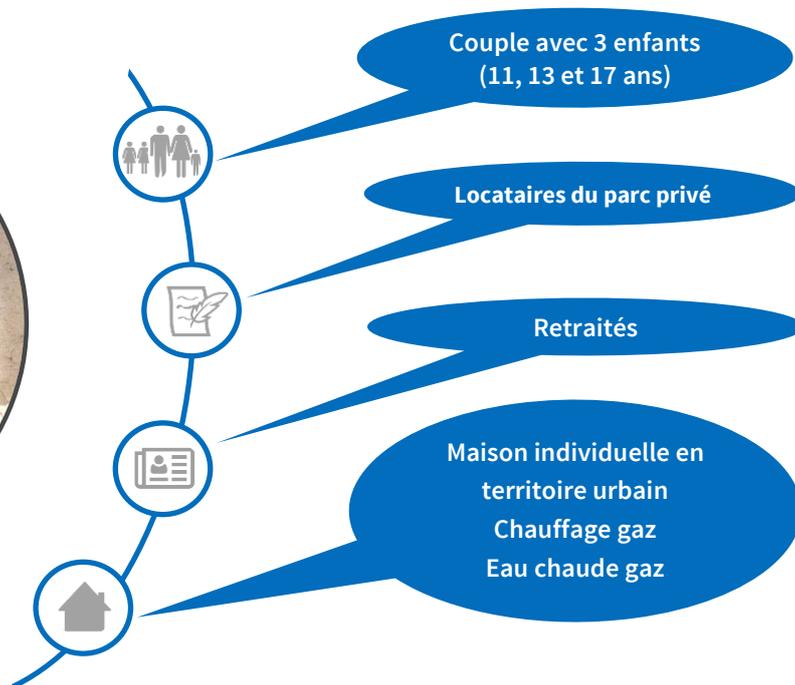


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME JAUNE



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Humidité, froid
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	M. amputé d'une jambe à cause du diabète
<input type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

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

Prise de contact
Association en charge d'une médiation avec le bailleur
Février 2018



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

Budget mensuel

Ressources	
Revenus	1 050 €
APL	400 €
Autre (CAF)	NR
TOTAL	NR

Charges liées au logement	
Loyer	800 €
Gaz/Electricité	102 €
Eau	25 €
TOTAL	927 €

Monsieur : On est 5 personnes dans cette maison : ma femme, moi et 3 enfants qui ont 17, 13 et 11 ans. On est mariés depuis 31 ans et on a 7 enfants en tout. Moi, j'ai 61 ans et ma femme a bientôt 50 ans.

D'un logement humide à un autre

Madame : On est dans cette maison depuis environ 4 ans. Avant on était dans une autre ville. On était dans une maison aussi avec deux étages. On était tombés sur des propriétaires particuliers. Pareil, on est arrivés en été, tout s'est bien passé, et après... Froid et humidité.

Monsieur : La maison était tellement humide que le bois de l'escalier pour aller à la cave était pourri. Dans le sous-sol, un jour un tuyau a éclaté, ça a inondé toute la cave. On a perdu toutes nos photos, du matériel. La propriétaire à l'époque a dit que c'était de notre faute, que le tuyau n'avait pas à éclater comme ça. C'est là qu'on a dit : on va partir.

Madame : On a choisi de changer de ville, c'était plus simple côté transport et tout ça. La ville où on était avant, c'est plutôt malfamé. Ici dans le quartier aussi le soir, c'est le rendez-vous des chômeurs. On voit des attroupements... Des jeunes avec des liasses de billets. On est passés par agence pour trouver la maison. Au début, on envisageait de prendre cette maison en location-vente, mais la propriétaire ne veut pas vendre. Et il y a les problèmes de santé de mon mari, les problèmes avec la maison et la propriétaire... Maintenant, on veut partir.

Des revenus faibles et une situation nouvelle de handicap

Monsieur : Je suis diabétique et artérite. Comme c'est un diabète à vie, ça a bouché les artères, donc on m'a coupé la jambe. J'ai l'autre jambe qui commence à faire pareil. Pour me déplacer, j'ai des petits problèmes, je suis en fauteuil roulant. Maintenant je suis à la retraite, avant j'étais chef de cuisine. Je touche 1 050 euros de retraite. Vous enlevez 800 euros de loyer, il ne reste plus grand-chose.

Madame : Je n'ai pas d'emploi. Mon fils fait un apprentissage, dans la boulangerie. Les deux autres enfants sont au collège. On a 400 euros d'APL. Comme on a baissé en impôt vu que mon mari était en allocation maladie longue durée, on a augmenté en APL. Maintenant qu'il est en retraite, ça se peut que l'APL augmente encore un petit peu. Mais un jour ou l'autre on ne l'aura plus. Quand notre fils aura 18 ans, ça va baisser. On demande aussi 50 euros de participation à notre fils pour payer son téléphone et tout ça, mais le reste il le garde. C'est lui qui travaille. Je ne vais pas non plus lui demander trop sinon il serait capable de dire : « si je dois payer ici, autant que je paye quelque chose ailleurs ». Et c'est intéressant pour nous qu'il soit encore là.

Une maison mitoyenne humide et froide

« (...) dans les toilettes et au-dessus de la porte d'entrée, quand il pleut, il y a de l'eau qui rentre. »

Monsieur : La maison, c'est sur deux niveaux. Il y a 3 chambres en haut. Ça doit faire dans les 80 m². Je ne sais pas de quelle année elle est, la grand-mère de la propriétaire vivait là (*la maison semble dater des années 1950*).

Madame : On m'a dit que ce n'était pas cher le prix pour la maison, on a quand même un jardin. Il est pas mal. Il doit faire 40 ou 50 m².

La mauvaise qualité du bâti et l'absence d'isolation

Monsieur : Dans cette maison, il n'y a pas d'isolation. On sent de l'air frais passer. En plus de ça, quand on est arrivés, ils avaient refait les fenêtres, mais il n'y a aucun joint de silicone autour.

Madame : Quand le voisin tire une chaise ou qu'il va aux toilettes, on entend tout. On dirait que c'est que du placo, des plaques en je-ne-sais-pas-quoi. Rien qu'avec nos chaises, si on met des coups dans le mur, le plâtre s'en va. Ce sont des anciennes maisons d'ouvriers je pense.

Les moisissures

Monsieur : On est arrivés ici en été, on n'avait pas vu les moisissures. Au-dessus des fenêtres, il y a plein de moisissures. Et dans les toilettes et au-dessus de la porte d'entrée, quand il pleut, il y a de l'eau qui rentre. Du coup on essuie. Dans les

escaliers, c'est pareil, on voit de la moisissure. Dans les chambres aussi.

Madame : Cette maison ne nous pose pas vraiment de problème de santé mais ça n'est pas vivable. Si j'invite mes parents, mes enfants, quand on rentre dans une chambre et qu'on voit ça, on n'a pas envie de dormir. Heureusement, nos enfants n'ont pas de problème de santé. On est habitués. Mais si ça s'abîme à force... Après ça peut être des champignons, des trucs comme ça.



Des problèmes de chaudière

Monsieur : Pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire, on a une chaudière au gaz. Elle a 5 ans, il y a des pièces à changer. Il nous a été envoyé un devis, il y en a pour 50 euros, mais ce n'est pas à nous de payer. Du coup, le devis a été renvoyé à la propriétaire et on attend la réponse maintenant.

Des besoins d'adaptation du logement au handicap

Madame : On a une baignoire... On avait demandé pour changer en douche, mais ça n'est pas possible, alors que c'est mieux pour mon mari. Même moi je préfère. Faire entrer mon mari dans la baignoire ça n'est pas évident.

Monsieur : Il faudrait plus de choses pour que je puisse me tenir. Là ça n'est pas le cas, il n'y a rien du tout. On avait demandé au propriétaire de faire ça.

Une propriétaire « qui ne veut rien faire »

Madame : La propriétaire ne veut rien faire. Elle promet beaucoup mais elle ne fait pas grand-chose. C'est verbal. La moindre des choses, quand on est propriétaire, si la personne paye bien son loyer, c'est de faire des travaux. Mais je ne peux pas l'attaquer, je ne peux rien faire. Il y a un arbre qui est tombé sur la gouttière (*lors de travaux dans une résidence voisine*). J'ai peur que si on déménage, la propriétaire nous demande de remplacer la gouttière. Le voisin est propriétaire, il a fait passer son assurance. Moi je n'ai pas fait marcher notre assurance car c'est à la propriétaire de le faire.

Les stratégies pour se chauffer et lutter contre l'humidité

« (...) quand mon mari travaillait encore, je baissais et je mettais un pull. »

Des problèmes de santé qui impactent les consommations de chauffage

Madame : Mon mari dort en bas, il ne peut pas monter. Ce n'est pas bon pour lui l'humidité à cause du diabète, donc il faut que ça soit chauffé. Mais ce n'est pas évident de chauffer en bas, il n'y a qu'un seul radiateur pour tout le rez-de-chaussée. Des fois il ne fait que 17 degrés. Du coup, je ne peux plus baisser le chauffage la nuit. C'est pareil dans la journée, quand mon mari travaillait encore, je baissais et je mettais un pull. Mais en restant ici, surtout immobile, il faut du chauffage.

Cela fait que le chauffage, cette année, on va le payer cher.



Des consommations limitées : « On fait attention »

Madame : On fait attention à nos consommations. On a une cuisinière gaz, mais on ne fait pas de gros repas. Même à Noël, on fait des repas assez simples. On fait le plein une fois par mois, dans les magasins qui ne sont pas trop chers et on met tout au congélateur. On n'a pas de voiture, on n'a pas le permis. On a des enfants qui l'ont, mais ils habitent ailleurs. Pour la toilette, ça n'est pas la douche tous les jours, c'est la toilette au lavabo. Même nos enfants, ça ne les gêne pas trop.

Une crainte de la prochaine régularisation des factures d'énergie

Madame : Pour moi le principal c'est de payer le loyer, l'énergie et l'eau. L'électricité et le gaz, on paye 102 euros par mois. Nos factures ne sont pas très grosses. C'est pratique la mensualisation, c'est vrai que sinon certains mois bien froids, on aurait des difficultés à payer. À chaque fois qu'ils nous rendent de l'argent, ils baissent les mensualités. Après on peut leur dire : « non laissez cette somme ». Ils préfèrent baisser les mensualités et ne pas devoir rembourser. Ils préfèrent que ce soit moi qui paye plutôt que

l'inverse. Mais le problème, c'est que les années ne se ressemblent pas. Cette année, c'est sûr que je vais dépasser. On ne regarde pas nos consommations sur internet, je leur fais confiance. Je ne comprends rien de toute façon. Au niveau de l'eau, on paye 25 euros par mois. Mais pareil je pense que je vais payer un plus.

L'aération et la réfection des murs contre les moisissures

Madame : Au début je pensais que les moisissures dans les chambres c'était parce que je mettais trop de chauffage ou pas assez... Mais en fin de compte ça ne change rien.

Monsieur : Maintenant on pense que le problème c'est surtout le manque de ventilation et d'isolation. Les gens qui sont venus visiter ont dit qu'ils allaient demander plus d'aération.

Madame : Quand on prend une douche, la condensation ça va vite. Si c'était ma maison, je ferais pas mal de choses. On aère tous les jours, à peu près 10 minutes. On m'a dit qu'il fallait aérer 10 minutes le matin et 10 minutes l'après-midi, pour éviter de trop perdre de chauffage. Mais en 10 minutes, on ne sèche pas une maison comme ça. Il faudrait ouvrir toute la journée... Mais en hiver, on ne peut pas trop.

Monsieur : Ma femme a été obligée de remettre une sorte de plâtre en bas des fenêtres et elle a aussi refait la peinture.

Madame : C'est moi qui ai acheté la peinture. Je n'ai pas pris une peinture très chère. Le temps que mon mari était à l'hôpital, ça me plaisait de faire en sorte que ça soit propre. Je me suis amusée. J'ai passé mon temps. Mais bon maintenant c'est comme si je n'avais rien fait.

L'accès aux dispositifs d'accompagnement

« (...) quand la personne de l'hygiène est entrée en contact avec [la propriétaire], elle m'a téléphoné, elle m'a dit qu'elle n'était pas contente et elle m'a raccroché au nez. »

Un dossier DALO fait de manière autonome

Madame : On n'est pas suivis par le CCAS. J'ai toujours tout fait moi-même. La seule chose qu'on fait, c'est d'aller au secours populaire tous les mois pour l'alimentation. C'est ma fille qui m'a dit d'essayer. Ça aide. La mise en relation avec le service hygiène de la mairie et l'association pour la médiation, c'est suite à la demande de logement que j'ai faite, un dossier DALO. Du fait que notre bail est bientôt fini, je me suis dit : « si jamais la propriétaire veut reprendre la maison, on sera à la rue avec rien ». Ça nous est déjà arrivé, une maison qu'on louait et bout de 6 mois la personne a voulu reprendre son logement. Ça fait que j'ai fait une demande pour du logement social. C'est ce qu'on voudrait car déjà ici on paye beaucoup.

Pour le dossier DALO, j'ai tout fait moi-même, le dossier, les photocopies, etc. Il fallait répondre à plein de questions, j'ai été obligée de dire qu'il y avait de la moisissure. Ce n'était pas pour embêter la propriétaire, c'était juste pour avoir un peu de chance. Et comme mon mari est handicapé, j'en ai parlé. Le service d'hygiène de la mairie nous a repérés et c'est à travers eux que la dame de l'association est entrée en contact avec nous. En comparaison avec la ville où on vivait avant, ici, dès que j'ai écrit, ça a bougé quand même assez vite.

L'intervention du service hygiène de la mairie

Quelqu'un du service hygiène est venu. Il a pris des mesures d'humidité, mais comme j'avais refait les peintures, ça n'était pas assez spectaculaire. Il m'a dit de ne plus y toucher, comme ça la propriétaire verra. Le problème, si on n'y touche pas... à force de reculer le rendez-vous, ça abîme la maison. La personne de l'hygiène a marqué tout ce qu'il y avait à faire : l'aération, les joints de fenêtre, la peinture anti-humidité, changer la gouttière. La propriétaire a reçu un courrier avec cette liste de choses à faire, elle avait deux mois pour faire les travaux. Mais c'était plus pour lui faire un peu peur.

Des relations tendues avec la propriétaire qui sont sources de crainte

Au début avec la propriétaire ça allait. Mais quand la personne de l'hygiène est entrée en contact avec elle, elle m'a téléphoné, elle m'a dit qu'elle n'était pas contente et elle m'a raccroché au nez. Mais le dossier DALO, c'était juste pour avoir un logement, pas pour embêter la propriétaire. On ne veut pas trop demander à la propriétaire car on a peur qu'elle ne fasse rien du tout ou bien qu'elle ait envie de changer de locataire. On n'a jamais pensé à ne pas payer le loyer. J'ai demandé à la personne de l'hygiène, elle m'a dit qu'on pouvait mettre de l'argent de côté chez un notaire, comme ça on peut prouver qu'on met l'argent de côté. Et tant que la propriétaire ne fait pas les travaux, elle n'aura pas son loyer. Mais j'ai peur que si on ne paye plus, on n'aura plus d'APL et elle voudra peut-être encore moins faire de travaux. Puis être mauvais payeur, ce n'est pas très bon pour le dossier de logement qu'on a fait.

L'intervention d'une association pour la médiation avec le bailleur

La dame de l'association est venue, elle nous a proposé des ampoules énergétiques, des

rideaux... aussi des choses aussi qu'on peut mettre sur les robinets pour réduire le débit d'eau. Le rideau, j'essaye encore de le poser, mais je n'y arrive pas. Et le boudin qu'elle m'a passé, je ne peux pas le mettre en dessous de la porte. Pareil, le réducteur de débit, on ne l'a pas encore mis car j'ai peur que le robinet de la cuisine nous lâche et je ne sais pas où se trouve le robinet central pour arrêter l'eau. Je n'ai pas envie d'un problème en plus. C'est pour ça qu'on veut changer de maison là. À force tout devient énervant.

La dame de l'association a mis en place une médiation avec la propriétaire. On avait rendez-vous le 21 mais sa collègue ne peut pas venir, alors on a rendez-vous le 28. C'est la troisième fois que c'est reporté. La dame a proposé la médiation car on n'a plus de relation avec la propriétaire. Elle préfère qu'on ne reçoive pas la propriétaire tout seuls. On ne sait jamais. Comme ça, on évite que ça dérape au niveau verbal. On a quelqu'un de neutre. Elle compte lui dire tout ce qu'il faudrait faire pour améliorer un peu le logement : l'aération, changer la chaudière, la peinture et un peu d'isolation. Est-ce qu'elle va le faire ? J'aimerais être une petite souris pour voir si tout a été fait. Mais étant donné qu'elle a des aides, elle fera peut-être quelque chose.

Des aides proposées à la propriétaire perçues comme injustes

Je l'ai dit au téléphone, j'étais peut-être un peu méchante d'ailleurs : on est plus aidés en tant que propriétaire qu'en étant locataire. Pour la propriétaire, le changement de chaudière ne va rien lui coûter presque rien, parce qu'elle aura des financements. Si moi je l'avais demandé ce changement de chaudière, je l'aurais payé une fortune. Ce n'est pas très juste. On paye le loyer honnêtement, la moindre des choses ça serait de faire un effort. Surtout qu'on n'a jamais eu de

problème pour payer. Jamais en retard depuis 4 ans. On lui amène de l'argent quand même.

La crainte de devenir captifs de ce logement en réalisant des travaux d'adaptation

Mon mari est inscrit à la MDPH, mais si on fait les travaux pour handicap, on est obligé de rester. Et si ça se trouve, la propriétaire va augmenter le loyer, les APL ne vont pas augmenter, et ça réduira nos revenus. Comme on veut partir, on ne voit pas l'intérêt de demander.

L'attente d'un logement social

On veut trouver un logement social pour diviser par deux le loyer et pouvoir prendre un mobile home, pour avoir un jardin et partir en vacances. On ne veut pas trouver une autre maison via une agence ou autre. Finalement, le DALO a été refusé car ici ça n'est pas insalubre, c'est indécent. Mais la collègue de la dame de l'association est venue pour monter un dossier pour un appartement prioritaire. Ça va passer en commission dans 15 jours. Je n'ai pas de nouvelle pour l'instant. Apparemment, il n'y a pas beaucoup d'appartements adaptés pour nous car on demande 3 chambres.

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 BESCO, 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

