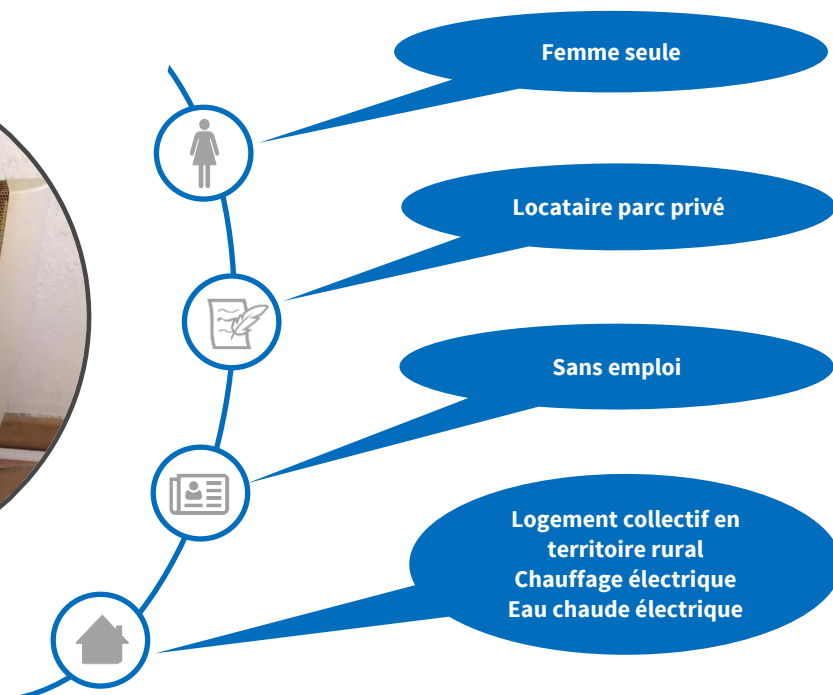


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MADAME MAGENTA



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Froid et consommations importantes
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Difficulté à payer la facture de régularisation

Report aux dispositifs d'aide : ménage non-aidé

<input checked="" type="checkbox"/> Aide financière	Demande FSL en cours
<input checked="" type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	SLIME
<input checked="" type="checkbox"/> Médiation bailleur	Diagnostic technique envoyé au bailleur
<input type="checkbox"/> Aide aux travaux	



Prise de contact

Association en charge du suivi de la situation
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	NR
APL	NR
Autres (CAF)	NR
TOTAL	1 176 €

Charges liées au logement	
Loyer	445 €
Electricité	81 €
Eau et communs	35 €
TOTAL	561 €

Mme Magenta vit dans un T2 de 42 m² avec jardin, Il est situé au rez-de-chaussée d'un petit immeuble ancien de 6 logements, au centre d'une petite ville de 2 000 habitants.

Un emménagement seule suite à une rupture

J'ai 23 ans. Je suis dans cet appartement depuis un an. Avant, j'étais sur la Côte d'Azur. J'ai eu une rupture, j'ai tout quitté et je suis venue dans la région parce que ma sœur était déjà dans le coin. Et puis moi je suis très branchée nature, animaux... J'étais venue en vacances par ici, le coin m'avait tapé dans l'œil. Ma mère nous a rejointes récemment. Donc il y a toute la famille parce qu'on n'est que trois. Moi, ma sœur et ma mère. Mon père m'a abandonnée quand j'avais 10 ans. Ma mère est invalide. Ici, je vis avec un chat et deux serpents.

Un travail saisonnier et des revenus irréguliers

Je suis partie à 17 ans de chez ma mère, donc il fallait que j'aie rapidement un revenu pour me débrouiller. Caissière, vendeuse... puis petit à petit, je me suis mise à faire du camping. J'ai rencontré des patrons qui avaient une plage privée et qui faisaient restaurant. Ils m'ont fait faire du ménage, de la restauration, du service... J'ai travaillé 3 ou 4 ans avec eux, ils m'ont fait bien bosser. Et puis je suis partie suite à cette rupture. Quand je suis arrivée ici, je ne me suis pas trop inquiétée pour le boulot parce que je suis assez débrouillarde et je prends tout ce qui se présente... J'ai travaillé dans un camping. Je suis assez polyvalente. Je n'ai aucun diplôme. J'ai quitté l'école avant la troisième, je n'ai pas passé

le brevet des collèges. J'ai été en internat – enfin en école privée – une formation en course hippique. Ça ne s'est pas très bien passé avec mon formateur donc j'ai un peu baissé les bras et je suis partie avant de passer les diplômes.

Je suis au chômage depuis le mois de novembre. J'espère trouver rapidement un emploi par moi-même ou avec Pôle Emploi. J'ai le chômage et l'allocation logement. Enfin c'est pas l'aide au logement mais la prime d'activité. Mon dossier doit être recalculé pour avoir droit à la prime au logement. Avant je n'y avais pas droit vu qu'ils se basent sur 2 ans en arrière et je gagnais trop. Là tout cumulé, je touche 1176 euros. On s'en sort juste chaque mois. Ma mère a dû m'aider un peu. Elle m'a prêté, je lui rends un peu tous les mois, selon ce que je peux.

La vie seule sans argent de côté, c'est galère

« Il n'y a qu'un salaire qui rentre et les factures ne sont pas divisées en deux. »

J'ai vécu en couple et j'ai vécu seule et franchement, vivre seule, c'est une galère. Il n'y a qu'un salaire qui rentre et les factures ne sont pas divisées en deux. Dès qu'on traverse une petite période de chômage ou quoi, c'est plus compliqué. Et vu qu'il n'y a pas de sous de côté, au moindre problème, on a du mal. A moins de vraiment de bosser à fond... Avant c'était le cas, sur les saisons je touchais bien, j'avais même de quoi mettre de côté. Quand il y avait de grosses factures, il y'avait de l'argent. J'avais même pu me faire un petit voyage de 4 jours. Je profitais bien... mais au moment de la séparation, j'ai fait que de la merde et tout ce que j'avais mis de côté, c'est parti.

Un logement difficile et coûteux à chauffer

« Je ne peux pas mettre les chauffages à fond sinon je me mets la corde au cou. »

Ici c'est un propriétaire, un particulier. C'est le seul appartement que j'ai visité, je l'ai pris direct pour le jardin. En ce moment je suis seule, les autres appartements sont vides.

Un logement froid et « tout électrique »

C'est du tout-électrique. Le premier hiver, j'ai trouvé l'appartement assez humide. Ça se ressentait mais il n'y a pas trop de traces d'humidité, sauf dans la salle de bains. Même quand le chauffage est en marche, on sent la fraîcheur qui vient des murs et des fenêtres. Les fenêtres doubles vitrages ne sont pas étanches, on sent l'air qui passe. Le propriétaire s'est fait arnaquer. La première entreprise qu'il a payée pour faire poser les fenêtres, il ne les a jamais revus. Il s'est retrouvé au tribunal, il a gagné mais le mec n'avait plus de thunes donc il n'a jamais été remboursé ni indemnisé. Il a fait appel à une seconde entreprise qui a posé celles-là et là il pensait que tout était bon. Il y a aussi les radiateurs qui sont vieux et vétustes. Ils sont juste en dessous des fenêtres : l'air chaud qui sort est refroidi immédiatement... Celui du salon, j'ai peur qu'il crame. Il craque, il fait des étincelles des fois...

Dans la salle de bain, c'est une vieille fenêtre toute pourrie. Elle n'a pas de double vitrage et il y a des trous partout, ça caille. Je suis débrouillarde donc j'essaye de faire quelques petits trucs moi-même. Je l'ai barricadée. J'ai découpé une planche en plastique et j'ai mis une couverture dessus.



J'ai mis du carton aussi derrière pour isoler au maximum mais ce n'est pas idéal. Surtout que quand je sors de la douche, il y a de la condensation partout vu qu'il n'y a pas d'évacuation... C'est une pièce qui n'est pas chauffée. Il y a juste une espèce de résistance qu'on peut mettre quand on va se doucher mais qui fait flipper...

Une température intérieure comprise entre 16 et 17 degrés

Les radiateurs, je les mets au minimum la journée. Ils sont presque éteints. Je les rallume doucement le soir avant d'aller me coucher, dans les heures creuses. Je suis entre 16 et 17 °C dans l'appartement. Là, par exemple si on regarde le thermomètre, il fait 17°C pour 58% d'humidité. Je ne dirais pas que c'est une température idéale mais je m'y suis habituée, ça ne me gêne pas. Parce que la grosse facture que j'ai eue, c'est avec du 19-20°C. Je ne peux pas mettre les chauffages à fond sinon je me mets la corde au cou. Par contre, il suffit que je sois un peu fatiguée ou quoi et woop !

je chope le plaid et je me mets dessous parce que sinon je caille. Si j'arrivais à 19 ou 20°C ça serait parfait mais je ne sais pas combien je paierais si je chauffais autant.

Une importante facture de régularisation d'électricité

Je payais mes mensualités d'énergie 47 euros par mois. Mais j'ai reçu la régularisation de fin d'année, ils m'ont sorti une facture de 413 euros, en même temps que les impôts et tout le bazar. Je ne pouvais pas la payer. Jusqu'ici je n'avais jamais eu de problèmes de facture. J'avais un bon salaire et des appartements corrects donc je n'ai jamais eu de surprises. Dans mes anciens appartements, j'étais grosso modo sur le même échancier mais sans la grosse facture en fin d'année. C'est pour ça, le problème ne vient pas de moi mais d'ici. Le vrai problème c'est que le logement est très vétuste. Maintenant, EDF a augmenté les mensualités, je suis à 57 euros.

600 € pour vivre une fois le loyer payé

Je paye 480 euros par mois de loyer. Il y a les charges comprises, c'est 35 euros et ça comprend l'eau et les parties communes. D'ailleurs ça me fait penser que le proprio ne m'a pas encore fait de régularisation, il faudra que je lui demande. Grosso modo, il me reste 600 euros une fois le loyer payé. Avec ça, j'ai à payer tout ce qui est assurances santé, voiture et maison, la taxe d'habitation, le téléphone et un abonnement pour une application de musique à 10 euros par mois. J'avais un petit crédit à la consommation, il s'est terminé ce mois-ci. Mais même avec ça, ce n'est pas toujours simple. Là par exemple, j'ai dû changer le moteur sur la bagnole, j'en avais pour 1 600 euros. Et puis après derrière, il y a les factures... Mais là je ne saurais même pas vous dire exactement puisque j'ai eu des factures en retard à payer et tout donc... je ne regarde même plus.

« Je n'ai pas vraiment de marge »

Forcément, quand on fait le calcul, quand j'ai une grosse facture comme celle d'EDF qui arrive, c'est difficile de la payer. Ce n'est pas possible même... ou alors en plusieurs fois. Mais si à chaque facture je paye en plusieurs fois, ça se répercute d'une année sur l'autre et au final il ne me reste plus rien. Je m'en sors à chaque fois mais je n'ai pas vraiment de marge. Surtout qu'en fin d'année, je vais la ravoir cette facture. J'ai peut-être fait un peu plus gaffe mais je faisais déjà attention, donc ça ne devrait pas changer du tout au tout.

Les stratégies pour faire des économies

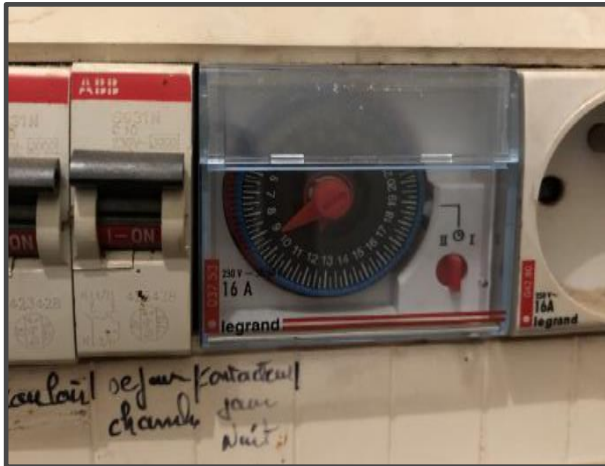
« Soit je reste ici, je serre les fesses et je vis comme un ermite dans mon petit appartement... soit je déménage mais bon, déménager pour me retrouver dans un appartement qui ne me convient pas... »

« J'ai toujours été chez EDF »

J'ai toujours été chez EDF. Je n'ai jamais fait de comparaisons pour les tarifs parce que ça change tout le temps. L'électricité augmente donc même s'il y'en a un qui est moins cher, il y a un moment où ils seront obligés de s'aligner et d'augmenter donc je ne me prends pas la tête.

Le passage en heures pleines / heures creuses

Quand le propriétaire a changé le cumulus parce que je n'avais plus d'eau chaude, il m'a mis un minuteur sur le compteur électrique. Le truc de marche forcée, le tarif jour/nuit.



Depuis, je suis passée sur l'abonnement avec les heures creuses pour essayer de dépenser moins. Pendant un temps – plus maintenant parce que la dame de l'association m'a dit que ça n'était pas ça qui coûtait le plus cher – je faisais ma vaisselle, le ménage, et je me douchais à partir de 23h30 parce que j'avais peur d'avoir une grosse facture. Les radiateurs, j'essaye de les mettre plus fort la nuit à partir de 23h30.

La diminution prévue de la puissance souscrite

Ils m'ont mis aussi un mauvais abonnement. Je suis sur du 9 kVA alors que je devrais être sur 6. Il faut que je paie le gars qu'il vienne changer le compteur, c'est à ma charge. Ça me fera faire une économie d'à peu près 30 euros par an, mais bon, ce n'est pas ça qui va changer grand-chose.

« Je fais gaffe » : « ça a toujours fait partie de notre quotidien »

Je fais gaffe de manière générale. Je ne reste pas deux heures dans la douche, je ne prends pas des douches à 40°C. Le cumulus, c'est un 200 litres, je ne sais pas pourquoi il est aussi gros. L'eau chaude est réglée à plus de 75°C. Il y a la molette qui se règle mais je l'ai fait et ça n'a rien changé. Il faut que je voie ça avec le propriétaire. Par rapport à quand j'étais en couple, je n'ai pas changé mes

habitudes pour les énergies. J'ai toujours fait attention, j'ai toujours eu les petits réflexes : couper l'eau quand je me lave les mains, ne pas laisser les lumières allumées, des conneries comme ça... Ma mère c'est une galérienne, on a toujours vécu dans la galère, dans les dettes et tout... ça a toujours fait partie de notre quotidien. Elle nous a fait traîner d'hôtels en hôtels pouilleux, elle nous a tellement mis la misère. Je recycle tout, même le café, j'essaye de faire le maximum... Tous ces petits gestes, je trouve juste ça normal. Pour l'environnement, la nature, ça me tient à cœur. J'ai mis ma sœur et ma mère au recyclage, elles ne le faisaient pas avant et c'est moi qui triais leurs poubelles. Je pense qu'on est déjà sur une planète qui est bien abimée.

Des besoins spécifiques pour les reptiles

Pour moi ça n'a aucun impact, à part le confort. Je me couvre, je ne suis pas une chochette. Par contre, pour mes serpents, j'ai dû rajouter un chauffage dans les terrariums parce que le sol est super froid dans la chambre. Mes bêtes, j'y tiens presque plus qu'à moi-même. Si je vois que la température réduit trop, je mets des bouteilles d'eau chaude le soir dans le terra. Le python, ça ne doit pas descendre en dessous de 22°C, et encore, c'est pour les températures de nuit, et au maximum à 35°C pour avoir une humidité assez correcte. Le boa, je ne dois pas être au-dessous de 24 ou 25°C... et je suis au-dessous déjà. Ça va, elles sont solides mais si un jour j'ai une coupure d'électricité en plein hiver, j'ai une chance de perdre mes bêtes. Et là, le véto... il faut faire un crédit, parce que les reptiles ça coûte cher. Du coup j'en prends soin.

La dame de l'association a posé un appareil sur les terrariums des serpents pour voir ce que ça consomme précisément. C'est vrai que c'est chauffé mais...il y a des thermostats et tout est fait pour que ça ne consomme pas trop. Je ne pense pas que ça soit ça qui mange le plus. A mon avis

c'est négligeable. Ce n'est pas ça qui justifie cette facture-là. C'est sûr que ça prend de la place et que ça coûte des sous tout ça mais je ne sors pas, je ne bois pas, c'est ça mon kiff.



Déménager...mais à quel prix ?

Dans l'idéal, j'aimerais vraiment garder cet appartement, parce qu'il y a un jardin de 50m². Mon chat peut sortir. Si je retournais dans un endroit sans extérieur, vous imaginez l'angoisse pour lui? C'est mon chouchou, pour moi ça compte beaucoup. De toute façon, même déménager ça coûte et aujourd'hui je ne peux pas me le permettre. Soit je reste ici, je serre les fesses et je vis comme un ermite dans mon petit appartement... soit je déménage mais bon, déménager pour me retrouver dans un appartement qui ne me convient pas...

Le recours à une assistante sociale via EDF

« Ça a permis de voir ce qui ne va pas dans le logement et ça montre bien que le problème ne vient pas de moi. »

« Une honte d'être dans le besoin »

Quand j'ai reçu la facture de régularisation, j'ai contacté EDF pour voir s'il n'y avait pas une erreur. La dame au téléphone m'a expliqué que non. Le contact s'est bien passé, j'ai été bien orientée. Ils ont été plutôt compréhensifs, même si au final ils n'ont pas fait grand-chose directement. C'est cette dame qui m'a dit de contacter une assistante sociale. Je m'étais pourtant promis de ne jamais faire ça, de voir qui que ce soit pour me faire aider mais là je n'ai pas eu le choix. Ma mère l'a tellement fait – solliciter des aides – que pour moi c'est une honte d'être dans le besoin. J'ai récupéré une assistante sociale dans le coin, je suis allée chercher sur internet. C'est de là que je suis rentrée en contact avec la CAF.

Une demande de FSL dont l'aboutissement reste incertain

C'est l'AS de la CAF qui m'a renvoyée vers le programme d'aide au paiement de l'électricité. Ce programme s'est chargé d'envoyer une lettre à EDF pour mettre le paiement en attente. Normalement, je devais leur rembourser 80% de la dette avec un versement de 80 euros par mois. C'est à la CAF que je devrais rembourser au lieu de le rembourser à EDF. Mais le problème, c'est que ça a été refusé. Je suis à cheval sur le plafond. Pour une question de 10 balles je crois. Donc, j'ai fait appel et on espère que ça va passer. Mon AS va ajouter à ma demande une lettre d'appui. Là, la dette n'est toujours pas réglée. EDF vient juste de

m'envoyer un rappel en me disant que la date de délai était passée. Je n'ai plus qu'à espérer que ma demande passe parce que sinon, je ne sais pas comment je vais faire. Si ça passe... on s'en sort. On serre un peu les fesses mais on s'en sort. J'ai d'autres factures, j'ai les impôts... j'ai d'autres trucs qui m'ont mise en galère et sur quoi je n'ai pas de recours, mis à part le paiement en plusieurs fois.

Une expertise du logement par une association

C'est l'assistante sociale qui m'a orientée vers une association qui est venue faire une visite et un rapport sur le logement. Je ne savais pas que ça existait, ni le programme ni l'association. La dame de l'association a expertisé l'appartement. Elle a constaté par mal de défauts et elle a fait un rapport de travaux avec une fourchette de prix. Il y avait un rapport pour moi et un pour le propriétaire. Le rapport dit qu'il faut changer les fenêtres, ils disent 3 200 euros. Ils ont mis aussi de changer les radiateurs, 500 euros l'unité. Il y a aussi un problème avec la porte d'entrée. Il y a des infiltrations d'air et ça n'est pas une porte d'entrée normalement. Elle m'a dit que si j'étais cambriolée, les assurances ne couvriraient pas. Quand j'ai dit ça à mon propriétaire, il m'a dit « si, c'est bien une porte d'entrée, il y a trois points de fermeture » donc c'est bien pris en compte par les assurances. Je ne peux que lui faire confiance parce qu'en fait je n'en sais rien...

La dame de l'association m'a aussi fourni un peu d'équipements pour essayer de faire quelques économies : des bulleurs (*mousseurs*) pour les robinets et la douche et des ampoules. Mais l'ampoule du salon, je n'ai pas pu la changer parce que ce qu'ils m'ont donné c'est trop gros, ça ne rentre pas.

Ce programme, ça a été très bien mené. Les personnes que j'ai eues ont été super sympas. Au top, je n'ai rien à redire. Les questions que j'avais, elles y ont toujours répondu de manière super claire. Au niveau administratif, ce sont elles qui ont tout fait. Et tant mieux parce que moi je déteste les papiers. Ça m'a permis d'être accompagnée dans mes démarches. Elles m'ont bien aidée. Et elles ont bien fait le tour de la question. Le joint des fenêtres par exemple, je n'y aurai jamais pensée toute seule. Ça a permis de voir ce qui ne va pas dans le logement et ça montre bien que le problème ne vient pas de moi. J'espère que grâce à ça, ma demande d'aide va passer.

Un propriétaire âgé qui a des problèmes de santé

« Perso, je n'y connais rien (en travaux), mais mon propriétaire je crois bien qu'il n'y connaît pas grand-chose non plus. »

Avec le propriétaire, nos rapports sont tout à fait corrects. Il n'y a jamais eu trop d'accrocs. En même temps, je ne lui ai jamais trop rien demandé non plus. A part quand je n'avais plus d'eau chaude, il m'a changé le cumulus, il n'a pas trop eu le choix. Quand je suis arrivée, les peintures n'étaient pas faites, l'appart était minable. C'est moi qui me suis occupée de rafraîchir. Le propriétaire, lui peuchère, il est vieux, il passe la moitié de son temps à l'hôpital. Je ne le vois pas très souvent. Après, ils sont adorables.

Après la visite de l'association, je me suis mise en contact avec lui. Je lui ai remis le rapport de l'association et il devait l'étudier. Ça devait prendre une semaine mais ça fait deux semaines et je n'ai toujours pas de nouvelles. Mais bon, aller

dire à un propriétaire qu'il faut qu'il refasse tout un appartement, ils font tous la même tronche. Après, il ne m'a pas dit non direct... donc je me raccroche un peu à ça. Il a quand même pris le dossier. Mais je ne me fais pas trop d'illusions. Ça m'étonnerait qu'il fasse l'intégralité des travaux. Perso, je n'y connais rien mais mon propriétaire je crois bien qu'il n'y connaît pas grand-chose non plus.

La dame de l'association m'a dit que s'il voulait rentrer en contact avec eux, il n'y avait pas de problème, elle prendrait rendez-vous, mais sinon ils ne l'ont pas contacté. C'est moi qui lui ai donné ces informations. Après c'est à lui de décider, mais j'ai peur que ça fasse un peu beaucoup. Il me semble qu'il peut avoir 30% de la valeur des travaux en aides, mais j'ai peur que ça ne soit pas suffisant. Il est à la retraite. Je ne sais pas combien il gagne précisément. Je sais qu'ils ont plusieurs appartements en location et une baraque à eux...

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

