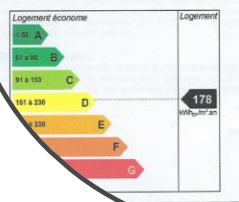
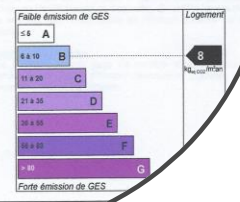
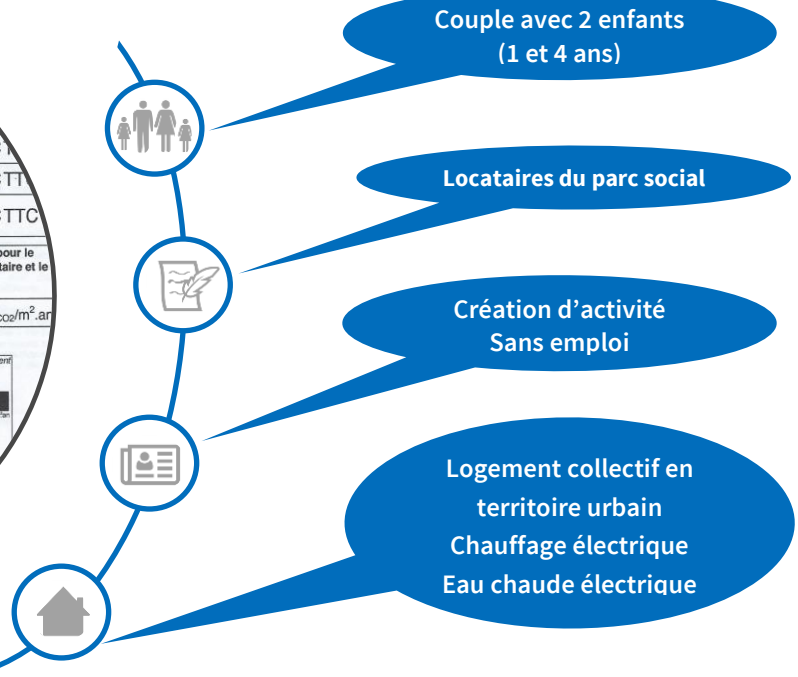


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME VERT

Energie			
Version 1.30, estimé à l'immeuble, prix moyens des énergies			
	Consommation en énergies finales	Consommation en énergie primaire	
	Détail par énergie et par usage en kWh _{EP}	Détail par usage en kWh _{EP}	
	3 004 kWh d'Elec	7 749 kWh _{EP} /an	343
Chaude sanitaire	1 907 kWh d'Elec	4 920 kWh _{EP} /an	170 €
Refroidissement	0 kWh d'Elec	0 kWh _{EP} /an	0 € TTC
Consommation d'énergie pour les usages recensés	4 911 kWh d'Elec	12 669 kWh _{EP} /an	802 € TTC

Consommation énergétique (en énergie primaire) pour le chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et le refroidissement		Emission des gaz à effet de serre (GES) pour le chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et le refroidissement	
Consommation conventionnelle :	178 kWh _{EP} /m ² .an	Estimation des émissions :	8 kg _{eqCO2} /m ² .an

? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Sensation de froid malgré de très importantes consommations de chauffage
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Factures très élevées Impayés (énergie, loyer, impôts...) et procédure d'expulsion en cours

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

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

Prise de contact

Association chargée du suivi du ménage
Février 2018

Budget mensuel

Ressources	
Revenus	1 635 €
APL	262 €
Autres (CAF)	314 €
TOTAL	2 211 €

Charges liées au logement	
Loyer	714 €
Electricité	170 €
Eau	40 €
Remb. Dettes (loyer/énergie/eau)	>296 €
TOTAL	1 220 €

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

Monsieur : On est un couple avec deux jeunes filles. La plus grande a 4 ans et la plus petite a 1 an et demi. J'ai 32 ans, ma femme a 28 ans.

Un logement social neuf... présenté comme un BBC

Monsieur : On s'est installés ici en 2012, on n'avait pas d'enfant. C'était neuf, ça n'avait jamais été habité. Avant, on était plus à la campagne. C'était un appartement refait, dans les combles d'une ancienne maison. On aurait dû y rester : on mettait le chauffage à bloc et on n'a jamais payé autant d'énergie que maintenant !

Quand on a visité cet appartement, on nous a expliqué que c'était tout électrique. Ça m'a un peu refroidi. On avait des doutes. Mais on a été rassurés par la personne qui nous a fait visiter, qui nous a dit que c'était un bâtiment basse consommation, du BBC, avec des matériaux performants. C'est l'argument principal qui nous a rassurés et fait signer le bail.

Madame : L'appartement fait 68 m². C'est un logement social, en logement PLS. Ce n'est pas HLM.

Un couple au chômage

Une période de chômage pour développer un projet d'entreprise

Monsieur : Quand on est arrivés ici, j'avais un emploi, ma femme aussi. On était au-dessus du plafond pour avoir les appartements HLM qu'on visait. J'étais directeur d'une structure de loisirs pour adolescents dans un quartier difficile. J'ai eu les joies de travailler pour une mairie qui fait des

projets et qui les enterre. Je devais justifier ça auprès du public. Au bout d'un moment ça m'a saoulé. J'étais titulaire mais j'ai démissionné. J'ai créé mon entreprise. J'ai fait une marque de vêtements. Je pars de rien, juste une toute petite somme, je n'ai pas fait de crédit. La mairie m'a recontacté et j'ai retravaillé en tant que vacataire mais ils ont décidé de fermer la structure. Je ne travaille plus depuis un an, mais j'ai fait régulièrement des formations dans le graphisme pour mon entreprise.

Un emploi d'aide-soignante interrompu pour s'occuper des enfants

Madame : Je suis aide-soignante. Je travaille moins car je m'occupe des enfants. La première est née avec un problème de thyroïde, j'ai pris six mois de congés parental car j'étais très souvent à l'hôpital. Après j'ai repris le travail. Au début, on avait une nounou, qui coûtait 600 euros par mois. On pouvait se le « permettre » car on travaillait tous les deux. Mais maintenant on a deux filles, si je mets la petite chez la nounou à 600 euros par mois, plus la cantine et la garderie pour la grande, je suis perdante donc je reste au chômage, avec ce que le chômage comporte. J'ai 900 euros de chômage et mon mari 735 euros. Plus 314 euros pour les enfants et 262 euros d'APL.

« Piégés » par des factures de régularisation d'électricité...

« Tout le monde part (...) avant d'avoir de trop grosses factures. »

Monsieur : Quand on est arrivés ici, EDF a estimé l'électricité avec le chauffage à 85 euros mensuels. Pour moi, c'était déjà énorme, mais ça restait raisonnable pour un appartement tout électrique. En fin d'année, on a reçu une facture de

régularisation de 1 000 euros. La deuxième année, on est passés de 85 euros à 170 euros par mois mais on a eu une autre facture de 1 000 euros à ré-étaler sur l'année. Suite à ça, on a changé de fournisseur d'électricité, on est passé à ENGIE. On a reçu une troisième facture encore plus importante : 1 500 euros. C'est la dernière qu'on a reçue. Depuis 2012, j'ai donné presque 13 000 euros pour l'électricité. Quand je me suis rendu compte de ça, j'avais le vertige. Avec tout cet argent, j'aurais pu faire plein d'autres choses pour mes filles. J'ai l'impression que tout notre argent part dans l'énergie.

Dans chaque appartement de cet immeuble, c'est au moins le quatrième locataire. Tout le monde part. Les gens partent par expérience, ça n'est pas leur premier appartement comme nous. Peut-être qu'ils ne sont pas mensualisés et qu'ils voient ce qu'ils consomment en deux mois. Ils partent avant d'avoir de trop grosses factures. Nous, on s'est retrouvé piégés avec la première facture. On pensait que c'était exceptionnel. On s'est dit : « on va faire attention ». Sauf qu'après, on a eu un premier enfant, puis un deuxième. Forcément, on consomme plus. Malgré le fait qu'on fasse attention, ça ne suffit pas.

... et une sensation d'inconfort et de froid

« Consommer moins ça sera difficile. »

« On n'a pas l'impression d'être des sur-consommateurs d'électricité »

Madame : On a toujours chauffé, mais on n'a pas l'impression d'être des sur-consommateurs d'électricité. On ne voit pas ce qu'on pourrait diminuer. On nous a souvent dit : « il faut couper

les veilles », mais ça n'explique pas le montant des factures. C'est quelques euros par an, pas plus.

Monsieur : Consommer moins ça sera difficile. J'ai toujours été quelqu'un qui fait attention. Quand j'allume un truc, je sais que je consomme de l'électricité. Je sais ce que c'est, la valeur de ces trucs-là. On ne peut pas me reprocher de surconsommer, ce n'est pas possible. On chauffe mais pas tant que ça. La preuve : les parents de ma femme sont réticents à venir ici. Ils restent avec leur manteau. Ils ont toujours dit : « il fait froid chez vous, vous ne chauffez pas assez ».

« On essaye de tout faire, mais ça ne fonctionne pas »

Madame : On sent de l'air passer par les fenêtres. Dans les chambres, on est à 16°C. On coupe le chauffage avant d'aller se coucher. Le matin, il fait 14°C. Si je mets le thermostat à 19, la température « conventionnelle », il fait trop froid, il fait 17°C. Franchement on essaye de tout faire, mais ça ne fonctionne pas, c'est ça le problème.

Comme équipements, on n'a pas grand-chose. Pas de sèche-linge, pas de lave-vaisselle. L'ordinateur ne fonctionne plus. En plus, tout est neuf quasi, « A » ou « A+ ». Le frigo, la machine et la télé, ce sont mes parents qui nous les ont offerts. Le mobilier et la cuisine, on avait de l'argent de côté. Je fais une machine tous les deux jours. Mais le linge ne sèche pas vu qu'il fait froid. Un bain par semaine pour les petites. Sinon, c'est toilette.

Monsieur : Moi, je prends des douches au foot. Le mercredi et le vendredi.

Des problèmes de santé chez les enfants

La petite a fait 6 hospitalisations pour bronchiolite la première année. Elle a été sous oxygène. Nos filles sont malades toute l'année. Elles ont tendance à être enrhumées et tousser... je suis sûr

que c'est à cause de l'appartement. Une semaine chez ma mère, la petite n'a pas été malade.

En quête d'explication des surconsommations

« Ils ont berné tout le monde en disant : "c'est du BBC, ne vous inquiétez pas, vos factures seront au minimum" ».

Du faux BBC ? « J'ai mené l'enquête »

Monsieur : Pendant longtemps j'ai cherché l'information chez le bailleur comme quoi le logement est BBC. Une fois au téléphone, on m'a dit : « BBC, vous savez, ça veut tout et rien dire »... J'ai mené l'enquête. J'ai même réussi à contacter l'architecte qui a fait les immeubles, ce sont les bureaux dans l'immeuble d'en face. Ils m'ont dit : « Nos bureaux en bas sont BBC, mais pas les immeubles ». On nous a menti. Pas longtemps après, je me suis rendu compte que c'était du béton cellulaire. Les enfants qui font du roller en bas, on dirait qu'ils sont au-dessus de chez moi. Tout résonne.

La sollicitation de l'expertise du fournisseur d'énergie

Monsieur : J'ai aussi appelé EDF. La première chose qu'ils m'ont dit c'est : « En effet, vu la surface, cela paraît énorme. Il doit y avoir un dysfonctionnement électrique ou une perte de chaleur. Le conseiller m'a dit qu'il connaissait personnellement des gens qui ont des maisons de 200 m², qui chauffent beaucoup plus et qui ne payent pas ces sommes-là »... On s'est rendus dans une boutique EDF. Un responsable nous a dit : « C'est normal, votre appartement est neuf, donc les murs ne sont pas secs »... On nous a sorti des trucs un peu sordides.

Des problèmes à l'échelle de l'immeuble : une amorce d'action collective

Monsieur : J'ai demandé aux voisins, ils ont des problèmes. Certains trouvent que c'est cher. Plusieurs ont des chauffages d'appoint. On voit dans les poubelles des bouteilles d'huile vide. La voisine du dessous, c'est humide. Je sais que cet immeuble, la mairie l'a ciblé comme problématique.

Madame : A la première régularisation, j'ai fait un peu tous les appartements. On était plusieurs à avoir fait une pétition à la mairie pour dire qu'on pense qu'il y a un problème de coût énergétique. Mes parents ont une maison BBC de 200 m², ils sont tout électrique et payent 120 euros par mois. On a 68 m² et on paye le double. Il y a un voisin qui utilise des bouteilles de gaz. Au troisième, il y avait des gens qui avaient des dettes aussi, on voyait les courriers dans leur boîte aux lettres.

Un dysfonctionnement du chauffage

Monsieur : Il y a un thermostat. Les radiateurs sont censés chauffer et quand la pièce atteint la température de consigne, en théorie ils s'arrêtent. Sauf qu'on a constaté qu'ils ne s'arrêtaient jamais. Ils ne sont peut-être pas reliés au thermostat ou alors la chaleur sort tout le temps...

Madame : Ce sont des grille-pains. C'est bas de gamme et ça consomme plus.



Monsieur : On a un cumulus de 200 litres. Il est géant. Il consomme pas mal je pense, même s'il chauffe pendant les heures creuses. Les personnes qui connaissent un peu m'ont demandé : pourquoi t'as un truc de 200 litres chez toi ? Je ne sais pas.

La relation au bailleur : « le pot de terre contre le pot de fer »

Monsieur : Le bailleur ne veut rien faire. Il estime que c'est nous qui consommons énormément d'électricité. Il y a un conseiller du bailleur qui est venu, mais il a juste dit : « ben il ne fait pas si froid que ça chez vous ». Ça faisait un mois que je courrais après, pour qu'il vienne chez moi. A chaque fois il repoussait. Une fois, ils ont envoyé un électricien. Il a allumé une plaque et il a dit : c'est normal que vous consommiez beaucoup, quand vous allumez une plaque c'est comme si vous utilisiez 4 chauffages. » Mais on est obligé de mettre une plaque, il n'y a pas de gaz ici.

Madame : Il a dit aussi que c'était à cause de notre cumulus, qu'il fallait le détartre. Mais il est neuf. Je me suis renseignée, si je le fais détartre, ça me coûte plus cher que d'en acheter un neuf.

Monsieur : Ca se trouve, il n'y a pas de problème dans l'appartement. Mais dans ce cas, il faut nous prouver qu'il est BBC, qu'il est économe. Ou dire qu'il consomme... qu'il est énergivore. Qu'on nous le prouve. On veut savoir. Mais on peut rien faire contre le bailleur. Je n'ai pas 5 ans à passer dans un tribunal à faire des procès à des personnes qui ont plus d'argent que moi pour payer leurs avocats. Et puis, les guichets n'existent plus... ils font des rendez-vous téléphoniques. Ce n'est pas un vrai rendez-vous durant lequel on peut bien expliquer les choses. Ils parlent mal au téléphone, on nous prend de haut.

Madame : C'est le pot de terre contre le pot de fer. Notre parole contre la leur. Je pense que notre

bailleur est au courant qu'il y a un problème. Ils ont berné tout le monde en disant : « c'est du BBC, ne vous inquiétez pas, vos factures seront au minimum ». On était novices là-dedans, on s'est fait avoir comme souvent lorsqu'il s'agit d'un nouvel appartement pour de nouveaux locataires.

Monsieur : Les deux premières associations qui sont venues ici ont un peu abandonné le truc. Ils ont vu que c'était du lourd. Les associations, leur objectif, c'est la médiation, pas le clash. Un travailleur social ne nous amènera jamais à porter plainte contre un bailleur. Il faut que ça parte de nous... et ils peuvent nous appuyer dans nos démarches. Là, le bailleur est en position de force car rien de tout ça n'est prouvé, ils sont les seuls à pouvoir prouver.

Dettes de loyer et lancement d'une procédure d'expulsion

« (...) je suis obligé de choisir de payer EDF plutôt que [le bailleur] ».

De la dette d'énergie à la dette de loyer : « l'effet boule de neige »

Madame : Quand on a eu la première facture de régularisation d'électricité, on n'a pas eu le choix que de l'étaler sur l'année...

Monsieur : On est passé de 85 euros à 170 euros par mois. Donc ça a engendré une dette de loyer, puisqu'il y avait 100 euros de loyer qu'on ne pouvait pas payer. Effet boule de neige. Le loyer, c'est 714 euros, sans le chauffage, sans l'eau. Ce n'est pas du HLM, donc c'est quand même cher. Quand on a eu la première facture de régularisation, j'ai eu le bailleur au téléphone, j'ai dit : « même s'il y a un problème chez moi, si je ne

paye pas, EDF coupe l'électricité. Je ne peux pas me le permettre avec deux enfants. Donc, c'est malheureux ce que je vais vous dire, mais je suis obligé de choisir de payer EDF plutôt que vous. Puisque vous, je sais que même si vous intentez quelque chose ça va prendre du temps ». On m'a répondu : « c'est inadmissible ce que vous dites ». Donc procédure d'expulsion, tribunal...

De la dette de loyer à la suspension des APL

Monsieur : Au début on n'avait pas le droit aux APL car on gagnait trop. On l'a eu à partir d'un certain moment. Mais ce que je ne comprends pas, c'est que quand on ne paye pas le loyer car on n'y arrive pas, on nous enlève l'APL... Forcément ça augmente la dette ! Il y avait 816 euros que la CAF pouvait nous donner et qui nous auraient évité d'aggraver la dette. Ils les ont bloqués. On aurait pu sortir de cette situation, mais ça n'a fait que la prolonger.

L'enclenchement rapide d'une procédure d'expulsion

Monsieur : À un moment donné, j'ai eu un coup de fil d'un chargé de recouvrement pour le bailleur. Il était 7h45. Il me dit : « Je vous appelle concernant votre dette, vous en êtes où ? » Je dis : « On est suivi par le CCAS, par une association, on a fait passer de nombreuses personnes à notre domicile qui ont fait des mesures... On essaye de trouver une solution. Si vous n'avez pas l'argent actuellement, c'est qu'on ne l'a pas ».

Une procédure d'expulsion pour 1 600 € de dette de loyer

Monsieur : C'est le monsieur de l'association qui m'a fait rencontrer l'avocat et qui m'a parlé de l'aide juridictionnelle. C'était hors de question un avocat pour moi, pour les frais. L'avocate qui nous représente m'a dit : « Vous êtes la première

personne que je vais défendre devant un juge pour une si petite somme (1 600 euros). Je n'ai jamais vu ça ». Le premier passage devant la juge, c'était la première fois de ma vie dans un tribunal. On a fait un accord pour un plan d'apurement à 50 euros par mois. Mais quand je reçois le verdict du juge, je lis : « Vous avez accepté de régler 100 euros par mois »... Je me suis dit « c'est pas possible, je suis maudit ». J'avais expliqué à la juge qu'on avait fait une demande de FSL mais ça ne la regardait pas parce qu'on avait pas encore la décision.

Madame : Après le FSL, on a réengagé une dette. Donc là, c'était commandement de paiement et expulsion.

Monsieur : Ils ont fait venir un huissier. Je ne voulais pas lui ouvrir, mais j'ai vu dans le trou de la porte qu'il commençait à faire signe à son collègue qui avait une boîte à outil. Si on ne réglait pas les 900 euros qui nous restaient de dette, on était expulsés le 31 mars. Lundi, si on n'était pas à zéro, l'huissier prenait la plaque, le four...

Madame : Je me suis débrouillée. J'ai travaillé des nuits au mois de février. Le problème, c'est que Pôle Emploi m'a supprimé une partie de mes allocations du coup. Je n'ai eu que 400 euros alors que je n'avais pas encore été payée de mes nuits... Heureusement, je me suis arrangée avec mon employeur ; il m'a fait une avance sur salaire. On met toutes les chances de notre côté, on essaye de s'en sortir, mais avec bien des difficultés. On a pu payer la facture de 900 euros pour le loyer, mais pas celle de 300 euros pour l'électricité.

La « spirale » de l'endettement

« Pour la dette de loyer, on a dû faire un crédit... »

Du loyer aux impôts en passant par un crédit à la consommation

Madame : Pour les impayés de loyer, on a eu au total une dette de 1 600 euros. Il y a aussi des impôts qu'on n'a pas payés.

Monsieur : Pour la dette de loyer, on a dû faire un crédit... je rembourse 75 euros. On a prolongé un ancien crédit qu'on avait fait pour de la consommation, car on n'avait plus de sous. En plus, les crédits c'est contre mes principes religieux, mais je n'ai pas le choix car je suis dans la merde.

Des dettes d'eau

Monsieur : L'eau froide, au début elle était comptée dans le loyer. Du jour au lendemain on a reçu une facture d'eau pour la première année. Il y a des factures que j'ai pas pu payer, j'ai demandé un échelonnement... on paye 38 euros tous les mois et 35 euros en plus pour régler d'anciennes factures.

La course à l'apurement des dettes

« (...) on a perdu des kilos, on a gagné du stress. »

Les dettes d'électricité : changer de fournisseur pour éviter la coupure

Monsieur : Les changements de fournisseur d'électricité, c'était pour pas qu'on nous coupe. En

changeant de fournisseur, ceux d'avant peuvent toujours envoyer des documents comme quoi il faut payer, mais ils ne peuvent plus couper. C'est le monsieur de la mairie qui nous avait dit de faire ça. Il avait précisé : « ce n'est pas bien ce que je vais dire, je n'ai pas le droit normalement ». Après la dernière facture d'ENGIE, une dame est venue pour couper. J'ai ouvert la porte en catastrophe, elle m'a vu avec la petite. Je lui ai expliqué la situation et j'ai appelé notre travailleur social devant elle. Du coup, elle n'a pas coupé. Elle était gentille. Le soir même, on a changé de fournisseur. On est passés chez Total Spring. Ils m'ont assuré que je ne dépasserai pas les 150 euros par mois. Au début ils ont annoncé 200 euros par mois. On a négocié... Pareil, je suis tombé sur quelqu'un de compréhensif. Il était dans un pays du Maghreb, il a dû se dire qu'il allait aider un frère en galère. Moi je suis tunisien, mais je pense qu'il était du Maroc. Si on déménage le mois prochain, on va changer de fournisseur. Les 300 euros qu'on leur doit, on expliquera et on tentera de l'étaler sur l'année.

« On a un peu épuisé toutes les aides »

Madame : On est suivi par le CCAS, j'y vais une fois tous les 15 jours. Pour le loyer, on a eu le FSL, mais il restait une partie à rembourser. Et quand le FSL a été accepté, la CAF a donné les 816 euros d'APL qui avaient été suspendus. Là, avec le monsieur du CCAS on a refait une demande d'aide pour l'énergie à la CAF. On a un peu épuisé toutes les aides aussi, on arrive au bout...

« On règle une dette pour en avoir une autre »

Monsieur : A un moment donné, on n'avait quasiment plus de dette, environ 100 euros, on revenait plus ou moins à l'équilibre. Sauf que c'est à ce moment-là qu'on a reçu la dernière facture d'ENGIE : 1 500 euros. À chaque fois qu'on sort la tête de l'eau, on reçoit une facture. Je suis obligé de faire un choix.

Madame : On règle une dette pour en avoir une autre. Sauf qu'il y a des dettes plus méchantes que d'autres. L'électricité, on n'a pas la main dessus. Les impôts non plus, on se prend du + 20%.

L'arrêt de la mensualisation et l'utilisation d'un poêle à pétrole

Madame : Ça fait 3 mois qu'on a le chauffage à huile. Après la dernière régulation, quand il a commencé à faire froid, je ne pouvais pas continuer comme ça. Tous les jours à midi, je regardais la consommation en kWh... quand j'ai vu qu'on dépassait les 40 kWh par 24h, il a fallu trouver une solution. Maintenant on utilise ce chauffage (*poêle à pétrole*) et on a coupé les radiateurs, sauf dans les chambres.



On sait les dangers que ça comporte pour les enfants. En plus de se brûler, il y a l'air qu'on respire... mais on n'a pas le choix. En tout cas, rien que la température, c'est mieux, on a plus chaud. On arrive à avoir du confort thermique. Et on aère dès qu'on peut. Pour recharger le poêle à pétrole, le moins cher c'est 20 euros le bidon. On en achète 4-5 par mois, quand il fait vraiment froid. Disons qu'on le voit moins car ça passe dans le budget de la semaine. Et avec Total Spring, maintenant on paye ce que l'on consomme tous les deux mois, pour ne pas avoir de régularisation en fin d'année. Là on a reçu la première facture qui est de 300 euros pour deux mois. Mais il faut acheter en plus le pétrole. On voit peu la différence avec avant. C'est un peu coup d'épée dans l'eau car si on calcule les bouteilles qu'on achète par mois...

« Heureusement qu'on est assez forts moralement »

Monsieur : On ne va pas se plaindre. L'essentiel, c'est que les enfants mangent. Personnellement pour moi ça passe après. J'ai perdu du poids, je me blesse au sport car j'ai totalement changé d'hygiène de vie.

Madame : C'est devenu une obsession... Dans mon lit, je cogite, je mets du temps à m'endormir. Lui, il ne s'endort pas avant 4h du matin. On essaye de faire bonne figure. Heureusement qu'on est assez fort moralement. Je n'ai jamais été aussi mince que ça. Lui c'est pareil, on a perdu des kilos, on a gagné du stress.

L'attente d'un logement social moins cher

« Je ne veux rien arranger ici. Je veux déménager. »

L'intervention d'une association et de la mairie

Monsieur : Le monsieur de l'association est venu avec une dame de la Ville. Ils avaient des capteurs thermiques. Ils ont vu qu'on avait une grosse perte de chaleur dans les coins... avec leur caméra c'était noir. Mais pour eux, ça ne justifiait pas le niveau des factures. Ils ont regardé le type de radiateurs par rapport à la surface. Ça n'est pas adapté. Le monsieur de l'association a dit qu'il y avait des spécialistes pour faire des mesures, mais ça prend un certain temps.

Partir avant la nouvelle facture : « je ne veux rien arranger ici »

Monsieur : Mais honnêtement, notre objectif c'est de partir. Rentrer dans une démarche pour changer le chauffage, je n'ai pas envie. Je ne peux pas dire d'un côté aux travailleurs sociaux et à la juge que je veux partir et de l'autre je fais des démarches pour arranger la situation. Je ne veux rien arranger ici. Je veux déménager. Le monsieur m'a dit du coup qu'il fallait axer tout sur le DALO.

Madame : On a fait une demande de mutation depuis 2014. Et avec le monsieur de l'association, on a fait un dossier DALO pour essayer d'avoir priorité au logement et partir le plus rapidement possible avant de recevoir une nouvelle facture. Le parc privé c'est mort car on ne travaille pas. Ce n'est même pas la peine.

Une demande de logement social bloquée par la dette de loyer

Monsieur : Le problème, c'est qu'on nous a proposé plein d'appartements, mais à chaque fois on nous a rappelés pour nous dire : « vous avez une dette de loyer, vous ne passez même pas en commission ». On a une dette de loyer car on est dans une spirale infernale... si on nous dit « non », on ne sort pas de ça. On veut déménager pour avoir un loyer moins important et régler nos dettes en parallèle.

Madame : On attend la quittance de loyer... la preuve qu'on est à zéro. Dans les semaines qui viennent, on devrait avoir une proposition de logement car on est prioritaire par rapport à notre situation, en tout cas à la mairie. On pourrait revivre normalement.

La crainte d'un nouveau logement social de mauvaise qualité

Monsieur : On s'est demandé à un moment donné si on allait vraiment faire le DALO. On s'est dits : « si c'est pour nous retrouver aussi dans un truc pourri qu'on est obligés de prendre et qu'on doit encore attendre 3 ans avant d'avoir un autre logement, c'est pas la peine ». Le monsieur de la mairie m'a dit qu'il peut venir faire une visite avec nous pour voir si c'est un logement insalubre. En tant que travailleur social, il peut dire clairement à ceux qui louent : « votre truc est insalubre » et ça ne sera pas compté comme « reçu ». Une fois, on nous a proposé un appartement, j'ai demandé si on pouvait le visiter et on m'a répondu que non. On a préféré ne pas essayer. Apparemment c'est une pratique courante dans le coin. L'avocate m'a dit qu'elle avait une cliente qui s'est fait piéger comme ça. Elle a accepté de passer en commission, c'était un DALO, elle n'a pas pu refuser. Elle est arrivée dans un appartement insalubre.

Le rapport aux dispositifs d'aide

Monsieur : Je relativise toujours, j'ai honte un peu, car des gens n'ont pas de logement, ils ont des trucs miteux, insalubres. Et je suis obligé de faire les mêmes démarches qu'eux. Ce n'est pas une honte dans le sens où je les dénigre, mais plutôt dans le sens que c'est dingue d'en être arrivé là, de devoir demander des choses qui sont normalement pour des gens qui ont « plus de problèmes ».

Madame : Ça demande beaucoup d'énergie car on a des rendez-vous tout le temps. Je passe mes journées à téléphoner à droite à gauche. Je relativise toujours, je connais des situations de gens bien pires. J'essaie de ne pas faire de mon cas un truc dramatique... mais certains auraient déjà pété un plomb.

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

