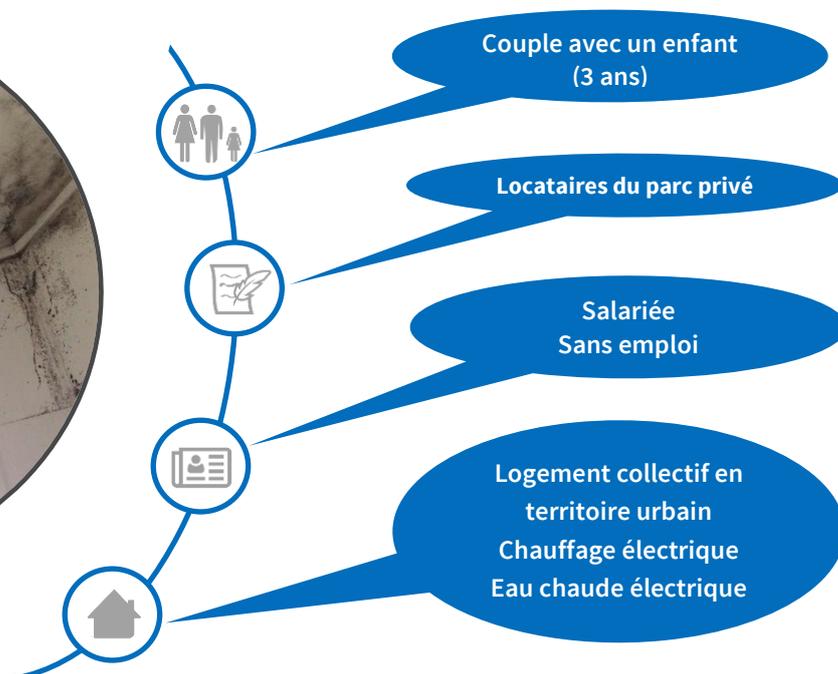


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME BRUN



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Humidité, froid
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	Problème de peau chez l'enfant
<input type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	

Report aux dispositifs d'aide : ménage non 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](#).

Budget mensuel

Ressources	
Revenus	1 480 €
APL	377 €
-	-
TOTAL	1 857 €

Charges liées au logement	
Loyer	600 €
Electricité	90 €
-	-
TOTAL	690 €

M et Mme Brun habitent un deux-pièces au rez-de-chaussée d'un immeuble de trois étages, dans une grande ville.

Un jeune couple qui souhaite

« gagner sa vie »

Madame : On vit à trois personnes. Notre petite vient d'avoir 3 ans. Moi, je vais avoir 24 ans. On s'est rencontrés au lycée avec mon mari. On est mariés, mais religieusement. On est musulman. On n'est pas nés en France... je suis congolaise, je suis arrivée en France quand j'avais 4 ans.

Monsieur : moi j'ai 23 ans. Je suis originaire du Bangladesh. Moi aussi, je suis arrivé en France quand j'avais 4 ans.

Madame : On vient de Paris. Ici dans cette ville, je n'ai pas de famille, il n'y a que la belle-sœur de mon mari. Mon mari est arrivé dans le Nord en 2013 et moi en 2014. On est venu ici car on m'a dit qu'il y avait du travail. Mais c'est faux. On n'a rien trouvé. On est dans la restauration. Je suis cuisinière, il est serveur. À Paris, on a travaillé dans de bons hôtels ou de bons restaurants. Mais ici, on nous propose que des formations rémunérées. On n'a pas le temps pour ça, on veut gagner notre vie. Les jeunes d'ici ne travaillent pas, c'est une ville de RSA. Cela ne sert à rien de rester. Je suis venue ici pour faire un bac pro mais ils m'ont jetée parce que je n'avais pas le permis. Ça m'a fait mal car ça a cassé un bout de mes rêves. Je retenterai ma chance plus tard. J'aime bien faire la cuisine à la maison. Mon rêve c'est de monter mon resto. Je ne cuisine pas assez ici. Il me faut une grande cuisine.

Monsieur : Je suis reparti travailler à Paris parce que j'allais avoir des problèmes de sous. J'ai vu mes économies baisser, il me restait 2-3 mois à tenir. Je travaille en cuisine dans une cafétéria. Je reviens ici en gros 2-3 jours toutes les deux semaines. À Paris, je suis chez mes parents ou chez

ma sœur. Comme ça, j'ai chaud et je mange à l'œil. Depuis quelque temps, j'ai un salaire régulier à 35 heures. Je gagne 1 480 euros net par mois. Des fois plus, des fois moins, ça dépend.

Madame : Le loyer est à 600 euros et on a 377 euros d'APL.

Un logement « coup de cœur » pour initier la vie familiale

Madame : Depuis qu'on est arrivés dans la région, c'est notre troisième logement. Ce logement, c'était un coup de cœur. Pour le même prix à Paris, on n'aurait pas eu quelque chose d'aussi grand et mignon. On a pensé à la petite. Là où on était avant c'était un studio. L'idée ensuite c'était de trouver plus grand ou même d'acheter. Cela fait un an et deux mois qu'on est ici.

Monsieur : Dans le studio où on était juste avant c'était bien isolé.

Madame : Il était trop bien, je ne sais même pas pourquoi on l'a quitté. Il faisait 30 m²... un seul petit chauffage et on était confort. Là, maintenant ça nous dirait bien de repartir à Paris.

De graves problèmes d'humidité

« (...) on a constaté que notre fille avait plein de tâches sur la peau, comme de l'eczéma. »

De multiples sources d'humidité

Madame : Après avoir emménagé, sont apparus les problèmes d'humidité. Les lits restaient tout

mouillés. Nos chaussures, nos vêtements, mes sacs à main, devenaient mouillés, noirs. On a perdu beaucoup d'affaires. Même des meubles. La nourriture était noircie, c'était choquant. Les gâteaux devenaient mous. On devait tout mettre dans des sachets, des boîtes. Maintenant, on est obligés de tout mettre dans la chambre. On n'a jamais connu ça l'humidité comme ça. Et puis, on a commencé à voir des tâches bizarres sur les murs.



Monsieur : On a aussi des remontées, des odeurs d'égouts. Et on a mis du scotch sur la fenêtre dans le salon car sinon il y a de l'eau qui rentre quand il pleut.

Madame : On a aussi eu un problème avec nos ampoules dans la salle de bain et les toilettes. Elles pétent régulièrement. Je me demande si ça n'est pas à cause de l'humidité. On a changé 5 ampoules LED au moins. Je les garde pour les preuves. En plus elles sont chères celles-là.

Des problèmes de peau chez l'enfant de 3 ans

Madame : Petit à petit, on a constaté que notre fille avait plein de tâches sur la peau, comme de l'eczéma. C'était très bizarre, surtout que je fais tout bien mon ménage. Quand elle dormait dans son lit, elle attrapait des plaques... On a acheté un sous matelas chauffant car son lit était tout le temps froid. Comme ça sent l'humidité partout, on savait pas que son lit était contaminé. On a soulevé son matelas, il était plein de moisissures. Il y a de la mousse sur la structure du lit. J'ai emmené ma fille voir un médecin. Il a dit que c'est peut-être à cause de champignons mais qu'il ne pouvait pas donner un papier disant que c'est à cause du logement. J'achète plein de produits pour ma fille, des savons, mais ça ne fonctionne pas. Ils coûtent chers tous ces produits.

Un problème à l'échelle de l'immeuble

Madame : Tout l'immeuble est comme ça. Le pire, c'est l'appartement tout en haut. Tout leur plafond est noir. Ils ont un enfant aussi. On en a parlé, mais ils ne veulent rien faire on dirait. C'est comme s'ils avaient peur de la propriétaire.

Monsieur : Et dans la cour, il y a toujours de la mousse. Il faudrait un karcher pour nettoyer.

Des stratégies variées et coûteuses contre l'humidité

« On met le chauffage que pour la petite ou les invités. Nous on supporte. »

Un froid persistant

Madame : Il fait froid. Il fait 14°C des fois. Là il fait 19°C. On met le chauffage que pour la petite ou les invités. Nous on supporte.

Monsieur : Si on met le chauffage toute la journée ça ne chauffe pas. Si on met à fond, ça va monter à 19°C, pas plus. Si on l'éteint ou on le baisse, ça redescend 5 minutes après. Il n'y a que dans le salon où ça tient un peu. On a acheté une sonde justement pour voir les températures intérieures et extérieures.

Madame : Quand on rentre, ça prend du temps avant qu'il fasse un peu chaud... La petite a froid, elle est obligée de rester avec son manteau. La nuit, elle dort avec nous dans notre lit. On avait tout fait pour qu'elle ait son petit coin mais on a tout ré-agencé à cause de l'humidité. Le rideau entre la cuisine et le salon, c'est nous qui l'avons mis. C'est pour pas que le froid rentre trop dans le salon.

L'achat de multiples appareils qui « pompent l'argent »

Madame : Des amis nous ont conseillé d'acheter une machine, un déshumidificateur. D'abord, on a pris un truc avec des pastilles à 30-40 euros, puis on est passé à un système électrique qui coûte dans les 200 euros. En tout cas, ça pompe l'argent.



Après, on a eu le petit chauffage électrique, mais il consomme beaucoup. Un jour on a vu un truc à la télé. Ils parlaient des gens qui avaient froid et ils donnaient des conseils pour adapter la maison. C'est là qu'on a acheté le poêle à pétrole.

Monsieur : Mais on nous a dit que c'était dangereux, du coup on a arrêté de s'en servir. C'est dommage car ça chauffe bien avec ça.

Madame : On a acheté l'autre petit chauffage électrique soufflant d'occasion. Il consomme beaucoup moins que le premier. On nous a dit que le mieux c'était le bain d'huile. Je pense que ça sera le prochain achat. Récemment, j'ai aussi vu sur internet qu'on peut appliquer un revêtement chauffant au sol. Ça ne coûte pas cher.

(J'entends un « pshiiit » venant du plafond)

Madame : C'est un spray automatique pour lutter contre l'odeur d'humidité. J'utilise aussi des trucs qu'on branche sur les prises pour diffuser de bonnes odeurs. Obligé de parfumer aussi... Car aérer ne suffit pas. Vous voyez là les moisissures ? Je suis tombée sur une pub pour un produit anti-moisissure, ça fonctionne vite mais après ça revient. J'ai repeint, parce que j'ai de la famille qui vient bientôt.

Monsieur : J'avais tout repeint déjà avant... Toute la maison... On a fait un grand nettoyage l'été. On a tout désinfecté. Mais c'est revenu.

Des surconsommations anticipées pour éviter les impayés

Monsieur : L'an dernier on payait environ 80 euros d'électricité par mois, cette année on est à 90 euros. L'année dernière, j'ai payé 300 euros en plus par rapport à l'estimation sur l'année. Cette année, je pense que ce sera pareil. Je vais prévoir, je préfère, plutôt que d'avoir un impayé. Je sais où je vais tirer l'argent. On a des économies. On n'a

jamais eu d'impayé d'énergie. On a toujours réglé les factures. Pas de dette.

Madame : L'année dernière ça nous a fait mal à la tête d'avoir environ 300 euros à payer en plus. En plus on est au tarif première nécessité (*abonnement 6 kVA*).

Une propriétaire de mauvaise foi

« Elle a même dit une fois qu'on recevait trop de gens et que c'est à cause de ça aussi qu'il y a de l'humidité. »

Madame : Assez rapidement, on a parlé des problèmes d'humidité à la propriétaire. Elle nous a dit : « Non ne vous inquiétez pas, il n'y a pas d'humidité ! ». Elle n'est jamais venue voir l'état de notre logement et chercher une solution avec nous. On lui a envoyé des photos. On a envoyé plein de messages. On lui a dit que ça devenait urgent de faire quelque chose car nos affaires commençaient à pourrir. Le four, il y a de la rouille à l'intérieur. Je suis déçue par le comportement de la propriétaire.

Monsieur : La propriétaire est bien sapée, on sent qu'elle a de l'argent. Elle possède deux bureaux de tabac et apparemment plusieurs immeubles dans la ville. Elle dit qu'on ne chauffe pas la chambre et que c'est ça le souci. Plus tard, elle a dit que c'était à cause du poêle à pétrole qu'on avait les traces de moisissures.

Madame : Avant le poêle à pétrole elle a dit que le problème c'était à cause du déshumidificateur, en disant que comme ça prend de l'air, il y a plus d'humidité. Une explication digne de « science

pro » [*sic*]. Si on l'écoute, il ne faut rien acheter et ne rien faire dans l'appartement.

Monsieur : Même au sujet du rideau entre la cuisine et le salon, elle a dit que ce n'est pas bien car ça empêche l'air de passer.

Madame : Elle cherche toujours à nous mettre la faute sur le dos. Elle a même dit une fois qu'on recevait trop de gens et que c'est à cause de ça aussi qu'il y a de l'humidité. On ne va pas se mentir. Ici pour avoir le logement il faut les bons papiers. Mais nous on est en règle, on est jeunes, on veut s'en sortir, ne pas se faire manger par des imbéciles. Personne ne va me marcher sur les pieds. Elle a vu qu'on était trop comme ça, et ça ne le fait pas du coup. Plusieurs fois elle nous a dit : « mais partez alors ! ».

Monsieur : Elle ne répond pas au téléphone. Par contre, quand le virement pour le loyer se fait un peu en retard, là elle nous appelle. Du coup, pour l'avoir au téléphone, je ne fais pas son virement, je le fais une semaine plus tard.

Le recours à un accompagnement pour la médiation avec le bailleur

« Elle vous prend vraiment pour des imbéciles ».

L'instauration d'un rapport de force par l'intermédiaire d'un éducateur

Monsieur : J'ai connu l'éducateur qui nous suit depuis qu'on est arrivé ici. J'étais au chômage et il m'a trouvé une formation. C'est lui qui a fait remonter notre cas à la mairie. Quand il est venu

visiter le logement, il a vu le dos de ma fille, il n'a pas apprécié. Du coup, il a fait une lettre recommandée, puis il a appelé la mairie et l'association pour la médiation bailleur. Il a dit : « elle vous prend vraiment pour des imbéciles ». Il n'y a pas longtemps, j'ai reçu un recommandé de la propriétaire mais je n'ai pas pu aller le chercher car je travaillais à Paris. C'est sûrement suite à celui que l'éducateur a envoyé. Pour cet hiver, je voulais ne pas payer le loyer car on est en période hivernale. Mais ça ne vaut pas la peine, après on aura des problèmes.

Madame : Notre éducateur nous a conseillé de mettre l'argent du loyer sur un compte de dépôt si la propriétaire ne fait pas les travaux.

Monsieur : Pareil, la CAF peut lui enlever les APL.

Madame : Un monsieur de la mairie est venu faire une visite. Selon lui, j'ai fait une erreur, il ne fallait pas que je reçoive pour que ça se voit quand des « experts » passent.

La médiation avec le bailleur par l'intermédiaire d'une association

Madame : L'association est venue faire une visite. Elle a fait des photos, un diagnostic et des propositions de travaux. Elle nous a passé un rideau pour garder un peu la chaleur dans la salle de bain et aussi des boudins, des ampoules, des réducteurs de débit pour l'eau... Elle nous a dit qu'on aère trop les pièces. Il faut savoir ! 10 minutes ou 30 minutes ? Est-ce que ça change vraiment les choses ? La douche aussi, elle nous a dit : « pas plus de 5 minutes car 10-15 minutes c'est trop ».

Monsieur : D'après ce que j'ai vu, il y en a pour 10-15 000 euros de travaux. Il y a le mur à isoler, la fenêtre, la VMC, rabaisser la hauteur des plafonds, le ballon d'eau chaude.... Il y a une médiation en

cours, on a rendez-vous la semaine prochaine. Comme par hasard, la propriétaire va venir. La dame de l'association sera là aussi. Elle va tenter de faire des devis avec la propriétaire et de lui trouver des subventions.

Madame : Sans notre éducateur et la dame de l'association, ça se trouve la propriétaire n'aurait jamais rien fait. Quand on est face à elle, elle veut nous laisser penser qu'elle est la plus forte, qu'on n'y connaît rien, qu'on fait mal. Elle n'a pas aimé qu'on lui tienne tête je pense.

Une demande DALO

Madame : Notre éducateur nous a dit que pour faire une demande d'aide au logement, on avait besoin du certificat médical pour notre fille et comme ça on pourrait partir plus vite. L'idée c'est de faire un DALO car on veut partir. Après, s'ils font des travaux, on verra.

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

