'ai toujours travaillé double pour pouvoir payer certaines choses »

À la mairie, j'ai fait plusieurs postes. J'y ai travaillé 25 ans : en cuisine, au service des personnes âgées et chez les jeunes travailleurs pour faire les ménages. J'ai fini au fleurissement, ça me convenait mais ça m'a cassée. Ça m'a usé le dos, les épaules... Je travaillais un peu au noir aussi parce que sinon on ne s'en sortait pas. Je faisais quelques heures en plus dans des restaurants. J'ai toujours travaillé double pour pouvoir payer certaines choses.

Une retraite anticipée en raison de problèmes de santé

En 2002 (*à 47 ans*), je suis restée en maladie quelque temps à cause de problèmes cardiaques. En 2005, ils m'ont mise à la retraite car ils n'ont pas trouvé de poste allégé. J'ai une très petite retraite : 1 100 €. Pour avoir la complémentaire, il faut que j'attende encore 2 ou 3 ans et pour avoir ce qu'il reste des 10 années que j'ai travaillées avant la mairie je dois attendre 4 ans. Je ne sais pas à combien s'élèvera le montant de ma retraite une fois que je pourrai tout avoir.

Un fils à charge, un compagnon « qui n'est pas tout le temps là »

J'ai encore mon fils à charge. Ma fille est partie au mois de mars, elle s'est mise en couple. Mon fils travaille pour des petits kiosques de temps en temps, pour se payer des cours de dessin, parce qu'il veut faire mangaka. Mon compagnon n'est pas tout le temps là, donc on peut le compter sans le compter. Il travaille avec des sociétés d'électricité, de climatisation et de plomberie. Il est en auto-entreprise mais ça ne fonctionne pas trop. La plupart du temps, c'est plutôt lui qui vit sur moi, mais quand il peut, il aide un peu. Mais bon, notre relation n'est pas nette. Quand il a envie, il file... ça n'est pas une situation stable. Mais ça me

va bien comme ça parce que moi j'aime bien le calme et avec lui, c'est compliqué. Il a son propre logement. Il pourrait faire quelques travaux ici, puisqu'il connaît tout ça, mais il ne fait pas grand-chose.

Des impayés d'électricité récurrents depuis 2005

« À un moment, j'avais presque 2 000 € de dettes. D'année en année, ça s'était accumulé. »

Des impayés liés à la faiblesse des revenus et aux besoins des enfants

Pour l'électricité, j'ai commencé à avoir des problèmes d'impayés en 2005. Parce qu'il fallait payer les études aux enfants. J'avais quelques aides mais rien de bien important. J'essayais de payer un peu chaque mois mais à la fin de l'année, ils m'envoyaient une autre facture. Ils m'ont bien proposé de payer un peu plus chaque mois pour couvrir la régularisation mais je ne pouvais pas avec mes revenus. Il y a même des fois où je ne pouvais pas payer la mensualité. À un moment, j'avais presque 2 000 € de dettes. D'année en année, ça s'était accumulé.

La coupure toujours évitée

J'avoue qu'à l'époque, s'il y avait quelque chose à faire pour les enfants, c'est ça qui passait d'abord. Les factures, c'était ensuite. C'est normal. Je savais que j'allais avoir une petite dette mais je me disais que je la réglerai plus tard. Et je ne suis jamais partie du principe que je ne chaufferai pas pour éviter les grosses factures. Je pense que c'est mon défaut : je n'ai pas d'appréhension là-dessus. J'y arrive ou je n'y arrive pas, mais je fais quand

même. Même quand on me disait « on va vous couper », je me disais « et ben tant pis... ». J'avertissais tout le monde. Je disais à mes enfants « je pense qu'à la fin du mois on va être coupé ». Mais à côté de ça, je n'arrêtais pas de chercher des aides... Même dans mon entourage. C'est des sous que je rembourse et je m'en suis toujours sortie. On ne m'a jamais coupée. Même à la veille de la coupure, j'arrivais toujours à m'en sortir pour arrêter la procédure. Je payais une partie et puis le reste après. J'ai toujours réussi à passer à travers.

Un fournisseur « compréhensif » qui a fait le relais vers les assistantes sociales

Je suis chez EDF, je n'ai jamais voulu changer. Ils sont assez compréhensifs parce que quand je reçois des courriers pour me dire qu'on va me couper, j'appelle et j'ai toujours un conseiller qui me répond pour me dire ce que je peux faire. S'il y a des acomptes à donner, je m'arrange pour les verser. Ça marche quand même pas mal. C'est après avoir contacté EDF que je suis allée voir une assistante sociale. C'est eux-mêmes qui me disaient de faire ça. Ils me disaient « on ne peut arrêter la procédure de coupure que si vous prenez contact avec une assistante sociale ». Il fallait toujours que je trouve un petit peu d'argent pour arrêter la coupure. Et ensuite, avec l'assistante sociale on trouvait des solutions pour s'en sortir.

Une dette réglée grâce à un héritage... mais qui se recresse 3 mois plus tard

J'ai eu de la chance car j'ai eu des aides et quelques petits héritages. C'est vraiment mon héritage qui m'a permis de tout régler. J'étais repartie comme il faut mais trois mois après, hop, facture de 600 €. J'étais découragée. C'était en hiver. Mais bon, je suis arrivée quand même à surmonter ça. Avec l'aide de mon compagnon, j'ai réussi à régler.

Avant j'avais des factures beaucoup moins importantes. Le prix a augmenté, ça c'est sûr. Maintenant, je ne paye jamais la même chose. Un coup c'est 150 €, un autre coup c'est 200 € pour deux mois. Je ne comprends pas pourquoi ça change, vu que je ne fais plus les déclarations et qu'ils n'ont pas changé le compteur. Sur quoi ils se basent ? Ça devrait être fixe, ça devrait être des estimations.

Une maison « insalubre »

« Quand on avait vraiment froid, on restait tous dans une même pièce. »

Une maison classique des années 1980

Je suis propriétaire. Je suis usufruit, la maison appartient à mes filles. Elle est de 1981. Elle fait 90 m². Elle est de plain-pied. C'est une construction très traditionnelle, avec de la brique, du simple vitrage... Du classique quoi. On n'a jamais fait de réparations. On a juste ajouté une sorte de véranda, mais ça n'est pas censé être une pièce de vie. Au niveau de l'isolation, on avait fait mettre de la laine de verre pour le toit. Tous les radiateurs sont électriques. Ils datent de 81.



Diverses sources d'humidité : fuites, toiture défectueuse...

Ici, c'est insalubre, tout simplement. C'est tout moisi. Les murs et tout. On a beaucoup d'humidité. On ne sait pas vraiment d'où elle vient. On n'arrive pas vraiment à l'expliquer. Dans la chambre de ma fille, il y a une remontée d'eau. C'est une canalisation qui a cassé et qui n'avait pas été réparée. J'ai refait tout le circuit d'eau froide mais le mal avait été fait. Ça a moisi partout. Quand ma fille dormait dans sa chambre, elle était déjà dans cet état. D'ailleurs, elle a des problèmes d'allergies depuis. Dans ma chambre, c'est pire encore. On a eu pas mal de tempêtes, ça a tout fait bouger sur le toit. Les premières tempêtes, les assurances ont arrangé mais après non. Du coup quand il pleut, il y a de l'humidité. Dans la salle de bain, il y a aussi de l'humidité. Pourtant, depuis 10 ans, on a une VMC, elle fonctionne, mais ça n'a pas changé grand-chose.



Dans la chambre de mon fils, le carreau de la fenêtre s'est cassé. On a bricolé un peu pour la réparer avec du plastique mais ça ne suffit pas.

Le froid et les difficultés à chauffer

La consommation augmente parce que la maison n'est plus isolée du tout, c'est comme si je vivais dehors. C'est venu petit à petit. Je n'avais jamais eu d'aussi grosses factures... On n'arrive pas à chauffer correctement. Il y a vraiment des hivers

où on a froid. Des fois, il fait tellement froid que même avec les radiateurs au max, ça ne suffit pas pour chauffer la maison. Je ne saurais pas vous dire exactement quelle température il fait. J'ai des thermomètres mais je ne pense pas à les regarder. Pour les réglages des radiateurs, je fais au ressenti. Quand j'ai froid je monte et quand ça se radoucit, je baisse un peu.

Les conséquences sur la vie sociale

Quand on avait vraiment froid, on restait tous dans une même pièce. Dans la cuisine le plus souvent. C'est la pièce qui est la plus facile à chauffer, elle n'est pas très humide. Si j'ai des gens à la maison, je chauffe parce qu'il ne faut pas qu'ils aient froid. J'ai appris à me mettre en dernier. Avant, je recevais beaucoup, mais maintenant, moins. On vieillit, on a plus envie de calme et puis avec ces problèmes de température, c'est parfois un peu délicat de faire venir les gens. Avant ici c'était « la maison du bon dieu ». On hébergeait tous les amis, tous les gens qui étaient dans le besoin. Maintenant, plus trop. Depuis que j'ai eu des problèmes de santé, j'ai fait deux AVC.

L'aide aux travaux de rénovation

« C'est une grande honte pour moi de devoir demander de l'argent ou de l'aide. »

L'accès au dispositif à travers le recours aux « assistantes sociales ».

L'assistante sociale, je suis allée la voir pour mes enfants, pour demander des aides quand ils étaient à l'école. Des fois, je ne pouvais pas payer les cantines. C'était vers 2006. Jusqu'à l'année

dernière, j'ai dû demander des aides, pour pouvoir payer leurs études. C'est l'assistante sociale qui m'a envoyée vers un organisme pour la rénovation. Mais ça doit faire trois ans que je ne l'ai pas vue. J'ai fait mes efforts à moi donc je n'ai pas eu besoin d'elle. Je préfère me restreindre un peu plutôt que d'aller voir systématiquement les assistantes sociales. C'est une grande honte pour moi de devoir demander de l'argent ou de l'aide. Mais c'est vrai que j'ai souvent demandé de l'aide aux services sociaux pour payer l'électricité parce que je n'y arrivais pas.

Le montage d'un projet de rénovation et la recherche d'aides

Il y a trois ans, l'assistante sociale est venue, elle a regardé ma maison et elle a demandé à d'autres personnes de venir. Ces personnes sont venues avec leurs appareils pour mesurer l'insalubrité et c'est parti de là. Je me souviens qu'ils ont dit « c'est impossible de continuer à vivre dans une maison comme ça, il faut faire quelque chose ». C'est mon assistante sociale qui les a sollicités, moi je n'avais rien demandé de tout ça. Ils ont regardé tout ce qu'il fallait changer. On était partis sur une isolation de la toiture, du double vitrage, les radiateurs et le cumulus. Je ne sais pas exactement ce qu'ils vont mettre à la place parce que je n'y connais rien, mais je fais confiance. Je sais que le cumulus sera « thermique » et que le chauffage sera « économique ».

Avec l'organisme pour la rénovation, on a fait un dossier qui est passé. Cela doit faire deux ans et demi qu'ils sont venus la première fois. Les devis, c'est moi qui les ai faits. J'ai appelé les entrepreneurs et j'ai soumis les devis à l'organisme pour la rénovation. Aux dernières nouvelles, on atteint quand même 30 000 € d'aides pour pouvoir refaire la maison. C'est ce qu'ils me donneront. Ça comprend plusieurs aides je crois. Il y a ma caisse de retraite, le Conseil Général, les impôts... Et il y a la fondation Abbé Pierre qui

donne le plus gros. On avait atteint 23 000 € d'aides en tout, entre 4 ou 5 financeurs, et eux, ils donnent tout le reste pour arriver à 30 000 €. Normalement il ne me reste rien à payer. Ces aides sont calculées en fonction de mes revenus. Par rapport au nombre d'habitants qu'il y avait à l'époque où je l'avais souscrite.

On a fait appel à la fondation Abbé Pierre pour tout ce qui est insalubrité. C'est pour traiter les murs et les plafonds contre la moisissure, pour ne pas que ça reste mauvais pour la santé. C'est un peu différent parce que ça n'est pas pour l'énergie. Pour l'humidité, les experts qui sont venus monter le dossier ne comprenaient pas d'où ça venait parce qu'il y a déjà une VMC. On espère que les travaux vont résoudre le problème. On verra bien.

Deux ans et demi de démarches

Cela fait longtemps que ça dure cette histoire d'aides mais c'est surtout à cause de moi. C'est parce que j'ai été malade. J'ai fait deux AVC. Donc c'est vrai que je n'ai pas forcément donné les papiers quand il fallait... il a fallu recommencer plusieurs fois à zéro. J'ai trouvé que tous les papiers, c'était un peu complexe. Mais bon, je n'aime pas trop ça déjà à la base. Disons qu'ils demandent toutes les assurances, etc. Je n'ai pas trouvé ça très utile mais j'ai donné. C'est comme ça, c'est dommage que ça ne soit pas plus simple. J'espère vraiment qu'après avoir fait les travaux, j'aurais une vraie différence, comme on m'a dit. Parce que là, ça n'en finit plus.

La recherche des artisans et la réalisation des devis

C'est vrai que s'ils avaient pu s'occuper eux même de trouver les artisans, ça m'aurait bien aidée. Ça aurait été beaucoup plus vite. Parce que mine de rien, appeler tous les artisans, trouver des rendez-vous, faire les devis, c'est du boulot. Donc quand vous n'êtes pas pleinement disponible, c'est très

compliqué. En plus, il faut chercher un peu parce que certains font payer les devis, il ne faut pas se faire avoir. J'ai bien dû passer 6 à 8 mois pour chercher les artisans. L'organisme de rénovation m'avait donné une liste. Mais mon interlocuteur au sein de l'organisme de rénovation m'avait dit d'attendre un peu parce qu'il connaissait des artisans qu'il voulait voir intervenir. Du coup, pour l'électricité (cumulus et chauffage), c'est un gars qu'il connaît qui va s'en occuper. C'est assez cher mais bon, ils bossent bien. Pour le double vitrage, c'est l'artisan pour l'électricité qui nous a conseillé un artisan. Donc au final, leur liste, on s'en est assez peu servie.

Le versement des aides

On attend que les artisans commencent les travaux, ça devrait se faire début juin. J'aurais dû avoir l'argent de viré sur mon compte, mais je ne veux pas avoir à faire avec tout cet argent. Je ne souhaite pas que ça transite par chez moi. Avec tous les problèmes d'argent que j'ai eus, je n'en veux pas ! Donc, j'ai demandé à ce que l'organisme de rénovation s'occupe de tout. Pour moi, ces aides, c'est vraiment bien. Parce que franchement, ma maison, s'ils n'étaient pas là, elle resterait comme ça jusqu'à ma mort. Je n'aurais pas du tout les moyens de faire quoi que ce soit. Je ne pourrais pas. 30 000 euros, d'où voulez-vous que je les sorte ?

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

