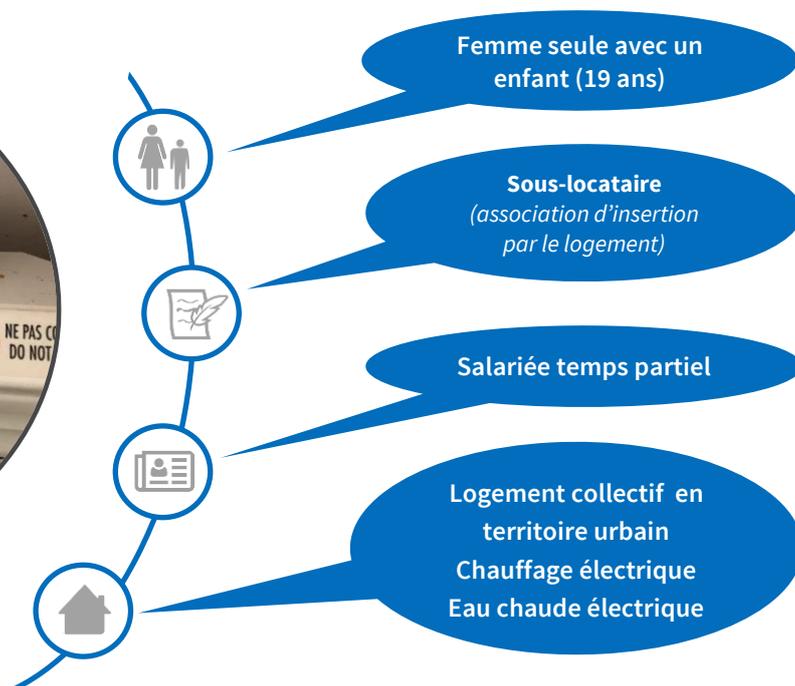


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MADAME SÉPIA



? Types de problèmes rencontrés

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap | Mère et fils en dépression |
| <input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie | Facture de régularisation de 1978 € la première année d'occupation Endettement global |

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

| | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Aide financière | CCAS, Association caritative |
| <input checked="" type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique | Agence Locale de l'Énergie et du Climat |
| <input type="checkbox"/> Médiation bailleur | |
| <input type="checkbox"/> Aide aux travaux | |

Prise de contact

NR
Février 2018



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



Budget mensuel

| Ressources | | Charges liées au logement | |
|--------------|--------------------------|---------------------------|-----------|
| Revenus | 900 € | Loyer | 257 € |
| APL | Perçue par l'association | Electricité | 214 € |
| | | Eau | NR |
| TOTAL | NR | TOTAL | NR |

Une arrivée en France suite à un divorce en Géorgie

Je viens de Géorgie. J'ai un fils de 19 ans qui vit avec moi. Je suis arrivée en France toute seule avec mon fils, ça fait 18 ans. C'était pas du tout prévu de venir en France. Mon mari m'a quittée quand j'étais enceinte. C'était catastrophe pour moi et ma famille. J'avais honte. J'ai étudié à l'Université la langue française, donc j'ai décidé de venir en France.

Je suis venue en 2001, j'étais demandeur d'asile. Ma mère et mon frère sont venus en 2002. Ma mère a accompagné mon frère parce qu'elle voulait qu'il reste avec moi. Il avait 13 ans, il jouait le foot. Ici, on pensait qu'il allait rentrer dans un club. Mais quand ma mère a vu que j'avais des difficultés, finalement elle est restée. Pendant longtemps, mon frère jouait dans un club. Mais il a arrêté parce qu'il était sans-papiers, il pouvait pas avancer. Ma mère et mon frère vivent à Paris. Eux aussi, ils ont fait une demande d'asile et ils ont été à l'hôtel, parce que mon frère était mineur. Ils sont restés à l'hôtel aussi jusqu'à 2015, comme moi.

15 ans en hôtel social faute de titre de séjour et d'emploi

« J'ai fait presque 70 ou 80 hôtels »

Pendant 15 ans, j'ai habité à l'hôtel avec mon fils. Partout à Paris et en Ile-de-France. J'ai fait presque 70 ou 80 hôtels, on changeait tout le temps. C'était des hôtels insupportables, avec des souris, des cafards, sans douche, sans toilette, rien... C'était petit petit, jamais plus de 8 m². On dormait toujours dans un lit pour deux parce qu'il n'y avait pas de place. Une fois, j'ai attrapé 11

souris en 1h dans la chambre. Je n'avais pas de revenu, rien, parce que j'étais sans-papiers. C'était le 115 qui payait. Je travaillais au noir par-ci par-là.

Des difficultés jugées responsables de la maladie psychiatrique du fils

« Imaginez, de 2 ans jusqu'à 16 ans... il cachait toute sa vie. »

Mon fils, il savait pas ce que ça veut dire quand je disais « un jour on va avoir un appartement ». Quand il a grandi petit à petit, il s'est renfermé et il avait honte de dire où il habite. Imaginez, de 2 ans jusqu'à 16 ans... il cachait toute sa vie. Il est devenu en grande dépression. Il a été à l'hôpital psychiatrique à cause de tout ce qu'on a passé. Aujourd'hui il est suivi, il est pas bien. Son médecin a demandé son handicap. Il peut pas travailler. Ses psychiatres disent que c'est à cause de ces années où il a gardé gardé gardé, et tout d'un coup, c'est sorti... il a explosé.

L'accès aux papiers, à l'emploi et au logement

« Je suis dans un logement temporaire, ils m'ont juste sorti de l'hôtel. »

L'accès aux papiers et à l'emploi

Pendant 13 ans j'étais sans-papiers. La 13^e année, quand M. Hollande est arrivé, avec la loi de M. Valls, on a eu les papiers parce que mon fils était tout le

temps en scolarité ici. Il a passé sa maternelle, collègue, lycée, tout. On a été régularisés en 2013. J'ai trouvé une petite formation pendant un an pour le commerce. J'étais rémunérée, mais j'étais encore à l'hôtel. Pour avoir un logement, je devais avoir un CDI. En 2014, j'ai posé des CV et j'ai eu un contrat au Monoprix en CDI. Je travaille 30 heures par semaine comme employée libre-service, pour la mise en rayon.

L'accès au logement par une association d'insertion

J'habitais à Paris à cette époque-là. J'avais une assistante sociale. Quand j'ai eu le contrat, elle m'a fait plusieurs demandes de logements. Au début, je ne voulais pas sortir de Paris, mais finalement j'ai accepté. Elle a fait la demande à une association (*d'insertion par le logement*) et ils m'ont donné cet appartement.

Ça fait 2 ans que je suis là. Je suis arrivée en novembre 2015. Il y a 43 m². C'est un propriétaire privé. Moi je suis sous-locataire et le locataire, c'est l'association. Le loyer c'est 25% de mon salaire, ça fait 257 euros par mois. Je fais directement en prélèvement automatique à l'association. Je ne sais pas ce que le logement coûte à l'association, c'est 800 € par mois je pense.

Je suis dans un logement temporaire, ils m'ont juste sorti de l'hôtel. J'attends le HLM. C'est mon AS qui s'en occupe. Mais, en ce moment, elle veut pas avancer parce que je suis dans une situation avec trop de difficultés financièrement. Elle veut que j'arrange mes dettes, que je sois bien quand je vais partir en HLM.

Une nouvelle série de difficultés

« Le truc qui est là, je ne sais pas comment ça s'appelle (le thermostat), il fallait le régler mais moi je ne savais pas, personne ne m'avait dit. »

Un crédit pour s'équiper et « se faire plaisir »

Ici, il y avait que la cuisine, les ampoules, les plaques, les placards. J'ai acheté la machine à laver, la TV, le canapé, le frigo et la chambre de mon fils, le lit, les armoires... Tout ça j'ai acheté à Ikea. Quand j'ai eu l'appartement, j'avais rien, même pas une chaise. Je voulais acheter tout, tout neuf, parce que pendant 16 ans j'ai été à l'hôtel, je n'avais rien du tout. C'est mon 1^{er} appartement et je voulais que tout soit nouveau. Envie de faire plaisir à moi et à mon fils. Je regrette pas. J'ai pris le crédit à la Banque : 5 000 euros J'ai juste dit que je voulais l'argent pour acheter des choses.

Des surconsommations d'électricité et une très grosse facture de régularisation

Tout est électrique. Je ne savais pas ce que ça veut dire vivre dans un appartement ici en France. Chez nous, en Géorgie, j'ai grandi dans une grande famille, avec une grande maison. Quand je suis arrivée dans cet appartement au mois de novembre, j'ai allumé le chauffage, je ne savais pas. A la fin, j'ai eu le souci. J'ai payé tous les mois 50 euros mais à part ça, il restait 1900 euros et quelque à payer (*facture de régularisation de 1 978 € en fin de première année*). Le truc qui est là, je ne sais pas comment ça s'appelle (*le thermostat*), il fallait le régler mais moi je ne savais pas, personne ne m'avait dit. J'ai utilisé quatre radiateurs, c'était tout le temps allumé. Et voilà... Cette année, j'ai

plus allumé. C'était trop trop trop dur. Il faisait froid, on a galéré.

Des impayés multiples

Pendant plusieurs mois je n'ai pas pu payer l'électricité. Par mois, il faut que je paye 181 euros mais mon salaire c'est seulement 900 euros. Parfois, j'arrive à payer, parfois j'arrive pas et tout ce que j'arrive pas à payer, ça reste... Aujourd'hui il me reste encore 400 euros de cette dette de 1900 euros, et il y a encore tout ce que j'ai pas pu payer depuis, donc 500 ou 600 euros... Même là, ce mois-là et le mois dernier, je n'ai pas pu payer.

C'est Navigo qui me tue : deux fois 75 euros tous les mois. Pour moi il y a 35 euros directement payé sur mon salaire (*par l'employeur*). Mais quand j'achète directement deux fois 75 euros, c'est une somme énorme avant d'être remboursée. Plus l'électricité, le logement, le téléphone... Tous les mois je passe en découvert. Quand je touche mon salaire, 200 euros ça passe en découvert et je paye les frais (*agios*) aussi. C'est dur. J'ai aussi un impayé sur le loyer. Il me reste encore 682 euros à payer. Je paie 278 euros mais normalement il faudrait que je paie 20 euros par mois pour que je me sorte de ma dette.

Une dépression qui accentue les difficultés financières

L'année dernière, en mars-avril, j'ai été hospitalisée un mois. Je voulais me suicider. Ça a commencé au travail et puis après c'était tout : financièrement, au travail, tout. Ils m'ont envoyé à l'hôpital psychiatrique. Quand je suis sortie, j'étais en arrêt et après le médecin du travail m'a donné un mi-temps thérapeutique. Et là, je suis vraiment coulée... car quand je travaille j'ai 900 euros, alors imaginez quand je travaille pas. On est payé par la sécurité sociale, mais pas tout de suite. Et c'était une toute petite somme. A cette période-là, je suis

partie partie partie dans des dettes dettes dettes...

En mi-temps thérapeutique, je travaille 15 heures par semaine. On est payé 100% par la sécurité sociale, mais 2 ou 3 mois après. On ne sait pas quand, la sécurité sociale demande plusieurs papiers, patati patata, et finalement on est payé après plusieurs mois. Avant, je payais normalement : le crédit, l'électricité, le loyer, tout. Mais à cause de cette maladie, l'hôpital, les 4 mois d'arrêt, ça m'a détruit complètement. Tout est resté impayé. Et après, ça augmente, ça augmente... Là, le crédit aussi on a arrêté.

Moi aussi je suis pas bien. Je prends plein d'antidépresseurs. Il y a des jours où je suis absente au travail parce que je suis en état de dépression. Je pensais que mon fils va grandir, qu'il va travailler, qu'il va m'aider, mais il est dans un état encore pire que moi... On est malades.

Travail supplémentaire, restrictions et aide de la famille

Il y a des mois comme en décembre, Monoprix est ouvert le dimanche. Je travaille, je fais le maximum, les dimanches et tous les jours fériés. Je touche un peu plus et alors j'arrive à régler un petit peu. Mais sinon, j'arrive pas. Je pense qu'il faut que je cherche quelque chose en plus. Je suis allée à un endroit pour faire intérim le mardi et le dimanche, les jours de repos. J'ai posé le dossier, j'ai donné le CV. Après, je vais voir si je peux ou si je ne peux pas. Parce qu'il y a des jours, je souffre tellement, je ne peux pas sortir.

Il y a des mois où je n'achète pas le Navigo de mon fils. Mais la dernière fois, il a eu une amende, et ça aussi faut payer... J'achète moins. Mon frigo est presque tout le temps vide. J'essaie de faire très attention mais après on ne peut pas non plus vivre comme ça. Parfois je demande à ma mère ou à

mon frère qu'ils m'aident, mais pas tout le temps parce qu'eux aussi ils gagnent pas beaucoup. Mon frère est agent de sécurité dans un magasin. Après, j'ai pas d'amis, pas d'invités, rien. On est tous seuls mon fils et moi.

Un accompagnement social et technique

« Je ne suis pas chez moi, mais quand même chez moi. »

Un suivi social par différents travailleurs sociaux depuis l'obtention de papiers

Quand j'ai eu les papiers, j'ai eu le droit d'avoir une AS à la mairie, c'était à Paris. Avant, non. Quand je suis devenue régularisée, j'ai eu le récépissé carte de séjour, j'ai demandé à la mairie et j'ai eu une AS. Mon AS de Paris, elle connaît tous mes soucis, tout ce qui m'est arrivé. Elle était très gentille, je l'adorais. C'est elle qui a fait le contact dans cette association et qui m'a faite venir ici. Maintenant, j'ai une AS dans l'association qui m'héberge, elle est encore plus gentille. Une fois par mois elle vient à la maison, elle regarde l'appartement si tout va bien, pas mes affaires mais les murs, la porte, les fenêtres... Si quelque chose casse, il faut que je le dise à eux.

Je n'ai plus d'aides. J'ai CAF mais c'est pas moi qui touche, c'est directement l'association. Mon fils a rien du tout, même pas un centime. Moi je suis pas encore vraiment régularisée depuis 5 ans (elle a juste son permis de séjour). J'ai même pas de prime d'activité, rien. Et je m'en sors pas.

Mon AS a fait la demande à la Banque de France mais j'ai pas encore la réponse. On a demandé que je paie pas le crédit... On a fait la demande en

disant que mon fils est malade. On a fait la demande aussi pour son handicap mais ça aussi on n'a pas encore reçu la réponse.

La sollicitation d'aides suite à la première facture de régularisation d'électricité

Quand j'ai reçu la grosse facture, j'ai pas compris. Je sais lire mais je ne comprends pas, parce que pendant 15 ans j'ai habité à l'hôtel, j'en ai jamais eu. Heureusement, j'ai une très très bonne AS. Chaque fois si j'ai des soucis, j'appelle. Je lui ai montré, elle m'a expliqué et elle a appelé à la mairie. C'est elle, qui m'a envoyée au CC je sais pas quoi (CCAS). Eux aussi, ils m'ont aidé. Mon AS a fait plusieurs demandes d'aides par-ci par-là pour l'électricité, pour cette dette de 1 978 euros. A la mairie, ils m'ont donné 200 euros, le Secours Catholique 300 euros... J'ai eu plusieurs aides, mais je devrai régler moi-même tout ce qui reste. C'est dur. J'ai pas le choix. Et là j'ai pas encore fini... parce que j'arrive pas, vraiment j'arrive pas.

L'intervention d'un conseiller de l'Agence Locale de l'Energie et du Climat

C'est la dame de la mairie, du CC je sais pas quoi, qui a contacté M. Marcel (*conseiller info-énergie et chargé de mission précarité énergétique de l'Agence Locale de l'Energie*).

Monsieur Marcel est venu me voir. Il m'a expliqué qu'il y a chauffage électrique et que c'est mal isolé, ça consomme encore plus il paraît. Moi, je savais pas tout ça, c'est pas ma faute. Après, le ballon d'eau chaude, il était sur automatique et ça marche pas donc ça chauffait tout le temps. Monsieur Marcel m'a tout expliqué. Ce n'est pas ma faute aussi.

Mon AS ne connaissait pas M. Marcel. Quand il est venu, après j'ai dit à mon AS et elle m'a fâchée. Elle

m'a dit que je n'avais pas le droit parce que je ne suis pas dans mon logement. Ils doivent être au courant de tout ce qu'il se passe chez moi par rapport au logement. Parce que je ne suis pas chez moi, plutôt chez eux, c'est eux qui font toutes les démarches. Je ne suis pas chez moi, mais quand même chez moi.

Après, il y a un employé de l'association qui est venu, il a changé le ballon d'eau chaude parce que ça marchait pas. Il paraît que ça consommait beaucoup parce qu'il y avait de l'eau qui coulait aussi. Et ça je savais pas. Il m'a donné des conseils et il m'a dit qu'il fallait tout le temps garder ces ampoules à économies d'énergie parce que c'est moins de consommation. Je fais attention maintenant. Et il y a ça aussi (*elle montre la table de cuisson électrique*), ça marche tout le temps, ça s'arrête pas quand c'est chaud, ça chauffe tout le temps. L'électricien a dit qu'il fallait tout changer. L'association a envoyé un mail au propriétaire pour changer ça mais il veut pas.

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 BESCOB, 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

