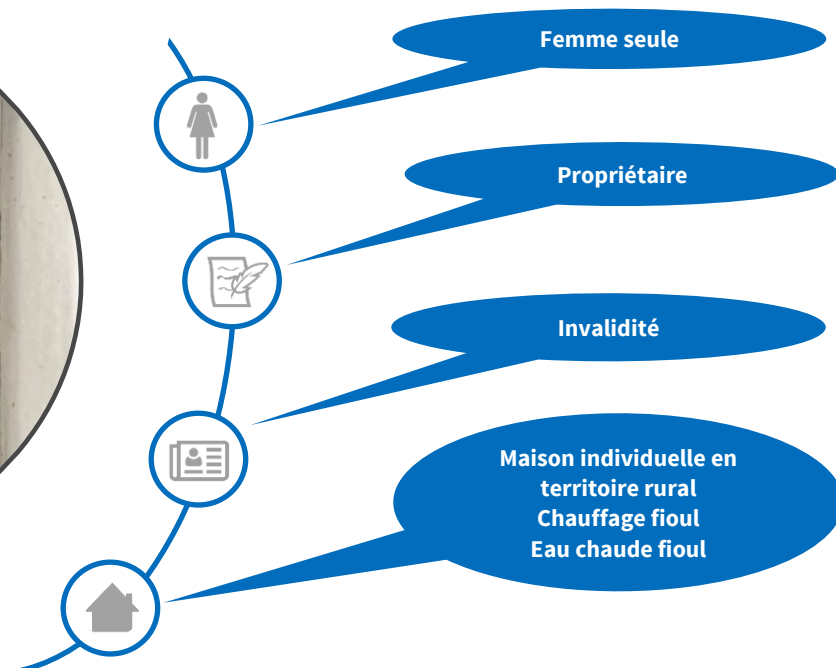
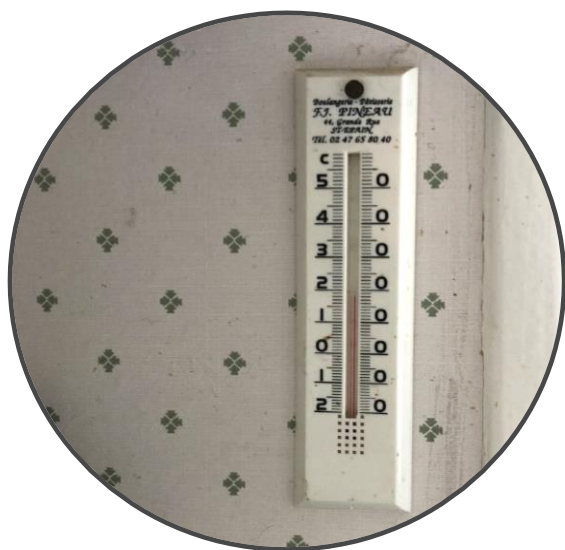


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MADAME TOPAZE



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Maison de 1965 non isolée (sauf combles)
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	Invalidité (maladie du Distilbène)
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	

Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

<input type="checkbox"/> Aide financière	
<input type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	
<input type="checkbox"/> Médiation bailleur	
<input checked="" type="checkbox"/> Aide aux travaux	Aides de l'ANAH : changement de chaudière, double vitrage, isolation du plancher

Prise de contact

Non renseigné

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

Budget mensuel

Ressources	
Revenus	950 €
-	-
-	-
TOTAL	950 €

Charges liées au logement	
Remb. crédit	NR
Fioul / Electricité	210 €
Eau	80 €
TOTAL	NR

La maison est située dans une commune de moins de 500 habitants à une quarantaine de minutes d'une grande ville.

Une invalidité progressive et des ressources en diminution

« J'avais les moyens d'acheter et plus les moyens de me loger en location. »

Je suis un bébé « Distilbène ». Je suis née en 71 et c'est un médicament qui était donné à l'époque aux femmes qui avaient des problèmes pour garder leurs bébés. Je suis née avec une malformation de la main et puis au fur et à mesure ça a touché tout ce qui est digestif. Le point positif c'est que je ne suis pas surdouée mais j'ai un QI vraiment au top et une bonne mémoire.

J'ai été visiteuse médicale pendant 10 ans. C'est le paradoxe, j'ai été un cobaye de la science mais j'ai bossé pour l'industrie pharmaceutique. Mais aussi parce que mon papa y était, mon oncle aussi... Après, comme j'étais tout le temps sur la route, ça ne me convenait plus et j'ai fait des petits jobs. J'ai été chargée de clientèle chez EDF pendant 3 ans. En visite médicale, je gagnais bien ma vie.

Comme la maladie s'est aggravée, j'ai été mise en invalidité en 2009. Donc au niveau ressources, ça n'a fait que baisser. Aujourd'hui, je n'ai qu'une pension d'invalidité. Elle est aux alentours de 950 euros par mois.

Acheter, faute de revenus pour rester locataire

Avant, j'ai toujours été locataire. Mais plus mes ressources diminuaient, plus je devais habiter

dans un petit logement pour un loyer de plus en plus cher. A la fin, je ne trouvais plus rien en dessous de 500 euros. Ça n'était plus possible. J'avais les moyens d'acheter et plus les moyens de me loger en location. Niveau ressources, plus personne ne voulait me prendre. J'avais pu mettre des sous de côté pendant ma carrière, heureusement. J'ai pu acheter cette maison qui n'était relativement pas chère. J'ai fait un petit crédit mais pas beaucoup. Et je suis venue habiter au fin fond de la cambrousse parce que, en termes de budget, je ne pouvais pas.

Ça fait trois ans que j'ai acheté, j'ai commencé à faire ma vie ici. Mon médecin généraliste est juste à côté, à la maison médicale, avec le kiné, les infirmières. Mes seules attaches, c'est surtout ça ! J'ai aussi sympathisé avec les voisins. J'ai une amie pas loin, qui vient me voir et que je vais voir aussi. Maintenant, revenir en ville, ça n'est pas possible. Je suis bien ici. J'aime la tranquillité.

Une maison de 1965 très peu isolée

C'est une maison des années 65. Il n'y a aucune isolation par les murs. Les fenêtres sont en simple vitrage, avec un survitrage d'époque. La baie vitrée est complètement foutue, on sent le froid qui rentre. Dans la salle de bain, il y a des courants d'air. Il n'y a pas de VMC mais il y a un trou d'air. Par contre la maison est saine, elle n'est pas humide. L'autre avantage, c'est que j'ai des radiateurs en fonte, c'est ce qu'il y a de mieux. Ça m'a été confirmé par tous ceux qui sont venus. Et le toit aussi est très bien isolé. On a vérifié les combles, ils ont ajouté de la laine de verre ou de roche. On ne voit même pas les solives. Il y a très peu de ponts thermiques, c'est nickel, il n'y a rien à faire.

J'ai 58 m² sur deux plateaux (*niveaux*) : le plateau où je vis avec 2 chambres et le sous-sol de la même surface. Le sous-sol n'est pas habitable mais c'est sain. C'est un garage, ça n'est pas chauffé.

Je ne peux pas dire que j'ai eu de mauvaises surprises avec cette maison, j'avais le DPE en main. Tout ce que j'avais visité par ailleurs c'était pire et ça faisait plus de deux ans que je cherchais. Au moins, cette maison était saine. Avec les aides, j'aurai une maison à peu près confortable et qui ne va pas s'abîmer. Je n'ai pas les sous pour les travaux esthétiques mais ça n'est pas grave.

Un chauffage au fioul coûteux et difficile à gérer

« ...comme le prix du kWh ne fait qu'augmenter, vous avez beau dépenser moins, vous paierez au mieux pareil. »

200 € de fioul par mois

Le chauffage et l'eau chaude, c'est au fioul. La chaudière date de 1982, elle surconsomme et il n'y a pas trop de réglage possible.



En plus, elle tombe en panne et le ballon pour l'eau chaude est prêt à claquer. J'ai fait les calculs : je dois mettre de côté tous les mois 180 à 200 euros pour le fioul, même les mois chauds. C'est ingérable, ça crève complètement mon budget. D'autant que malgré ça, je n'arrive pas à être confortable. Les entrepreneurs qui sont venus, ils étaient estomaqués par mes factures, ils disaient : « c'est du délire, on a 30 à 40% de plus de consommations au-dessus de la moyenne pour la surface ».

Le prix du fioul, ça dépend du moment où vous rechargez. En juillet, il était peu cher, j'en ai profité. On a des repères selon le prix de l'essence. Il y a aussi l'offre et la demande, c'est pour ça que c'est moins cher en été. Les variations sont vraiment importantes : j'ai payé au moins cher 62 centimes et au plus cher, quand j'en ai fait rentrer en catastrophe, 90 centimes. Quand vous faites des centaines de litres, c'est en centaines d'euros que ça se calcule. La cuve fait 1 500 litres.

« Je ne dépense plus rien » sauf les « obligés »

En électricité, je n'ai pas grand-chose. J'ai un peu d'électroménager mais trois fois rien. Je paye à peu près 35-40 euros. Je trouve que c'est un peu cher. Une facture d'EDF, quand vous regardez bien, c'est 80% de taxes. Et comme le prix du kWh ne fait qu'augmenter, vous avez beau dépenser moins, vous paierez au mieux pareil. L'eau, je paie hyper cher, pratiquement 80 euros par mois.

Une fois toutes les factures payées, je n'ai pas assez de sous pour vivre convenablement. Si j'y arrive et que j'arrive même à mettre trois sous de côté des fois, c'est parce que je ne dépense plus rien. Je ne fais que face à ce que j'appelle les « obligés » : EDF, l'eau, les ordures ménagères, l'essence, la mutuelle, les assurances. Une fois que j'ai payé tout ça, il reste la bouffe, mais je mange

très peu. Mes seules dépenses, c'est pour mes animaux. Petit à petit, je me suis restreinte et on prend ces habitudes. Bon déjà, à la base, je suis quelqu'un de très économe. J'ai un profil très épargnant. Je ne sais pas vous dire combien il me reste à la fin du mois quand j'ai payé tous les obligés. Comme je n'ai pas de loyer, et avec les histoires de fioul et de réparation de chaudière, j'ai perdu tous mes repères. Mais Je n'ai jamais eu d'impayés avec les factures.

L'électroménager, je ne sais pas combien ça consomme et je n'ai pas envie de le savoir. Ça sert à quoi de s'inquiéter de ça ? De toute façon, vous êtes bien obligés de l'avoir et de rentabiliser. Ça coûte tellement cher le neuf. Je ne vais pas dépenser du fric pour économiser. Je ne vois pas l'intérêt. Je fonctionne énormément avec de la récup. J'adore prêter mes livres par exemple. Et la moitié de mes fringues, c'est donné. Je vis beaucoup comme ça. C'est un système que j'aime bien. Ça n'est pas une question financière, je n'ai pratiquement jamais acheté, très peu, le strict minimum. J'essaie de donner ou de revendre à petit prix, c'est l'occasion de rencontrer des gens.

Une souffrance face au froid

« J'ai eu tellement froid que j'en suis venue parfois à partir de chez moi pour aller ailleurs. »

Ici je suis gelée. Il faut dire aussi que je suis très frileuse. J'ai eu froid en hiver, c'est à pleurer. J'ai eu tellement froid que j'en suis venue parfois à partir de chez moi pour aller ailleurs. Je vais chez mes parents chez qui c'est beaucoup trop chauffé. C'est ingérable pour moi le froid. En théorie, ma température idéale, c'est 21°C. Ça n'est pas encore ça, mais ça va. Ici, j'arrive difficilement à 18°C. Pour

moi, c'est trop froid. Quand il fait vraiment très froid, je suis obligée de me mettre trois polaires et un truc en plume et j'ai toujours froid, alors que c'est chauffé. Et c'est d'autant plus compliqué que j'ai des sueurs froides parce que j'ai peur de ne pas avoir les sous pour le fioul ou pour réparer la chaudière si elle tombe en panne. C'est vraiment anxiogène pour moi cette chaudière ! Le froid en général c'est anxiogène. Je n'ouvrais plus les volets et je tirais les rideaux toute la journée. Je m'enveloppe dans une couverture électrique, je mets X et X et X tonnes de fringues... et je passe ma vie à me faire des trucs chauds. C'est l'horreur.

J'ai été beaucoup plus fatiguée en période de froid. Le peu d'énergie que j'avais, je le pompais pour essayer de me réchauffer. Et puis c'est hyper stressant donc vous vous crispez, on a mal au dos, on a mal au ventre et psychologiquement, ça a un sacré impact. D'autant que je devais aussi faire face à des problématiques autres, des drames familiaux... Tout cumulé, je n'étais vraiment pas bien du tout. En plus, quand on a froid comme ça, on est complètement inhibé. J'ai l'impression de passer ma vie recroquevillée en position fœtale. On ne peut pas se détendre. C'est un stress physiologique...qui conduit à un stress psychique.

Les travaux de l'ANAH

« J'ai eu connaissance de ces aides parce que je suis une fouineuse. »

Une démarche individuelle

Je suis une célibataire endurcie depuis que je suis gamine du coup je me suis toujours habituée à tout faire toute seule. C'est pareil pour les travaux de la maison, je vais chercher de l'info à droite à gauche en fonction de ce qui me paraît le plus

pertinent. J'ai eu connaissance de ces aides parce que je suis une fouineuse. En ce moment, ça ne parle que de ça. Sur Internet, de fil en aiguille, je me suis retrouvée sur l'ANAH et j'ai vu qu'on pouvait bénéficier d'aides pour se sentir bien chez soi. J'ai contacté l'ANAH, ils m'ont envoyé vers un organisme et ça s'est enchaîné. Ça a été long mais ça s'est enchaîné. Pour une fois je rentrais dans les cases. J'ai été aiguillée, au niveau administratif d'abord et puis il y a un technicien qui est venu chez moi pour me faire une étude.

Je voulais faire des travaux. Par exemple, le double vitrage, je voyais bien que j'allais devoir le faire, c'était un passage obligé. Alors du fait de bénéficier d'aides, ça m'a forcément été confirmé.

La visite d'un technicien pour le diagnostic énergétique

Quand le technicien est venu, il a validé avec un truc infrarouge les mesures de la maison, il a regardé la chaudière, les fenêtres, mes consommations... De là, il est reparti à son boulot pour faire un retour sur la performance énergétique. C'est long aussi tout ça parce qu'ils ont du boulot ! Il m'a fait un diagnostic énergétique. Un truc un peu plus poussé et plus complet que le DPE avec un tableau en fonction des travaux et des dépenses en moins que je vais avoir. Dans le projet, il proposait en plus une isolation du plancher alors que j'étais plutôt partie sur du double vitrage, une VMC et la chaudière à changer.

Un processus long et compliqué au niveau administratif

J'ai attendu très très longtemps l'appel du technicien avant qu'il vienne chez moi, 3 ou 4 mois je crois. Et maintenant, tout est validé, mais ça a pris plus d'un an. C'est très long. Les travaux devraient se faire avant l'été. Et encore, en termes

de commission, apparemment pour moi ça s'est bien passé. Il paraît qu'à 3 jours près, j'attendais 6 mois de plus à cause de cette commission... C'est long et il faut bien suivre son aventure pour arriver au bout du bout. C'est un peu lourd et un peu compliqué au niveau administratif. Il faut vraiment avoir la tête sur les épaules. Ça a pris du temps mais au final, ça m'a aussi permis de bien réfléchir et de savoir que je voulais rester ici plutôt que de vendre.

Le choix des entrepreneurs et l'élaboration des devis

Ceux qui vont me faire les travaux, je les ai connus par le technicien. C'est un regroupement de corps de métiers. C'était rassurant parce que le technicien m'a dit « eux, ils savent faire ! Et on a l'habitude de travailler avec eux donc ils savent faire les dossiers de subvention ». Parce que c'est très compliqué pour un entrepreneur de faire ces papiers. Ils sont quand même bien mignons parce qu'ils m'ont rempli X documents, factures, devis...plus le fait d'accepter d'attendre des chèques d'acompte alors que je signe des devis sans fournir de chèque...il faut des entreprises qui ont l'habitude de ça et qui acceptent le deal. Pour changer la chaudière, j'avais l'idée de faire travailler quelqu'un que je connais. Il est peut-être un chouia plus cher mais il est venu plusieurs fois chez moi et il a été vraiment aidant, à tous points de vue. Quand j'en ai parlé à l'organisme, ils m'ont dit « c'est le meilleur sur le département, il est parfait ».

L'élaboration du programme de travaux et l'aide à la décision

Les intervenants étaient très bien. L'ANAH au téléphone, l'organisme local... j'ai été bien accompagné. Après je dirais que j'ai manqué un petit peu d'aide à la décision de la part du technicien. Il était vraiment adorable, charmant

mais j'aurais peut-être aimé un peu plus d'aide à la décision. Finalement, celui qui m'a le plus aidé, c'est le plombier. Le technicien était bien mais il était un peu trop « vous faites ce que vous voulez, c'est vous qui décidez ». Bon, après il était tout jeune donc c'est peut-être ça. J'aurais peut-être aimé être un peu plus aiguillée dans le choix du matériel, du projet etc. Qu'il me dise plus « oui, ça ok mais ça pose tel ou tel problème, ça c'est bien aussi mais voilà ».

Ce qui va être fait, finalement, c'est une pompe à chaleur air-eau. Ça n'était pas forcément mon choix parce qu'esthétiquement ça ne me plaît pas trop mais ils vont me l'installer sur le côté ou à l'arrière de la maison. C'est un choix qu'on a fait parce que je ne me sens pas à l'aise d'avoir du fioul. Celui qui va installer la pompe à chaleur m'a dit qu'il faudrait peut-être que j'ai un appoint en électrique pour les jours où il fait très froid, mais il faudra voir à l'usage.

Le plan de financement

Il y en a pour 20 000 euros de travaux. Sur ces 20 000, ils me donnent à peu près 13 000 euros d'aides. Celui qui donne l'argent c'est l'ANAH et j'ai une prime – je crois que c'est l'ANAH aussi – qui s'appelle « habiter mieux ». Je trouve que ça n'est pas mal. Tout ça va être débloqué sur présentation des factures quand les travaux seront faits. Donc il me reste 7 000 euros de ma poche pour lesquels j'ai demandé un prêt à taux zéro sur 10 ans à ma banque. Alors là par contre, je ne tire pas mon chapeau à la banque qui est encore en train de me faire des histoires pour débloquer les sous. Déjà pour obtenir le prêt, c'était très compliqué parce qu'il y a des travaux qu'ils ne prennent pas en compte. Donc il y a dans tous les cas près de 3 000 euros de ma poche.

L'éco prêt à taux zéro, par contre c'est nul. C'est zéro, c'est le cas de le dire ! Au fur et à mesure qu'on montait ce dossier, ça ne rentrait pas dans

les cases, il a fallu que je fasse des démarches pour aller trouver des entrepreneurs, demander des explications. Par exemple, isoler la dalle de plancher ça n'était pas couvert. C'est un montage d'une complexité ! Ils font tout pour vous embrouiller ! Et quand vous avez les premiers documents, il en faut d'autres, il faut aller courir après les entreprises. Ils font tout pour que ça ne se fasse pas !

En tout cas, l'hiver prochain, je devrais être mieux chez moi, ça c'est sûr.



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 BESCIB, 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

