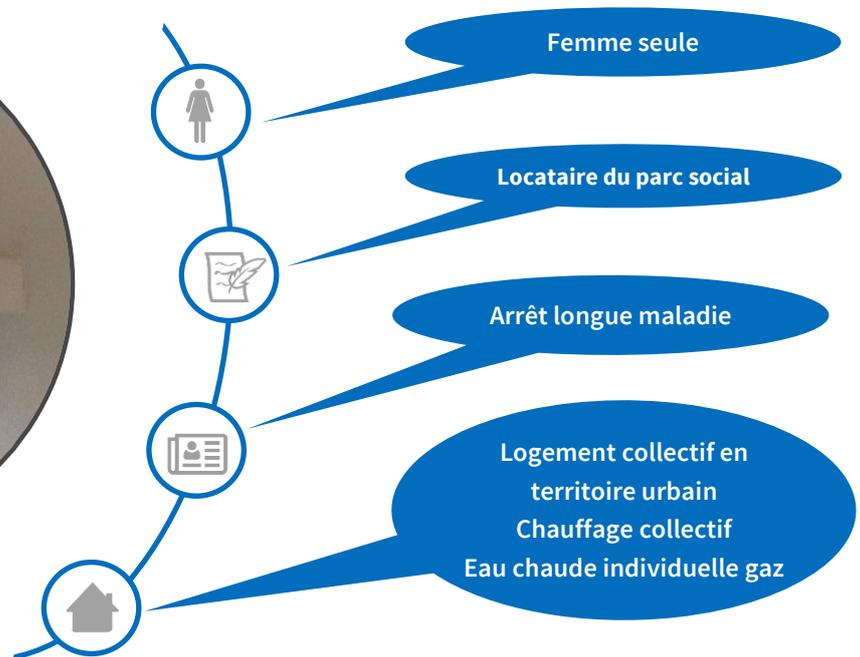


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN –MADAME GRIS



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Surchauffe liée au chauffage collectif
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	AVC et diabète type 1
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Avant AVC (impayés d'énergie et de loyer)

🔗 Rapport aux dispositifs d'aide : ménage invisible au moment des problèmes d'impayés

<input type="checkbox"/> Aide financière	
<input type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	
<input type="checkbox"/> Médiation bailleur	
<input checked="" type="checkbox"/> Aide aux travaux	Immeuble HLM en cours de rénovation Travaux d'adaptation au handicap

👤 Prise de contact

Personne en charge d'accompagner les usagers lors d'un programme de rénovation d'un quartier d'habitat social
Février 2018



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



Budget mensuel

Ressources	
Revenus	1 150 €
-	-
-	-
TOTAL	1 150 €

Charges liées au logement	
Loyer	370 €
Gaz ECS/Electricité	60 €
Chauffage/Eau	35 €
TOTAL	465 €

Un emploi au SMIC à La Poste resté longtemps précaire

J'ai 49 ans. Je vis seule dans cet appartement. Ma famille n'est pas d'ici. J'ai eu une vie très mouvementée. J'ai quitté la maison des parents à 18 ans. J'ai pas mal bougé, toujours avec mon sac à dos, toute seule, jamais eu peur. J'ai même connu la rue. Je sais ce que c'est de crever de faim, de ne pas pouvoir se laver, je ne le regrette pas. J'ai vécu dans plusieurs villes avant d'arriver ici, il y a plus de 25 ans. Je me plais bien ici.

J'ai fait des saisons, j'ai été serveuse, femme de ménage, je n'ai fait que bosser... J'ai 18 ans d'ancienneté à La Poste. Mais avant de m'embaucher, pendant 4 ans, ils m'ont fait 586 contrats : ils me prenaient un ou trois jours, une semaine... La quatrième année je suis allée voir le patron pour lui dire « ou vous m'embauchez, ou je vais au prud'hommes ». Une semaine après j'étais en CDI.

Je suis diabétique type 1 depuis très longtemps. Avec mon diabète, j'étais à 30% d'handicap. J'étais à temps partiel à 70 % et je touchais 30 % de compensation par la sécurité sociale pour atteindre le SMIC.

Un logement social très apprécié

Cela fait 12 ans que je vis dans cet appartement. Avant, j'étais dans un appartement du même bailleur en centre-ville. L'immeuble est des années 60-70. Je trouve que ce sont des HLM qui s'en sortent pas mal. L'appartement, c'est un T2, il doit faire 50 m². La terrasse est géniale (au moins 10 m²), j'ai fait des supers barbecues ici. J'ai

une vue à tomber par terre. Le quartier il est bien. J'ai de l'espace. Je suis bien ici.

« J'étais une travailleuse pauvre »

« Je jouais toujours dans les frontières, les limites... tout le temps sous pression. »

Avant l'AVC, quand je travaillais, j'avais des difficultés à boucler la fin du mois. Au début, je n'étais pas à temps plein. Je n'avais pas d'allocations car je travaillais. Pas d'APL. Zéro ! Le loyer est à 370 euros. Le chauffage au sol est compris dans le loyer, c'est un chauffage collectif. C'est 28 euros par mois et il y a une régularisation chaque année. Comme pour l'eau froide. L'eau froide, c'est 7 euros par mois. Pour l'électricité, le gaz pour l'eau chaude et la cuisine, j'ai tout chez Suez. Je suis mensualisée, avec régularisation tous les 10 mois. Il me semble que c'est 60 euros par mois. J'ai une voiture. Avec le crédit et l'assurance, ça me coûte 125 euros. Pour internet et le portable, c'est 40 euros.

Quand je travaillais, j'ai eu des problèmes pour payer l'électricité. Et le loyer aussi. Il fallait vraiment compter l'argent. J'avais des découverts. Je mangeais des pâtes. Une fois que j'avais tout payé, il ne me restait pas grand-chose. J'appelais les HLM, je leur disais : « ce mois-ci je suis dans la merde, je ne peux pas payer ». Je négociais pour aménager le paiement, pour ne pas me retrouver avec des lettres, des impayés... Quand j'avais des primes à La Poste, j'en profitais pour payer mon loyer. Je devais je crois 900 euros aux HLM ... Ça m'est aussi arrivé d'appeler mon fournisseur d'énergie pour négocier un étalement pour le paiement des factures. Ils m'avaient maintenu

l'électricité, mais si c'était surchargé, ça disjonctait. Je me souviens plus du nom. Ils réduisaient la puissance pour pas que je sois coupée.

Oui, on peut dire que j'étais une travailleuse pauvre ! Toujours sur la brèche, des fois ça passe, des fois non. Je jouais toujours dans les frontières, les limites... tout le temps sous pression. Toujours un truc à penser, comment je vais faire ? Je me demande si l'AVC n'est pas lié aussi à tout ce stress. En tout cas ça n'aide pas.

Une nouvelle vie depuis un AVC il y a un an

« On me disait : “Vas voir l'assistante sociale”... Je disais : “Qu'est-ce que tu veux qu'on me donne ? Je travaille !” ».

J'ai eu mon AVC il y a un an. Je suis restée 9 mois en rééducation, dans un centre proche de chez mes parents. Je suis rentrée il y a 2 mois.

La mise sous tutelle : « qu'est-ce que je me sens mieux ! »

Depuis mon AVC, je suis passée devant un juge et j'ai demandé pour être sous tutelle pour les papiers et les dépenses. J'ai un curateur super sympa. C'est un tuteur agréé par l'administration. Je suis bien tombée car je connais des gens sous tutelle pour qui ça ne se passe pas du tout pareil. Il fait un suivi, il est au taquet. J'ai une sorte d'argent de poche : 100 euros par semaine. Je me débrouille avec ça pour les courses, l'essence, le tabac. Ça me suffit.

Depuis que j'ai le tuteur, je n'ai plus de problème de facture, je ne dois plus rien. Je n'ai plus ça en tête. Il a négocié avec les HLM et il a réglé la dette. Il a calculé ce qu'il me donne par mois en fonction de ça. Depuis que je suis sous tutelle, qu'est-ce que je me sens mieux ! Je n'ai plus à me soucier des papiers, d'argent, je n'ai plus à m'occuper de tout ça. Mes potes me disent : « t'es quand même obligée de faire attention... » Je leur réponds : « quand j'avais pas mon tuteur, je faisais déjà attention ! » mais j'avais tout ce stress, de me dire : « comment je vais faire pour payer... ». Alors que là quelqu'un s'en occupe, pouuuuffff !

Arrêter de travailler pour s'occuper de sa santé et « être tranquille »

Je suis en arrêt de maladie depuis que j'ai eu mon AVC. Donc j'ai encore les mêmes revenus. Je travaille dans les colis, le tri douanier. Il faut avoir beaucoup de mémoire, de concentration, choses que j'ai totalement perdues. La sécu va me donner rendez-vous pour voir si on prolonge mon arrêt maladie ou si on l'arrête. Dans ce cas-là, je suis obligée de reprendre mon boulot. Mais travailler à La Poste, je ne veux plus. Pour gagner trois francs six sous, aller tous les jours travailler et ne même pas être reconnue pour le travail fait... On nous prend pour des moins que rien. J'adorais ce que je faisais, mais 18 ans d'ancienneté et être au SMIC, c'est une honte. J'étais la petite cheftaine, on me donnait des directives et c'est moi qui les appliquais. Mais je n'avais pas le salaire qui suivait derrière. Je m'investis trop, je n'arrivais pas à lever le pied... et en termes de remerciement rien !

Je préfère être à la MDPH, je vais toucher moins, mais au moins je pourrai m'occuper de ma santé et être tranquille. On a fait une demande pour l'AAH. C'est dans les 800 euros. Et j'aurai sûrement le droit aux APL, au FSL aussi par exemple. J'aurai le droit à pas mal de choses.

« C'est mieux maintenant qu'avant »

Quelque part c'est mieux maintenant qu'avant. Je me sens mieux, en me disant que j'ai moins de problèmes. C'est un mal pour un bien. Le budget est moins tendu, on s'occupe de mes papiers, plus les aides que je peux avoir. Pareil pour le diabète, ça va mieux, je ne fais plus de pics. Je suis plus tranquille. Je ne suis plus la même. Mes amis le disent, ils me sentent plus calme. J'étais speed avant. Ma tension est devenue impeccable. Depuis que je suis sous tutelle, que je ne travaille plus, je n'ai plus à me dire : « oh putain, pas assez d'essence, oh putain, manger que des patates ! ». Je ne me pose plus la question. Et je mange mieux. Même si je cuisine moins bien... j'étais super cuisto, j'adore ça, mais maintenant j'ai du mal à me concentrer.

Un objectif : la recherche d'autonomie...

Quand j'étais au centre de rééducation, il fallait qu'on me lève, ça me faisait pleurer car je ne supportais pas qu'on m'aide. Je voulais me débrouiller moi-même. Je l'ai fait avec le temps, j'y suis arrivée ! J'étais paralysée sur un côté complet. Et je ne parlais pas comme ça, on ne comprenait rien à ce que je disais... Il a fallu tout réapprendre... c'est du boulot. Surtout, je m'étais promis de ne pas rester en fauteuil roulant. J'ai bossé comme une tarée. Je suis fière de moi. J'arrive de très loin. Maintenant, j'essaie de travailler tous les jours ma mémoire et ma concentration. Les courses c'est moi qui les fais. Et je conduis. Je suis passée devant un médecin expert et j'ai eu l'autorisation. Même pour faire le ménage, j'essaie de le faire moi-même. Car je pourrais avoir une femme de ménage, je pourrais la demander, mais je ne la veux pas... il faut se débrouiller par soi-même.

... dans un nouveau rapport aux dispositifs d'aide

J'étais très tendue avant... je me posais pleins de questions, ça me faisait chier de bosser, de devoir de l'argent. On me disait : « Vas voir l'assistante sociale »... Je disais : « Qu'est-ce que tu veux qu'on me donne ? Je travaille ! ». Je n'avais pas tendance à demander de l'aide. Pour le loyer ou l'énergie, il y a longtemps, ça m'est arrivé d'aller à la Croix rouge ou aux Restos du Cœur. C'était dans la période des CDD, un coup je bossais, un coup non. Avec ce genre de rythme, t'es tout le temps dans la merde. Mais c'était ponctuel, c'est une question de dignité. Maintenant je pense que je verrais ça autrement. Avec le tuteur on a lancé des dossiers pour avoir des aides (APL, etc.). Il fait un peu travailleur social en même temps. J'ai bien fait de faire la demande. Je n'aime pas profiter, mais j'ai moins de scrupules maintenant...

Les travaux de rénovation et d'adaptation du logement

« [les travaux] c'était très stressant. J'avais beaucoup de difficultés. Tout ça me demandait beaucoup d'effort. Beaucoup de stress. »

Comme j'ai pu remarquer, vu que je suis bien dans cet appartement, je l'ai gardé. Quand je suis revenue ici, c'est là qu'ils ont fait les travaux. C'était très stressant. J'avais beaucoup de difficultés. Tout ça me demandait beaucoup d'effort. Beaucoup de stress. Il y avait tout le temps quelqu'un. Je comprenais ce qu'on me disait mais c'était difficile pour moi de parler. Et puis, j'étais tellement bien entourée au centre de rééducation, quand je suis revenue 9 mois après, c'est bizarre, je me suis sentie abandonnée. On s'habitue à avoir des gens autour de soi qui s'occupent de vous !

Un programme de rénovation complète du quartier et de l'immeuble

L'immeuble avait bien besoin d'être rénové. Tous les blocs, c'est le même bailleur social. Ils refont tout. Il y a encore 2 ans de boulot. Ils refont tout l'extérieur, le bardage, ils ont changé les fenêtres. La terrasse, ils vont tout casser et m'en refaire une autre pour que l'eau puisse s'évacuer plus rapidement, parce qu'il y avait de l'humidité dans la chambre.



Anciennes traces d'humidité dans la chambre

Ils ont mis une nouvelle chaudière pour l'eau chaude. Pour le chauffage au sol, ils ont mis un thermostat, mais on ne peut pas encore s'en servir tant que la rénovation n'est pas terminée. Je pense qu'ils ont rénové le système de chauffage.



Ils ont aussi changé toutes les robinetteries et la porte d'entrée. Ils ont refait toute la salle de bain, ils m'ont mis une douche à la place de la baignoire, ils m'ont changé les toilettes, ils ont refait le sol. C'est tout propre, nickel.

L'articulation des travaux de rénovation et d'adaptation au handicap

Quand les HLM m'ont appelée pour les travaux, j'étais encore au centre de rééducation. Avec l'assistante sociale du centre de rééducation, on voulait faire un dossier pour mon handicap, pour changer la baignoire, des poignées pour se tenir... La dame que j'ai eu aux HLM m'a dit : « non, non, non, c'est bon, on s'en occupe ». Mais quand ils m'ont installé la douche, ils n'ont pas mis de barre, rien du tout...

L'intervention d'une facilitatrice

C'est à travers l'entreprise qui s'occupe de la rénovation que j'ai entendu parler de Madame F. Mais je l'ai jamais rencontrée, je ne l'ai eue qu'au téléphone. C'est grâce à elle que j'ai eu les barrières de sécurité dans les toilettes et la salle de bain, elle a tout fait pour que ça soit fait. Elle a été vraiment bien avec moi. Elle m'a téléphoné pour suivre les travaux, savoir si les choses avaient bien été faites. Il y a un écart entre le sol et la terrasse, c'est elle a insisté pour qu'on me mette une marche d'accès. Elle a facilité les choses. Je pense qu'elle a été touchée par mon histoire. Elle a tout fait pour que ça avance vite.

Par contre, avec ma patte qui traîne, ça fait deux fois que je me casse la gueule parce que je me prends le pied dans un trou dans le lino au sol. La dernière fois, je me suis foulée le pouce. J'attends le lino depuis 3 semaines, mais le bailleur me dit que ce n'est pas la même entreprise qui doit le poser. Pour mon handicap, c'est une autre entreprise que celle pour la rénovation. Ce qui me met en colère, c'est que je suis obligée de gueuler pour avoir les choses. Mais ce n'est pas un caprice, j'en ai vraiment besoin.

Un gain en confort : une diminution de la sensation de surchauffe

Avant on n'avait pas les réglettes pour réguler l'air sur les fenêtres. C'était atroce, c'était trop étouffant, j'étais à poil tout le temps. J'avais trop chaud, même en ouvrant les fenêtres. Depuis qu'il y a ça, c'est bien plus confortable, mais il fait encore trop chaud. Je suis tout le temps en tee-shirt. Là il fait 22°C. On verra la différence quand ils mettront le thermostat en route. Ça sera individuel, je pourrai choisir la température...



Un gain sur les factures ?

J'ai la télé-relève au niveau du compteur d'eau mais pas au niveau de l'énergie. Ça m'intéresse (*Linky ou Gazpar*) car avec tout ce qu'ils m'ont fait comme travaux, je me demande si je vais optimiser ma facture. D'autant que maintenant, je suis là la journée. Je n'ai pas de répercussion visible encore mais en tout cas la chaudière, je la sens plus performante, moins de perte d'eau froide aussi... ça va faire des économies je pense.

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

