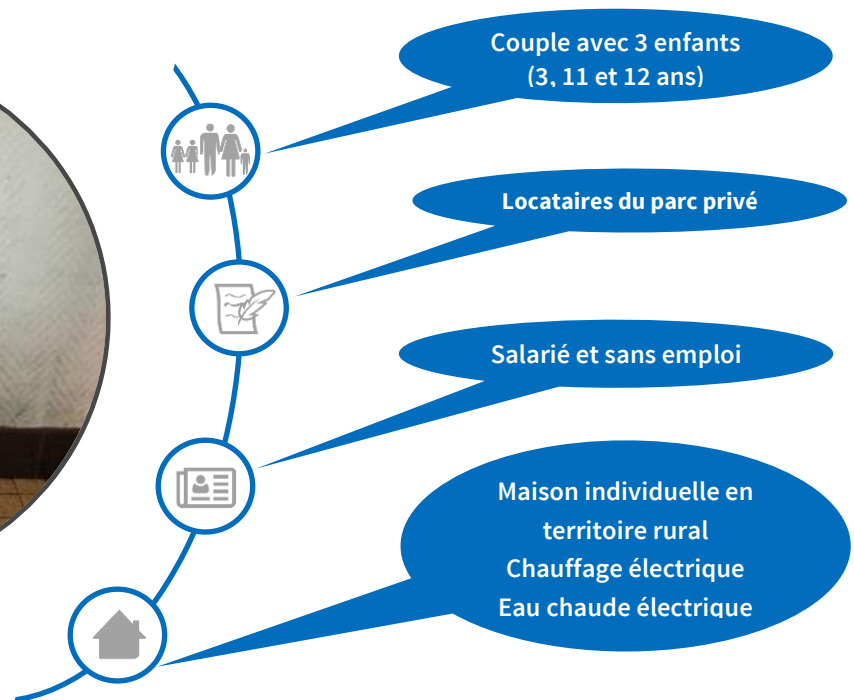


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME SAUMON



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Froid, humidité
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Factures de régularisation importantes

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

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

Prise de contact

SLIME
Février 2018



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

Budget mensuel

Ressources	
Revenus	2 100 €
Autres (CAF)	400 €
-	-
TOTAL	2 500 €

Charges liées au logement	
Loyer	560 €
Electricité	258 €
Eau	NR
TOTAL	NR

On vit à cinq : mon copain, mes filles qui ont 12 ans et 11 ans et notre garçon de 3 ans. J'ai 33 ans et mon conjoint 34 ans. Mes deux filles ne sont pas de mon copain.

Mon copain travaille dans les vignes. Je suis au chômage, je cherche du travail. Je fais des fois quelques heures de ménage en intérim dans une banque. J'ai un titre professionnel dans le ménage. Six mois de formation. J'ai arrêté l'école à 16 ans. Au chômage, je fais 400 et des poussières. Ensuite, j'ai les allocations, environ 400 euros. Mon copain est à 14 euros de l'heure. Il se fait environ 1 700 euros. Je n'ai pas de pension alimentaire pour mes filles.

« Les factures sont terribles »

« On savait que la maison était ancienne, mais on ne s'est pas méfiés. »

Une maison à la campagne

J'ai toujours vécu à la campagne. Je suis originaire du coin. J'aime bien, on peut se balader. Cela va faire 4 ans qu'on vit ici. On cherchait une maison plus grande quand j'étais enceinte du petit. Mon copain avait un logement de fonction là où il travaille. Il y avait trois chambres, mais c'était trop petit, pas de cour. Puis il y avait sa fille de 15 ans qui venait tous les 15 jours. On a mis trois mois au moins pour trouver cette maison. Des fois c'était trop cher, des fois c'était mal placé... On l'a trouvée sur Internet, en direct avec la propriétaire. On savait que la maison était ancienne, mais on ne s'est pas méfiés. La propriétaire avait refait toutes les peintures elle-même, mais la peinture c'est pour cacher la misère.

« Je n'ai jamais eu des factures aussi grosses »

Avant, j'ai habité deux maisons. Ma première, c'était avec le père de mes filles... La deuxième maison, toute seule avec mes filles. J'étais au gaz. Je n'ai jamais eu de problème d'impayé d'énergie. C'est vraiment depuis qu'on est là. C'est pour ça que tout le monde me dit : « Va-t'en de là ». Les factures sont terribles. Je n'ai jamais eu des factures aussi grosses. Mon copain pareil, toutes les maisons qu'il a habitées, il m'a dit : « Jamais j'ai eu ça ».

Au début les mensualités pour l'électricité étaient à 180 euros... Après on est passés à 190... Ils ont ensuite voulu nous faire monter à 200... Ensuite 220... Mais là j'ai dit : « c'est bon ». La première année, on a eu 1 500 euros d'électricité en plus de l'échéancier tous les mois. L'autre année c'est pareil on a eu une grosse facture : 400 euros. Et l'année dernière on a eu 700 euros de facture en plus, alors qu'on paye déjà 200 euros tous les mois. Je ne comprends pas, car on a fait pareil que l'année d'avant où on a eu juste 400 euros.

La première grosse facture, vraiment, on ne pouvait pas la payer. Le fournisseur nous a proposé de payer en quatre fois, mais ça faisait trop. Ils n'ont pas voulu prendre par petite sommes, genre 50 euros. Du coup, je me suis renseignée auprès de l'assistante sociale. La deuxième année, on a payé nous-mêmes les 400 euros. On s'est privés un peu, déjà qu'on ne fait pas beaucoup de sorties. Si on reste dans cette maison on n'est pas à l'abri d'un nouvel impayé. En tout cas, s'il n'y a pas de travaux.

On a toujours payé le loyer. Il est de 560 euros. Je paye de ma poche 369 euros. La différence, ce sont les APL. On veut partir. On commence à chercher une maison. Les factures sont trop grosses et on ne sait pas si des travaux vont être faits. On n'a pas de

piste encore. Ce n'est pas simple. En plus je n'ai pas de CDI. On cherche plutôt une maison, avec un petit jardin, avec un budget équivalent.

Une grande maison... mais trop chaude ou trop froide et humide

« Dans les chambres en haut, tous les murs étaient noirs, ça moisissait. »

La maison est grande, elle fait 120 m². La maison elle-même est bien. Il n'y pas de jardin. Juste le parc à poules et la cour devant. Et la propriétaire nous prête le garage en face. Des fois, l'été on mange dans le garage. On fait des barbecues, on met des tables, on est à l'ombre. Car ici, il y a du soleil du matin au soir, il fait très chaud.

Ici c'est vieux, humide, c'est la campagne, ce n'est pas très bien isolé... Et c'est tout électrique. À la base, il n'y avait qu'une chambre à l'étage. La chambre des filles, c'était un grenier et la chambre pour le petit, c'était un dressing.

L'inconfort d'été

Là-haut l'été c'est infernal, on ne peut pas dormir, il fait super chaud, c'est fou. Même avec les ventilos, c'est chaud. Si on met la gazinière, il fait 40°C dans la cuisine. Je ferme les volets le matin de bonne heure, vers 10h max. Si on laisse bien fermés ça reste frais en bas.

Une maison difficile à chauffer

C'est difficile à chauffer en bas. Dans la cuisine normalement il fait 17-18°C. On sent un courant d'air qui vient de dessous, mais je ne sais pas bien d'où. Ça vient aussi de la cheminée de la salle à manger. Dans notre chambre en haut aussi, il fait

gavé froid. On a mis des boudins pour couper un peu les courants d'air.

L'humidité

Après, c'est l'humidité. Dans les chambres en haut, tous les murs étaient noirs, ça moisissait. Je l'ai enlevée mais ça revient. Dans la cuisine, il y a aussi de l'humidité sur le carrelage des murs. Derrière le congélateur, c'était tout noir. Dans le couloir, le carrelage se décolle à cause de l'humidité. Dans les toilettes, c'est pareil. C'est dégoûtant, dans une maison je n'avais jamais vu ça. La moisissure a pourri les coussins de ma fille, ils sont devenus noirs. Mes deux filles sont asthmatiques. Elles respirent mal parfois la nuit.



Une installation sanitaire qui n'est pas aux normes

On n'a pas de fuite d'eau. Faut savoir aussi qu'on a une fosse pour les toilettes, qui est dedans, c'est pas aux normes. Cela coûte 160 euros tous les 4-5 mois pour la vider. On a souvent des odeurs et des moucheron. L'autre fois c'était plein à déborder sur le carrelage derrière le congélateur. Il faut savoir aussi que l'eau de la douche coule directement dehors devant la maison... C'est sympa...

Un changement des pratiques de chauffage

« [...] on se disait bien que ça allait coûter cher. On ne savait pas que ça ferait une facture aussi grosse. »

Les radiateurs, apparemment, ce sont de bons radiateurs, ils sont économiques et tout. On peut les régler comme on veut. Ce ne sont pas des grilles-pains.



Les pratiques de chauffage la première année

Avant on mettait du matin au soir pour l'hiver et dès qu'il faisait moins froid, on mettait que le soir. Je mettais les radiateurs entre 5 et 6 et j'allumais 7 radiateurs sur 8. Avec tous les chauffages ça allait, mais on se disait bien que ça allait coûter cher. On ne savait pas que ça ferait une facture aussi grosse. Parfois on voulait remonter encore le chauffage, mais on s'est retenus.

Les pratiques de chauffage suite à la « première grosse facture »

Suite à la première grosse facture, on a utilisé 4 chauffages sur 8 : deux en bas et deux dans les

chambres en haut. On a consommé beaucoup moins, mais on avait froid. On met plus de couvertures. Avec les filles, on a échangé de chambre : j'ai pris la petite chambre où il y a un peu plus d'humidité. Même si les filles ont aussi un peu d'humidité dans leur chambre.

En bas, il faut mettre parfois la cheminée ou la cuisinière à bois en complément. Les radiateurs ne sont pas assez puissants. Mais on n'utilise pas beaucoup de bois, juste pendant la période de Noël pour faire chauffer des plats car on n'a pas de four. La cuisinière à bois ne chauffe que la cuisine. Et la cheminée de la salle à manger, il faudrait mettre un insert. C'est plus de l'agrément.

L'hiver dans les chambres je mets entre 4 et 5. Dans la chambre des filles, on éteint la journée quand il fait beau. Dans ma chambre, je laisse entre 3 et 4 parce que dès que je baisse, on sent qu'il fait froid. Je ne sais pas combien il fait là-haut, je n'ai pas de thermomètre. Dans la salle de bain on ne chauffe pas, on a acheté un petit radiateur électrique qu'on utilise pour se doucher.

Aérer pour gérer l'humidité

Pour gérer l'humidité dans la cuisine, en bas, il faut ouvrir la fenêtre. Je passe mon temps à ouvrir les fenêtres pour tenter de ne pas avoir trop de moisissures. C'est souvent ouvert... J'aime bien. Et comme je fume, je peux surveiller mon fils par la fenêtre.

Un niveau d'équipements réduit

En termes d'équipements, on a une machine à laver, un four micro-onde, un frigo (A+), un congélateur. On a deux télévisions mais on n'a pas d'ordinateur. On n'a pas internet. Mon copain n'en veut pas pour l'instant, on a assez de choses à payer. En tout il y a 3 portables à la maison... Les filles et moi, mon copain n'a pas de portable. On n'a pas grand-chose.

Le tarif heures creuses/heures pleines

On a le tarif heures creuses/heures pleines. Je fais tourner ma machine tous les 2-3 jours à 13h30, jusqu'à 15h30 et ensuite la nuit, de 2h du mat jusqu'à 8h. Maintenant qu'on connaît les horaires on essaye de les respecter.

La mobilisation des aides

« Je n'ai pas tendance à chercher toutes les aides possibles. »

La mobilisation d'une assistante sociale de la MSA

On est allés voir l'assistante sociale de la MSA car j'ai travaillé dans les vignes et mon compagnon est dans les vignes aussi. Je ne sais plus comment ça s'est passé. C'est elle qui s'est mise en relation avec Direct Energie. Elle a tout fait. Elle a calculé nos ressources à moi et mon compagnon et nous a dit qu'on avait le droit à l'aide. Depuis qu'on est là, ça fait deux fois qu'on demande de l'aide, la première année pour les 1500 euros et la troisième année à 700 euros. Ils ont tout pris en charge. La deuxième année, les 400 euros, on a payé nous-mêmes.

On ne demande que ça comme aide. Je n'ai pas tendance à chercher toutes les aides possibles. J'ai déjà été voir une assistante sociale à l'époque où j'étais seule avec mes filles, mais c'était pas pour l'électricité. On a préféré demander de l'aide à l'assistante sociale plutôt qu'à la famille car ma mère a une petite retraite, ma sœur ne travaille pas, mon autre sœur il n'y a que son compagnon qui travaille, mon frère ne travaille pas non plus...

C'est l'assistante sociale qui m'a proposé qu'un monsieur passe voir la maison pour faire un

dossier. Pour voir si c'est aux normes. Elle m'a posé des questions sur la maison, elle trouvait que ce n'était pas normal qu'on paye autant.

Intervention du fournisseur d'énergie

Avant le monsieur, il y a une dame de Direct Énergie qui est passée aussi pour donner des conseils quand on a eu la grosse facture la première fois. C'est une sorte d'assistante sociale de l'énergie. Elle m'a expliqué pareil que le monsieur. J'ai fait comme elle a dit, du coup ça avait bien diminué. Mais après ça recommence, pourtant on fait pareil. On a réduit notre confort.

Intervention d'une association pour un diagnostic technique du logement

L'association, ils ont mis 3-4 mois avant de venir. Ils avaient plein de choses à faire. À mon avis, ils ne sont pas nombreux. J'ai rappelé pour voir quand c'est qu'ils passaient... Il m'a dit : « Désolé mais là, pour l'instant, on n'a pas pu ».

Le monsieur avait une machine pour voir si le mur est humide. Il a vu que c'était humide surtout au carrelage en bas, dans les chambres, un peu partout. Il m'a dit : « S'il fait 20°C dans la maison, vous aurez la sensation d'avoir froid parce que c'est humide ». Pour lui ça n'était pas assez isolé. Il a fait un rapport, un diagnostic, des photos. Il m'a donné quelques conseils. Il m'a donné le thermomètre pour mettre dans le frigo et dans le congélateur et deux ampoules économiques, une que j'ai mise dans le salon et une ici. Il m'a dit de baisser les radiateurs. De mettre sur 1 durant la journée, d'augmenter un peu le soir quand les enfants sont là.

Quand le monsieur m'a fait signer s'il pouvait appeler ou contacter la propriétaire, j'ai marqué oui. Le compagnon de la propriétaire m'a dit qu'elle avait reçu un courrier.

Une propriétaire bailleur qui habite en face

« Il faut toujours insister pour qu'ils fassent des travaux. »

La propriétaire habite juste en face. Elle a 64 ans, elle est à la retraite. Il y avait ses parents dans cette maison fut un temps. On n'est pas en conflit.

« Il faut toujours insister pour qu'ils fassent des travaux ».

Je lui ai parlé de nos problèmes de facture, elle m'a dit qu'on n'ouvrait pas assez. Je lui ai dit : « Attendez, je ne vais pas ouvrir pendant une heure l'hiver, 15-20 mn ça suffit ! ». Elle a dit que je ne chauffais pas assez aussi. Une fois on a regardé avec l'oncle de mon copain qui est électricien, car on croyait qu'il y avait des fils branchés avec la propriétaire ou autre, mais il n'a rien trouvé. On lui a demandé si elle pouvait faire quelque chose parce qu'on avait froid en haut. Son copain a mis de la mousse en bombe dans les combles, sur la poutre, mais ça ne sert à rien.



À un moment donné, le cumulus ne faisait que de fuir. Ils ont essayé de le réparer, de le revisser, mais ça fuyait encore. À la fin, ils l'ont changé. Il faut toujours insister pour qu'ils fassent des travaux.

Les aides : une motivation pour faire des travaux ?

Suite à la visite de l'association, le compagnon de la propriétaire m'a dit : « Peut-être, un monsieur va venir, car elle peut avoir des aides ». Je ne sais pas s'ils vont faire quelque chose. J'espère si elle a des aides. Elle n'est pas obligée ?

En face, elle a fait isoler une sorte de grange pour en faire un logement. Je lui ai dit « A côté, je vois que vous avez isolé ». Elle m'a dit : « Mais vous êtes bien renseignée ! ». Je lui ai dit : « Je crois qu'il faut un peu isoler chez nous aussi, surtout en haut ». Elle n'a pas répondu. Normalement elle devait vendre sa maison, celle-ci aussi, des gens sont venus prendre des photos partout. Je ne sais pas si c'est toujours en projet.

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

