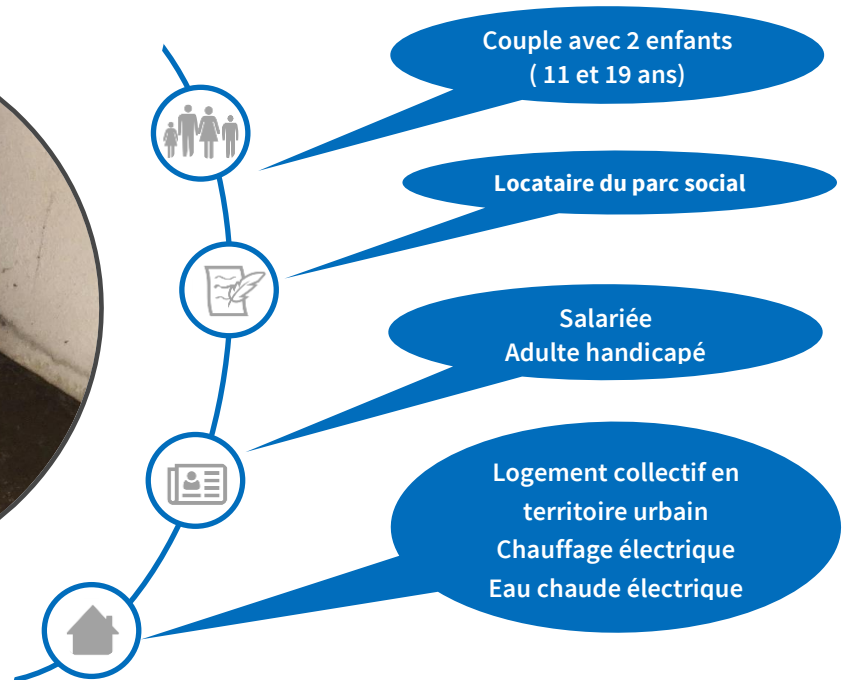


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME MENTHE



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Humidité, froid, chauffage inadapté
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	M. malade en situation de handicap
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Dossier de surendettement : impayés d'énergie, d'eau, de loyer

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

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

Prise de contact
Association caritative
Février 2018



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



Budget mensuel

Ressources	
Revenus	2 000 €
APL	391 €
Autres (CAF)	120 €
TOTAL	2 511 €

Charges liées au logement	
Loyer	460 €
Electricité	94 €
Eau (Remb.dette inclus)	60 €
Remb. Dettes (loyer)	50 €
TOTAL	664 €

L'installation en France motivée par des problèmes de santé

On est mariés (41 et 44 ans) et on a deux enfants (11 et 19 ans). On est originaires d'Arménie. Ça fait 10 ans que mon mari est en France. Il est arrivé en 2008 pour des problèmes de santé. Il est gravement malade, il devait faire des dialyses trois jours par semaine à l'hôpital. Ils lui ont fait un certificat médical pour dire qu'il devait avoir son épouse avec lui en permanence parce qu'il faut toujours qu'il soit sous surveillance. Quatre ans après, je suis arrivée avec les enfants et la préfecture m'a demandé pourquoi on n'était pas arrivés ensemble en France. Du coup, on ne peut pas faire le regroupement familial, j'ai toujours le statut d'accompagnement de malade. C'est-à-dire « Il est toujours malade ? Vous pouvez rester. Il n'est plus malade ? Allez, retour dans votre pays ! ». Ça fait deux ans qu'il a demandé à changer ça. Avec l'avocat, il y a eu un jugement au tribunal et maintenant il peut rester, parce que cette maladie ne peut pas être soignée en Arménie.

Une précarité liée à l'absence de titre de séjour stable

« On voudrait être régularisés en France »

Je suis ici en provisoire, ma situation n'est pas stable. Tous les six mois, il faut que je refasse une demande pour renouveler. On voudrait être régularisés en France. Parce que les enfants, ça fait déjà 6 ans qu'ils sont ici, ils sont scolarisés, ils voudraient pouvoir rester.

L'impossibilité pour les enfants de s'inscrire pour des études supérieures

Mon fils a même fait une lettre de motivation à la préfecture où il expliquait que tout allait bien, qu'il

avait de bonnes notes et qu'il voulait faire des études supérieures dans l'immobilier. Il voudrait avoir les papiers rapidement. Il a 19 ans, il est en lycée de commerce, en terminale. Bientôt il aura le Bac mais il ne pourra pas s'inscrire pour continuer ses études.

Un obstacle pour obtenir un contrat de travail durable

Moi, je ne peux pas m'inscrire au Pôle emploi ni rien. Je demande toujours à changer de situation mais... Il y a 6 mois, j'ai trouvé un travail dans un hôtel. Ça se passait bien, j'y suis restée 6 mois mais je n'ai pas pu continuer parce que la préfecture n'a pas voulu me changer de statut. L'hôtel n'était pas d'accord pour me faire un contrat en CDI si je n'avais pas les papiers. J'ai deux diplômes : vétérinaire et aide-soignante. C'est ma formation en Arménie. Mais ici, je ne peux pas travailler comme aide-soignante parce que mon diplôme n'est pas valable et que je n'ai pas d'expérience en France. Ici, je vais tenter de faire du ménage juste. En ce moment je fais quelques heures de ménage dans une association. Je trouve quelques petits trucs comme ça en intérim mais c'est toujours comme remplaçante. Je n'ai pas de contrat après. Je gagne 200 euros par mois, mais je dois payer 50 euros tous les mois pour recharger ma carte de transports donc il ne me reste pas beaucoup. Comme je ne peux pas m'inscrire au Pôle emploi, il faut payer.

Des revenus irréguliers complétés par des allocations

Mon mari touche des allocations AAH, 800 euros, plus les APL de 391 euros. On a aussi droit à 120 euros d'allocations familiales par mois. En ce moment, il travaille donc il a un petit salaire de 1 000 euros.

Un endettement engendré par une obligation de quitter le territoire français

Des ressources et des allocations bloquées pendant deux ans

Il y a 4 ans, mon mari a eu des problèmes avec son titre de séjour. Ils lui ont demandé de quitter le territoire français et toutes ses ressources ont été bloquées. A cause de ça, la CAF a automatiquement bloqué les APL. Sans ces APL, on n'a pas pu payer le loyer. Et même avec un dossier MDPH, une situation d'AH, il n'avait plus droit à son allocation parce que quand vous n'avez pas les papiers de la préfecture, tout se bloque. Ça a duré deux ans de 2014 à 2016.

Une accumulation de dettes du fait de l'absence de ressources

C'est pour ça qu'on a accumulé beaucoup de dettes. Mon mari était malade, il ne pouvait pas travailler. On n'avait presque pas de revenus. Tous les trois mois, je pouvais demander une aide financière au Conseil Général de 130 euros pour les enfants. On s'est aussi débrouillés avec quelques petites aides du Secours Catholique et on allait demander des colis alimentaires au Secours Populaire une fois par mois. On a eu quelques aides financières personnelles mais c'était des petites sommes. Le premier problème c'était alimentaire... C'était ça la priorité, donc on se faisait aider pour ça. C'est à ce moment-là qu'on a eu des dettes avec l'EDF, avec l'eau et puis avec le loyer aussi. On n'avait pas de quoi payer, donc on ne payait pas.

Un dossier de surendettement qui n'a pas « effacé » toutes les dettes

On a fait un dossier de surendettement et la Banque de France a décidé d'effacer toutes les

dettes parce que ça n'est pas de notre faute, c'est des problèmes administratifs.

Mais le bailleur social n'est pas d'accord pour l'effacement de dette. Ça n'est pas normal parce que les 9 000 euros de dettes qu'on a chez eux, la Banque de France a dit qu'ils étaient effacés. On n'a pas pris de crédit... C'est juste qu'on n'a pas eu d'argent pour payer. En plus, ça n'est pas nous le problème, c'est la CAF qui n'a pas été versée parce que mon mari n'a pas eu les papiers de la préfecture. Normalement, le loyer de cet appartement est de 450 euros mais on paye 500 euros parce qu'on a des dettes.

Il y a aussi le fournisseur d'eau qui n'est pas d'accord pour l'effacement. On a bien voulu verser un petit peu d'argent pour payer la dernière année et maintenant, dans mon compte, 60 euros sont prélevés tous les mois. Normalement, l'eau, on paye tous les semestres. Mais du coup, c'est cher : 250 euros.

Je n'ai plus de dettes avec EDF. On a eu des aides financières donc maintenant, c'est réglé. Mais l'électricité est chère. Maintenant, on paye 94 euros. Avant on payait 74 euros. Peut-être que c'est parce que les enfants ont grandi, du coup ils utilisent beaucoup d'eau, je ne sais pas.

Le logement social trop petit, froid et humide

« Ma fille dort sous cette fenêtre, elle a toujours froid, elle est toujours malade. »

Un T2 pour une famille de quatre personnes

C'est un bailleur social qui nous loue l'appartement. On y est depuis 2011. Ça fait 7 ou 8

ans déjà. A la base, on l'avait demandé pour mon mari parce qu'il est handicapé AAH. C'est un T2. Mais c'est trop petit pour quatre personnes. Moi j'ai de graves problèmes ici. Depuis le début, je demande pour un changement de logement parce que ça n'est pas bien dans notre situation. Mes enfants sont grands, ils n'ont pas de chambre. Avec les enfants et mon mari, on dort tous ensemble ici (*désigne la pièce à vivre*). Quand mon mari rentre du travail, il est très fatigué et il ne peut pas se reposer parce que notre lit, c'est le canapé du salon et nous, on ne peut pas aller ailleurs pour le laisser dormir. Ça n'est pas normal quand même.

Un système de chauffage par climatisation inadapté

Notre chauffage, c'est une climatisation. Ce chauffage n'est pas bien parce que quand j'allume, l'air chaud sort du plafond et il est tout de suite soufflé vers la fenêtre. C'est pour ça que tous les mois je paye très cher de chauffage. L'appartement n'arrive pas à rester chaud, tout s'évacue par le haut. Du coup, je ne peux jamais arrêter le chauffage parce que dès que je l'éteins, l'air chaud part. Pour moi un bon chauffage, c'est quand il y a des radiateurs.



L'humidité due à des infiltrations

Et puis c'est humide. Donc c'est normal qu'on ait du mal à chauffer. Il fait toujours frais chez nous. Même quand il fait 30°C dehors. J'ai refait le papier peint et la peinture, parce qu'il y avait beaucoup de taches. On ne voit plus trop mais c'est toujours humide. Dès qu'il pleut, c'est très humide. Depuis l'automne jusqu'au printemps. Il y a une pièce (*séchoir qui donne sur l'extérieur*) où il y a beaucoup de problème. Quand il pleut, toute l'eau stagne par terre et du coup le mur de mon salon est très humide.



Du coup il y a des punaises et tout ça. J'ai beaucoup d'insectes dans la salle de bain. J'ai essayé de nettoyer avec de la javel mais ils reviennent.

La mauvaise étanchéité et l'absence d'isolation

En plus c'est mal isolé. Il y a du vent qui entre par là (*elle désigne la fenêtre du salon*). Je pense que c'est mal collé. Ma fille dort sous cette fenêtre, elle a toujours froid, elle est toujours malade. Le problème aussi c'est que le mur ne garde pas la chaleur, il est toujours froid.

Le manque de soleil et la situation au rez-de-chaussée

Je ne veux plus habiter en rez-de-chaussée. Parce qu'en plus, on a froid par le sol aussi. Tout est froid, le sol, les murs et on n'a pas de soleil avec les balcons des voisins au-dessus. En été, je laisse la climatisation sur 26°C sinon il fait trop froid. Ça n'est pas normal, en été, ça devrait pouvoir être baissé.

Les conséquences sur la santé

On est tout le temps malade en hiver. On a toujours la grippe, on tousse... Mon mari, quand il était très malade, il avait des problèmes aux poumons et tout ça. Ça l'a beaucoup fatigué en plus de sa maladie. Je pense que c'est dû à l'humidité de l'appartement.

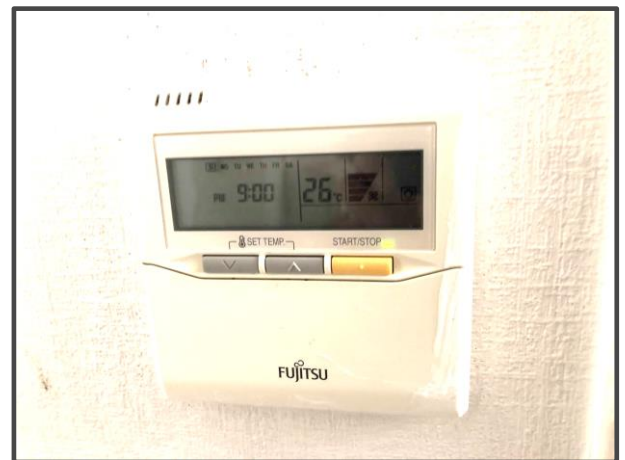
Les stratégies pour lutter contre le froid et l'humidité

« En hiver, je suis obligée de boucher cette aération avec du scotch, au-dessus de la fenêtre, sinon tout l'air du chauffage est soufflé par là. »

La visite d'un technicien du bailleur

Avant l'hiver, j'ai fait venir un technicien pour faire vérifier le chauffage. Il m'a dit « madame, vous avez un problème. Parce que cette boîte-là, elle est censée être ouverte ». Il a mis une grille sur cette boîte. Avant, je réglais toujours le chauffage sur 30°C. Maintenant que la grille a été posée, en mettant sur 26 °C, ça va à peu près. Mais 26, ça n'est pas bon, c'est toujours trop. Normalement, on devrait pouvoir le régler sur 20 ou 22°... Mais je ne peux pas mettre en dessous, sinon on a très froid. Je ne sais pas combien il fait en vrai parce

que je n'ai jamais mesuré, mais ce qui est sûr c'est qu'il ne fait pas 26°C (*en effet, en ressenti, il doit faire approximativement entre 18 et 20°C*).



La fermeture d'une aération avec du scotch

En hiver, je suis obligée de boucher cette aération avec du scotch, au-dessus de la fenêtre, sinon tout l'air du chauffage est soufflé par là.



En fermant ça, j'arrive un peu mieux à garder la chaleur mais par contre, c'est aussi à cause de ça que c'est humide. Donc je l'ai rouvert et je laisse le chauffage allumé haut. Mais le technicien, il me dit que 26°C c'est trop... Donc d'un côté, on me dit qu'il faut que j'ouvre ça parce que ça n'est pas bon et puis d'un autre, on me dit qu'il faut que je baisse mon chauffage parce que ça n'est pas bon. Donc comment je fais, moi ?

Les heures creuses pour faire des économies

Maintenant, j'ai trouvé dans les factures EDF qu'il y a des « heures creuses ». C'est-à-dire à 12h30 jusqu'à 15h00, c'est moins cher. En cette période, je fais les vaisselles et tout ça. C'est EDF qui a mis ce truc des heures creuses après la dernière facture. Je ne sais pas vraiment si ça fait faire des économies parce que quand ça n'est pas en heures creuses, c'est plus cher. Et on ne peut pas tout faire entre 12h30 et 15h00, alors je crois que c'est pareil finalement. Je trouve que c'est un peu cher quand même l'électricité parce que j'essaye de faire attention.

Des équipements limités

En termes d'équipements, on a le minimum. On a une télévision, un lave-linge (A+), un four micro-ondes, une gazinière, un frigo et une bouilloire. Je cuisine tous les jours. Dans la cuisine et dans la salle de bain, je ne me sers pas des radiateurs parce que c'est trop cher.

La mobilisation d'aides par des associations caritatives

« (...) quand on a des dettes, toutes les portes sont fermées. »

Un accompagnement régulier par des associations caritatives

Le secours catholique nous a donné des aides financières pour l'EDF, pour l'alimentaire et tout ça. Ça fait cinq ans qu'ils aident. Ils sont très gentils. Une dame m'aide aussi à faire un CV et on l'a déposé dans toutes les maisons de retraite pour demander du travail comme remplaçante, comme

bénévole même un petit peu pour changer mon statut. Parce que sans ça, la préfecture refuse toujours mon titre de séjour. On a aussi l'aide d'un avocat bénévole du Secours Catholique pour moi et mon fils. Il a fait une lettre pour mon fils parce que c'est pressé, il a déjà reçu sa convocation pour l'Université mais il n'a pas les papiers pour faire l'inscription.

J'ai aussi travaillé en bénévolat au Secours Populaire. Une fois, je discutais et je disais : « On a beaucoup de dettes, je ne sais pas comment faire ni où partir, nous allons être expulsés ». Une femme m'a dit : « On a une avocate juridique bénévole ». C'est avec cette dame qu'on a monté un dossier de surendettement. Je ne savais même pas que ça existait.

Un dossier de surendettement « bloqué » pendant 4 ans

J'ai fait la demande de surendettement en 2014 et ça n'est que maintenant que j'ai reçu la décision. Cela fait 4 ans que notre situation est bloquée parce que la décision n'avait pas été prise. Le fournisseur d'eau et le bailleur social ont essayé de stopper la procédure. C'est pour ça que c'était important d'avoir un avocat en aide juridictionnelle pour essayer de faire avancer les choses. Parce que quand on a des dettes, toutes les portes sont fermées. Maintenant, je suis contente, je vais prendre mon dossier de surendettement pour aller voir le bailleur social et faire un dossier de mutation. Mais ils n'aiment pas trop la décision de la Banque de France.

Un suivi par une assistante sociale du Conseil Départemental

C'est l'assistante sociale du Conseil Général qui nous a trouvé cet appartement HLM quand mon mari a demandé son titre de séjour. C'est parce qu'il est AAH qu'ils ont donné un appartement en rez-de-chaussée. C'est une assistante sociale qui

nous suit, enfin elle accompagne surtout mon mari. C'est le Centre Médico-Social.

Le manque de transport dans le quartier

En plus, notre quartier n'est pas bien parce qu'il n'y a qu'un seul bus qui passe toutes les 40 minutes. Je n'ai pas d'autre moyen de transport donc quand je rate le bus, ça n'est pas facile. En plus, ma fille, je ne la laisse jamais rentrer toute seule de l'école donc je dois m'y rendre en bus. Je travaille en centre-ville aussi. Pour aller travailler, je mets 1h30. Bus, métro et tram.

Un endettement qui bloque les réclamations auprès du bailleur social

« Ça fait 7 ans qu'on est ici et personne n'est jamais venu faire de travaux ou même regarder ce qui n'allait pas. »

Ça fait 7 ans qu'on est ici et personne n'est jamais venu faire de travaux ou même regarder ce qui n'allait pas. J'ai toujours demandé au bailleur : « Est-ce que vous pouvez trouver une solution parce que ce mur il est toujours humide ? ». Le bailleur n'a jamais rien fait. Le bailleur n'est pas bien avec nous.

Des procédures d'expulsion qui ont abouti au recours de la force publique

C'est depuis qu'on a des loyers impayés qu'on a des problèmes avec le bailleur social. Ils ont toujours demandé des exclusions de l'appartement, ils voudraient qu'on parte. Deux fois, ils ont demandé à la police. La police, ils sont venus pour l'exclusion (*sic*) et après, ils ont gardé mon mari... Il est malade, il est handicapé et

tout... Mais la police, ils sont très gentils. Donc tout de suite, ils ont téléphoné à la préfecture. Grâce à ça, il est resté.

Un dossier de demande de mutation «perdu» par le bailleur

Ils ne sont pas contents et toujours quand je demande pour changer de logement, ils me disent que notre dossier est perdu. Ils ne demandent pas aux autres bailleurs pour trouver un autre logement. Normalement, je ne devrais pas avoir à trouver un logement toute seule. Je cherche un T4 pour qu'on ait tous une chambre. Il y a urgence donc ils devraient faire les démarches. Ça n'est pas normal.

Un immeuble progressivement mis en vente

Quand un appartement se libère, ils demandent à ce qu'il soit vendu. Je connais bien quelqu'un qui a déménagé et qui habitait dans un appartement plus grand. J'ai demandé au bailleur si je pouvais changer d'appartement pour aller dans le sien. Ils m'ont dit : « Non, ça n'est pas possible parce qu'on ne les loue plus. L'appartement est vendu ». Ils vendent tous les appartements. Ceux qui achètent, je pense qu'en faisant un petit peu de travaux, ça doit être bien, ça doit être normal... Mais ça doit quand même être humide.

L'absence de soutien de la Mairie malgré une visite à domicile

J'ai appelé la Mairie pour dire mes problèmes, que ça n'était pas normal que ça soit aussi humide, qu'il y ait des punaises. Il y a une personne de la mairie qui est venue, elle a regardé et elle m'a dit de nettoyer avec de la Javel. Donc je l'ai fait. Elle m'a dit « C'est à cause de vous, c'est parce que vous n'aérez pas bien. C'est parce que vous fermez la ventilation de la fenêtre ». Mais moi, je n'ai pas le choix, sinon on a froid.

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

