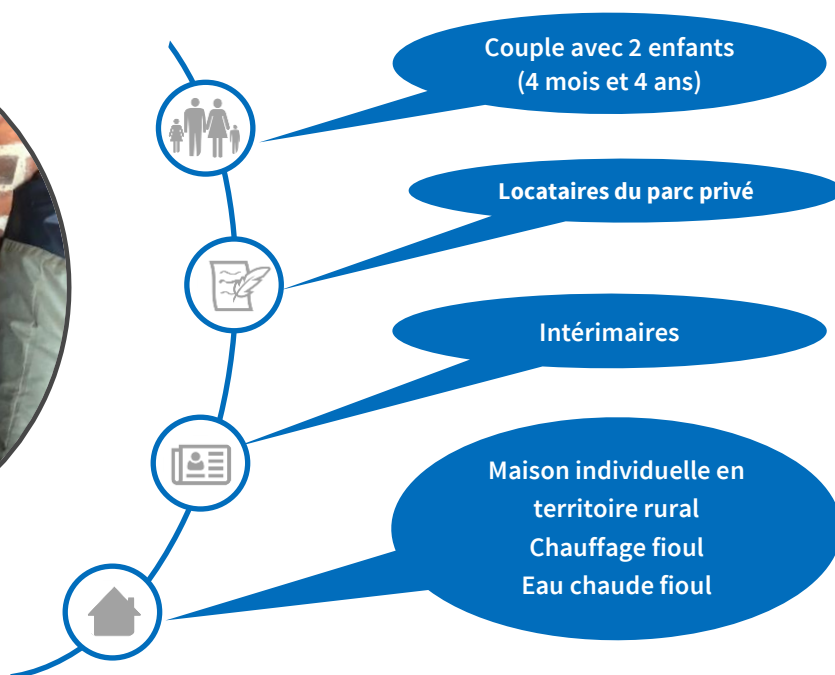


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME LAVANDE



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Froid
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Fioul coûteux

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

<input checked="" type="checkbox"/> Aide financière	FSL
<input type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	
<input checked="" type="checkbox"/> Médiation bailleur	Proposition d'installation d'un poêle à bois
<input type="checkbox"/> Aide aux travaux	

Prise de contact
Assistante sociale du CCAS
Février 2018

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

Budget mensuel

Ressources	
Revenus	980 €
APL	340 €
AUTRE (CAF)	360 €
TOTAL	1 680 €

Charges liées au logement	
Loyer	400 €
Fioul/Electricité	115 €
Eau	NR
TOTAL	NR

J'ai 26 ans. J'ai une fille de 4 ans et un fils de 4 mois. Mon compagnon a 28 ans.

Partir d'un logement humide...

Avant de vivre ici, on était au cœur d'une petite ville historique. On a dû déménager parce que les murs pourrissaient et il faisait vraiment froid aussi. On ne voyait jamais le soleil, on avait juste une toute petite fenêtre. La petite avait un an, elle était malade tout le temps.

On a choisi d'emménager ici parce que mon compagnon n'aime pas la ville. Il vient plus de la campagne. On a vu ce logement sur Leboncoin. Le nom du propriétaire me disait quelque chose... ce sont les parents d'une amie. C'était pas trop cher et on est pas loin de la grande ville. Quand on a visité, la propriétaire m'a dit « je te connais donc je te le réserve ». Ça fait trois ans et demi qu'on est dans cette maison, depuis janvier 2015. Dès qu'on est arrivés, on a constaté que la petite n'était plus aussi souvent malade. Parce qu'ici, ça n'est pas parfait, loin de là, mais au moins, ça n'est pas trop humide.

... pour un logement froid

« On garde le pull, des fois on garde l'écharpe et le manteau. »

On a 110 m² sur deux niveaux. La maison est très ancienne. Elle a été construite en 1800 et des poussières. C'était aux parents des parents des parents de ma propriétaire.

Un chauffage au fioul très consommateur

Quand on est arrivés, ils ont refait quelques

peintures et ils ont reposé des fenêtres. C'est du double vitrage partout. Le propriétaire nous avait dit qu'il avait mis de l'isolation, mais il y en a juste un peu sous le plancher. C'est chauffage et eau chaude au fioul. La chaudière est assez loin de la maison, dans un abri dans un champ. Elle doit être assez vieille, elle est toute rouillée.



La première année, on ne s'est rendu compte de rien. On n'avait pas aussi froid et on ne payait pas aussi cher. Mais d'année en année, ça se dégrade. On pense que c'est la maison qui fatigue. Ça fait deux hivers qu'on est tombés en rade de fioul plus d'une fois. On s'est dit qu'il fallait remplir tous les trois mois, mais il n'y a pas de jauge, donc on fait un peu au pif. Plusieurs fois on n'a pas vu venir et on s'est retrouvés sans rien. Alors là, vous n'avez plus ni eau chaude, ni chauffage, je vous laisse imaginer...

« Une maison très compliquée à chauffer »

C'est une maison très compliquée à chauffer. Il faudrait tout refaire : le plancher n'est plus bon, il n'y a pas d'isolation, il y a des fissures partout.

Mais on s'en est rendu compte plus tard. Pour moi, la température idéale dans une maison c'est 18°C. Pour mon compagnon, c'est plutôt 20-21°C, mais moi je ne supporte pas autant. Malgré ça, j'ai vraiment eu froid cet hiver. En général, on a du 16 ou 17°C maximum. En chauffant – pas à fond, mais correctement – à trois ou quatre (sur 5) au thermostat, on n'arrive pas à monter au-dessus de 18°C. Pour les petits, c'est trop peu. Ma fille est tout le temps en train de dire « j'ai froid ! ». Elle est souvent dans le canapé avec une couverture. On ferme les volets, on ferme la salle de bain, on ferme tout, on essaie au maximum de garder la chaleur à l'intérieur. On garde le pull, des fois on garde l'écharpe et le manteau. Cet hiver, quand on n'avait pas de fioul, on mangeait en manteau tous les trois serrés dans le canapé et on se couchait tous dans la même chambre. Ça n'est vraiment pas confortable dans la vie de tous les jours... Après, on est énervés parce qu'il fait froid. Ça n'est pas agréable.

Quand il fait vraiment trop froid, on a aussi un petit radiateur à gazoil (*poêle à pétrole*) qu'on met à côté du canapé, et pour les chambres on a deux petits radiateurs électriques, des résistances. C'est sûr que ça augmente un peu les factures mais bon, au moins ça ne consomme pas le fioul de la cuve. Les weekends, on essaye de ne pas rester à la maison. On est toujours chez la sœur de mon copain ou dans ma famille. On va plus volontiers chez eux plutôt que de les inviter ici. Nous on est contents de se mettre au chaud et puis... on n'est plus ici. En plus, ses sœurs ont aussi des enfants donc ils peuvent jouer ensemble, c'est bien.

« Nos revenus ont commencé à fondre »

« (...) 200 euros de moins chaque mois, du jour au lendemain, vous le sentez passer. »

Un surendettement

On s'est retrouvé à la Banque de France en mars 2017. C'est à partir de là que tout a commencé. La banque de mon compagnon a changé le montant de son découvert autorisé : il est passé de 300 à 3 000 euros. On n'a jamais fait les comptes, tant que la carte passait, on se disait qu'on avait encore de l'argent. À un moment, sa carte n'est plus passée. La mienne non plus... La banque nous a dit : « vous avez utilisé vos 3 000 euros de découvert » et ils ont bloqué son salaire pendant deux mois. On a appris par la suite que c'était illégal de bloquer tout un salaire. Pendant deux mois, on n'a pas pu payer les factures ni rien du tout. On avait le crédit de la voiture, un crédit personnel, on avait emprunté de l'argent à mes parents et on voyait qu'on n'arrivait plus à sortir la tête de l'eau. On en avait en tout pour 13 000 ou 15 000 euros à la Banque de France.

Une période sans travail

Et puis mon compagnon a dû quitter son travail. Il avait des petits problèmes de santé, rien de grave mais entre ses problèmes de santé et le harcèlement au travail, il n'en pouvait plus. D'un CDI, il est passé au chômage. Moi, j'ai commencé une formation mais je suis tombée enceinte et j'ai dû attendre pour pouvoir retravailler. Du coup, il y a une période qui a posé problème. Nos revenus ont commencé à fondre. Quand mon compagnon avait son travail, on s'en sortait, mais 200 euros de moins chaque mois, du jour au lendemain, vous le

sentez passer. Lui, il vient tout juste de finir une formation de conducteur d'engins. Et moi je viens de faire une formation d'opérateur régleur sur commande numérique, ça consiste à faire des pièces industrielles. Pour le moment, on est tous les deux en intérim, rien de stable.

Un budget difficile à tenir

Des revenus limités malgré les prestations familiales

J'ai environs 360 euros de prestations familiales avec la PAJE (*Prestation d'Accueil du Jeune Enfant*). J'ai des APL : 340 euros pour 400 euros de loyer. Ensuite, on a le chômage de mon compagnon : 980 euros. Et c'est tout. Moi je n'ai rien du tout, ça ne fait que 2 semaines que je travaille.

« Il nous reste 200 € pour vivre »

Les factures pour le fioul, c'est 600 euros tous les 3 mois pendant les périodes froides. Le reste de l'année on en met qu'une fois. Ça fait 1 800 euros par an de fioul. Pour l'électricité, c'est 130 euros tous les 2 mois. Au début on était chez EDF mais on a cherché moins cher. Maintenant, je suis chez ENGIE. Ensuite quand je déduis tout, il nous reste 200 euros pour vivre : pour l'alimentation, l'essence, les vêtements, les couches, les loisirs... Je vais une fois par mois au Secours Populaire. J'allais aussi aux Restos du Cœur mais on n'y a plus droit parce que depuis qu'on a le petit, les prestations ont un petit peu augmenté donc on dépasse tout juste le montant minimum pour y avoir droit. Parce qu'avec le petit, j'ai la PAJE et l'APL a doublé, on ne rentre plus dans les barèmes.

Des retards de paiement pour le fioul, l'électricité et le loyer

On a eu un problème d'impayés à cause du fioul. La dernière fois, on en a eu pour 700 euros et ça n'a duré que 2 mois et demi au lieu de 3 mois. Ça consomme tellement, ça fait mal à chaque fois. Normalement, on paie une partie du fioul un peu tous les mois, pour répartir. Mais là, il nous reste encore 270 euros à donner et il faut déjà en remettre... C'est sans fin. Au bout d'un moment, on n'y arrive plus, on n'a plus les moyens.

Pour l'électricité, c'est pareil, on a eu plusieurs fois des retards. Mais c'était juste des retards. On n'a jamais eu de problème avec ENGIE. Ils nous ont envoyé des lettres de rappel mais ils ne nous ont jamais menacés de nous couper. On a toujours réussi à se débrouiller.

On avait aussi une petite dette avec la propriétaire, un mois de loyer de retard. Avec elle, il n'y a pas eu de souci, elle nous a dit « je vais vous le prendre sur la caution, ne vous inquiétez pas ».

L'aide d'une assistante sociale et de la famille pour les factures d'énergie

Pour payer le fioul, j'ai demandé de l'aide à l'assistante sociale. Au mois de novembre, j'ai eu le droit à 360 euros sur les 670 euros que j'avais à payer. Elle m'a dit que j'avais obtenu le plus gros montant possible pour cette aide. On a rechargé deux fois depuis, mais comme on a droit à cette aide qu'une seule fois par an, on s'est débrouillés pour payer. C'était le FSL. Je me souviens puisqu'au début, je disais la ficelle... je n'avais pas bien compris !

Pour l'électricité, je suis allée voir mon père et je lui ai dit « tu n'as pas une petite somme à me prêter ? ». Comme ça j'ai pu payer une petite partie de la facture car dès qu'on a payé un peu de la facture, ils n'ont plus le droit de couper. J'ai payé

un peu le premier mois et puis le reste le mois suivant. On se débrouille comme on peut. C'était exceptionnel que mon père m'aide car il est rarement généreux. J'ai dû lui demander deux fois 20 ou 30 euros, mais je dois le rembourser le mois d'après. Si vraiment on a une grosse urgence, on a la famille qui n'habite pas trop loin. Mon père, ma mère, mes sœurs sont dans le coin. On a quand même des gens qui nous soutiennent.

Le recours à des aides extérieures

« Je ne savais pas qu'on pouvait se faire aider financièrement quand on avait des problèmes avec les factures. »

Une assistante sociale contactée pour le surendettement

La première fois que je suis allée voir l'assistante sociale, c'était au sujet de nos problèmes d'argent. Elle a fait un dossier de surendettement et ils ont mis un moratoire, ils m'ont gelée pendant deux ans. En octobre prochain, on va devoir recommencer à payer mais je vais voir si je ne peux pas refaire un recours parce que mon compagnon n'a plus de travail, on a un enfant de plus et moi pour l'instant je suis en intérim. Je ne vois pas comment on peut rembourser.

Je ne savais pas qu'on pouvait se faire aider financièrement quand on avait des problèmes avec les factures. C'est quand je suis allée voir l'assistante sociale pour mes problèmes de Banque de France qu'elle m'a dit : « dès que vous avez des problèmes d'argent, vous venez me voir et on essaiera de s'arranger ».

Un suivi régulier par une Conseillère en économie sociale et familiale

J'y suis retournée un peu plus tard en me disant qu'elle pourrait peut-être me donner une aide alimentaire pour les enfants. Quand je lui ai raconté mon histoire, elle m'a renvoyé vers une CESF. Depuis, c'est la CESF que je vois. C'est à elle que j'ai demandé une aide pour le fioul. J'aurais bien aimé savoir avant que ces aides existent, parce qu'on a attendu d'être vraiment dans la misère pour aller la voir. Si on avait su plus tôt, on ne serait certainement pas restés aussi longtemps sans fioul. Je vais pas mal sur internet et je n'avais jamais entendu parler de tout ça. À la PMI par exemple, je n'ai jamais vu d'affiches sur ce genre d'aides. Ces aides, c'était la bonne surprise. J'ai trouvé ça gentil. Après, ça serait peut-être bien d'avoir droit à un peu plus, car on a eu droit qu'à 60% de la facture. C'est déjà très bien, on ne va pas se plaindre, mais il restait quand même une sacrée somme à payer. Dans notre situation, c'était vraiment compliqué.

La CESF s'est vraiment bien occupée de nous. Elle a toujours été disponible. Elle vient à la maison si besoin, elle y passe à chaque fois une heure ou deux, elle discute avec ma fille, elle prend vraiment le temps. Elle m'explique bien tout, dans les détails... toutes les démarches à faire. C'est bien d'avoir une personne qui vous suit et qui vous aide pour demander les aides. Si on devait tout faire tous seuls, on n'aurait pas le temps et on n'y connaît rien. On ne sait même pas à quoi on a le droit. Avoir quelqu'un d'aussi disponible, c'est très important quand on est dans des situations compliquées comme la nôtre.

L'intervention d'un service énergie pour envisager un poêle à bois

Au moment où on n'avait plus de fioul, la CESF nous a dit : « on pourrait peut-être trouver une solution, vous faire poser un poêle ». Elle a fait

venir deux messieurs. Le premier a tout vérifié dans la maison : l'isolation, chaque appareil... Pour lui on consomme trop d'électricité, mais il nous a dit que pour le fioul, on avait des consommations à peu près normales. Moi je trouve quand même que c'est énorme. Il nous a dit aussi que le poêle au gasoil, c'était super toxique, surtout avec les petits. Depuis, on a essayé de ne plus l'allumer. Un second mec est venu pour faire un devis pour un poêle à bois pour chauffer tout le bas. Je ne sais plus de quel organisme ils dépendaient. Après, c'était à nous de chercher un artisan et eux, ils payent l'artisan directement. C'était payé par la Région, il fallait juste l'accord du propriétaire.

Un propriétaire qui ne veut pas qu'on fasse de travaux

« On n'a pas compris vu que tout était payé... »

On entretient de très bons rapports avec les propriétaires. On leur a parlé de nos problèmes de température. Ils nous ont dit « il faut chauffer plus ! ». Mais chauffer plus, ça veut aussi dire consommer plus et on ne peut pas. Ils nous ont dit qu'ils avaient mis de la laine de verre au grenier, mais quand le monsieur est passé pour le poêle, il s'est aperçu que ça n'avait pas été posé partout. Si ça avait été bien fait, ça ne devrait pas être si froid.

Pour le poêle à bois, la propriétaire n'a pas voulu, parce qu'elle ne veut pas qu'on fasse de travaux dans sa maison. On n'a pas compris vu que tout était payé... La seule chose, c'est qu'il fallait qu'on fasse appel à un certain type d'artisans, avec une certification ou je ne sais pas quoi. La propriétaire nous a dit : « Je ne veux pas qu'on fasse de travaux, un point c'est tout ». Comme c'est une vieille

maison de sa famille, elle dit « je n'ai pas envie de l'abîmer, c'est un souvenir ». Elle ne veut pas la vendre non plus, elle y tient beaucoup. Lui, c'est un gars qui bricole un peu. C'est lui qui avait refait les peintures... Ils ne veulent pas que quelqu'un d'autre fasse de travaux chez eux. Il veut absolument que ça soit lui. Le problème c'est qu'il y aurait plein de trucs à faire...

Donc on a dit au propriétaire que dès qu'on trouverait mieux, on partirait. Il comprend mais il n'est pas trop content quand même. Parce qu'avec notre loyer, il paie les études de sa fille qui fait une école de pharmacie.

Stabiliser les situations professionnelles et déménager

L'idée maintenant, c'est de trouver tous les deux un travail pour avoir deux salaires et déménager. Si on déménage, soit on reste dans les alentours, soit on part carrément. C'est certainement le travail qui décidera pour nous. Le premier truc un peu stable qu'on trouve, on y va et puis voilà. On verra après. Dans tous les cas, dans moins de 6 mois on sera partis, ça c'est sûr. On ne veut surtout pas refaire un hiver ici, c'est hors de question. C'est vraiment ça l'échéance maximum : septembre-octobre. Avec le petit, ça n'est juste plus possible.

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

