

La précarité énergétique au quotidien

Ouvrage thématique numérique



: INFOS ÉDITORIALES

Cet ouvrage illustré s'adresse aux professionnels de l'habitat, de l'énergie et de l'accompagnement et vise à mieux appréhender le vécu de personnes modestes ou très modestes qui vivent dans des logements sans confort. Il est composé de bribes de vies un peu fracassées ou en dents de scie, extraites d'un corpus de témoignages de trente ménages et illustre, à l'appui de citations et photographies, la précarité énergétique sous toutes ses formes.

Il est aussi le fruit d'un travail collaboratif qui conforte l'ONPE dans sa mission de savoirs et de transfert de connaissances sur la précarité énergétique. Du recueil des témoignages au traitement des verbatims, les partenaires et prestataires ont réalisé un travail exceptionnel pour faire dire et entendre le vécu de ces personnes fragiles, leur sentiment d'impuissance et leurs espérances.

Il appartient à chaque lecteur de se faire l'écho de ces voix fragiles et de les porter haut et fort afin de mobiliser des moyens plus adaptés pour permettre à chacun de ces ménages de retrouver des conditions de vie dignes et meilleures.

Isolde DEVALIÈRE

Coordinatrice de l'ONPE

Cheffe de projet Précarité énergétique
à l'ADEME

« LES MOTS DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE » : LE CORPUS DE 30 PORTRAITS DE MÉNAGES

Le présent ouvrage est tiré d'un corpus de 30 portraits* issus d'entretiens sociologiques réalisés dans le cadre d'une [enquête menée en 2018](#) par Christophe Beslay et Romain Gournet (BESCB) pour le compte de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique. 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. L'analyse faite dans le rapport d'enquête et sa [synthèse](#) sont disponibles sur le site de l'ONPE.

« LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE AU QUOTIDIEN » : L'OUVRAGE THÉMATIQUE NUMÉRIQUE

Grâce à une exploitation par thématiques du corpus de 30 entretiens, l'ONPE a souhaité éditer un outil de référence multi-thématiques afin de valoriser ce matériau d'une grande qualité et d'en faciliter l'accès et l'usage auprès des professionnels travaillant sur le phénomène (collectivités, associations, institutions, fondations, etc.). Ces témoignages sont notamment illustrés par des photos de [Stéphanie Lacombe](#) réalisées en 2015 avec le soutien de la Fondation Abbé Pierre dans le cadre d'un portrait photographique de la précarité énergétique « En résistance contre le froid ». Les photographies étaient initialement accompagnées de textes d'analyses de Bruno Maresca, sociologue, alors directeur de recherche associé au CREDOC.

*Ces 30 portraits sont anonymes. Les sociologues ont fait le choix de les représenter par un nom de couleur (Sépia, Moutarde, Bleu, Lavande...)

OBJECTIFS DE L'OUVRAGE

Le travail de sélection d'extraits classés par thématiques permet à cet ouvrage :

- **D'illustrer les multiples facettes de la précarité énergétique**, le vécu des foyers concernés, leurs pratiques et leurs stratégies pour faire face aux difficultés quotidiennes, leur capacité de recourir à des aides ou de s'appuyer sur leurs relations familiales.
- **De proposer un contenu réexploitable par les professionnels** pour qu'ils puissent enrichir leurs propres supports avec les extraits ou verbatims valorisés dans l'ouvrage.
- **De sensibiliser les professionnels à la thématique, de façon simple et illustrée** : en donnant à voir, au-delà des chiffres, le vécu des ménages rencontrés, la classification des extraits facilite l'appropriation du matériau par les acteurs nationaux et territoriaux et leur compréhension du phénomène, de ses conséquences, de ses implications et des situations particulières rencontrées par les ménages.

La sélection des extraits les plus représentatifs des différentes facettes de la précarité énergétique a été un des enjeux centraux de la réalisation de cet ouvrage.

Chaque thématique retenue fait ainsi l'objet d'une définition et d'une description des dimensions du phénomène qu'elle recouvre afin d'identifier les critères de classification à retenir et de sélectionner les extraits les plus illustratifs de la thématique.

La plupart des chiffres-clés sont issus du Tableau de bord de l'ONPE (édition du 1^{er} semestre 2020)

[Tableau de bord](#)



: COMMENT LIRE CET OUVRAGE ?



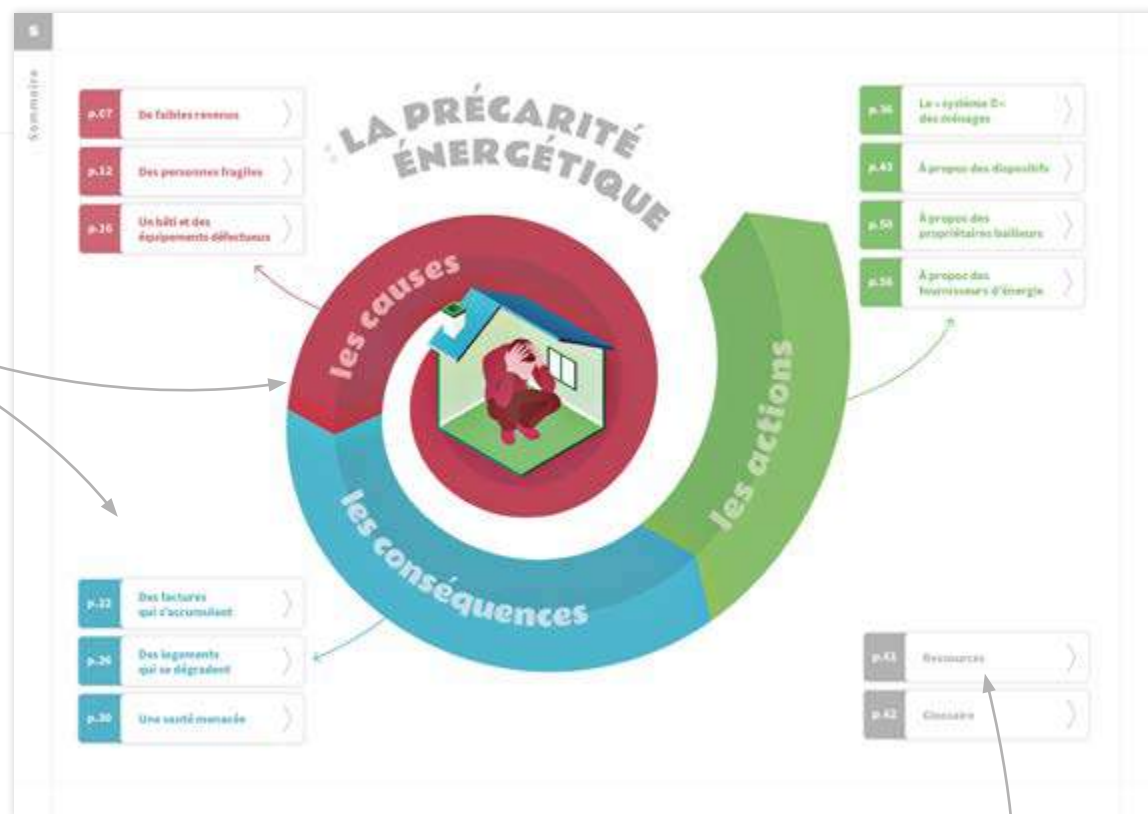
Les boutons de ce document sont cliquables et vous permettent de naviguer facilement entre les différentes parties.

Ils peuvent aussi vous amener à des documents externes.

Cliquez sur la spirale pour accéder aux chapitres ou sur les boutons pour aller directement aux thématiques.

Sur les autres pages, revenez à tout moment au sommaire en cliquant sur ce bouton.

Un sommaire interactif vous permet d'accéder directement à la partie qui vous intéresse.



Sur les pages thématiques un bouton « Portrait complet » vous permet d'accéder aux témoignages dans leur intégralité.

Les boutons « également concerné » vous permettront de poursuivre la lecture du portrait dans une autre thématique.



Le ménage est également concerné par :



Pour illustrer vos travaux, nous mettons à votre disposition des verbatims et des pictogrammes.

: AIDE À LA RECHERCHE

1 La liseuse Calaméo est équipée d'un moteur de recherche (pictogramme loupe). 2 Lorsque vous cliquez dessus, inscrivez les mots clefs qui vous intéressent. 3 Le moteur de recherche vous indiquera les pages concernées.

Vous pouvez aussi retrouver les mots clefs ci-dessous associés à plusieurs témoignages.

#abonnementélectrique
#accidentdelavie
#activitéphysique
#aideàlafacture
#aideàlapierre
#artisans
#autorestriction
#bailleurdebonnevolonté
#bailleurprivé
#bailleurtenuàdistance
#bricolage
#chauffage
#chauffagedappoint
#choixdifficile
#compteurélectrique
#conflitbailleurprivé
#conflitbailleursocial
#déménager

#déshumidificateur
#diagnosticconseil
#écogestes
#emprunt
#endettement
#équipementséconomes
#évitementdulogement
#financementtravaux
#fournisseurénergie
#froid
#handicap
#humidité
#infiltrations
#insalubrité
#isolation
#isolementsocial
#jeunesenfants
#logementdégradé

#médiation
#moisissure
#nonrecoursauxaides
#nouveaulement
#personneseule
#repéragedesmenages
#restriction
#risqueélectrique
#rural
#santéméntale
#santéphysique
#solidaritéfamiliale
#suiviconsommation
#surhabillement
#suroccupation
#suspensiondefourniture
#ventilation
#vieillesse



p.07 De faibles revenus >

p.12 Des personnes fragiles >

p.16 Un bâti et des équipements défectueux >

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

les causes



les conséquences

p.22 Des factures qui s'accumulent >

p.26 Des logements qui se dégradent >

p.30 Une santé menacée >

p.36 Le « système D » des ménages >

p.43 À propos des dispositifs >

p.50 À propos des propriétaires bailleurs >

p.56 À propos des fournisseurs d'énergie >

les actions

p.61 Ressources >

p.62 Glossaire >



La précarité énergétique d'un ménage résulte d'une combinaison de 3 facteurs :

- ▶ **l'inadaptation des ressources** : les ménages ont un niveau de vie assez faible ;
- ▶ **l'inadaptation des conditions d'habitat** : les logements sont de mauvaise qualité thermique, du point de vue de l'isolation et des systèmes de chauffage ;
- ▶ **le prix de l'énergie** qui tend à augmenter.

Par ailleurs, la situation initiale de certains ménages (âge, composition familiale, état de santé, etc.) peut constituer un facteur aggravant qui les rend plus vulnérables au phénomène de précarité énergétique.

: LES CAUSES DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

De faibles revenus >

Des personnes fragiles >

Un bâti et des
équipements défectueux >

: De faibles revenus

Une des premières causes de la précarité énergétique est la faiblesse des revenus d'un ménage et, parfois, leur diminution (soudaine ou régulière). Cette vulnérabilité économique peut être « structurelle » (si le ménage est composé d'un parent isolé par exemple), résulter d'un accident de la vie entraînant une chute de ressources (divorce, retraite, maladie, handicap, etc.), d'une baisse du reste à vivre liée à une hausse des charges du logement (arrivée dans un logement plus énergivore, passage à une énergie plus coûteuse qu'auparavant) ou d'une baisse du salaire ou des prestations sociales.

 Ressources >

8,9
millions

**DES FRANÇAIS VIVENT
SOUS LE SEUIL DE
PAUVRETÉ EN 2017**

(INSEE, 2019)

11,7%

**DES FRANÇAIS DÉPENSENT
PLUS DE 8% DE LEURS
REVENUS POUR PAYER LA
FACTURE ÉNERGÉTIQUE DE
LEUR LOGEMENT EN 2018**

(Ministère de la Transition Écologique, 2019)





MADAME AGATHE ET SES FILS

- ▶ Femme seule avec deux enfants
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée à l'électricité
- ▶ Sans emploi



Portrait complet >

Mère : En ce moment, je touche le [RSA](#). Mais là, ce mois, ils m'ont donné seulement 396 euros. Jusqu'à août 2017, ils donnaient pour mon fils cadet, pour son handicap. Après ça s'est arrêté, je sais pas pourquoi. Je vais faire un autre dossier mais c'est très long.

Fils : Je suis livreur de pizza. C'est juste le week-end parce que sinon, j'ai école. Je travaille de 18h à minuit ou 23h. C'est pour dépanner, si j'ai besoin de quelque chose, faut bien que je travaille. Je ne peux pas demander à ma mère, elle n'a pas d'argent.



Le ménage est également concerné par :

Des logements qui se dégradent >

Une santé menacée >

À propos des propriétaires bailleurs >



MADAME SÉPIA

- ▶ Femme seule avec un enfant
- ▶ Sous-locataire du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Salariée à temps partiel



Portrait complet >

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.

Avant, je payais normalement : le crédit, l'électricité, le loyer, tout. Mais à cause de cette maladie, l'hôpital, les quatre mois d'arrêt, ça m'a détruit complètement. Tout est resté impayé. Et après, ça augmente, ça augmente...

Tout est électrique. Je ne savais pas ce que ça veut dire vivre dans un appartement ici en France. Quand je suis arrivée au mois de novembre, j'ai allumé le chauffage, je ne savais pas. Quand j'ai reçu

la grosse facture, j'ai pas compris parce que pendant quinze ans j'ai habité à l'hôtel, j'en ai jamais eu. J'ai payé tous les mois 50 euros mais à part ça, il restait 1900 euros et quelques à payer. 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

Le ménage est également concerné par :

Des factures qui s'accumulent >

QUAND J'AI REÇU LA GROSSE FACTURE, J'AI PAS COMPRIS PARCE QUE PENDANT QUINZE ANS J'AI HABITÉ À L'HÔTEL, J'EN AI JAMAIS EU.

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 dur. Il faisait froid, on a galéré.



MONSIEUR RUBIS

- ▶ Homme seul
- ▶ Colocataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ En situation d'invalidité



Portrait complet >

Je suis en incapacité de travail. Au niveau invalidité... je suis à 77%, par rapport à un problème de vue. Et vient se greffer mon problème auditif. Mon problème de vue, je l'ai depuis tout petit, j'ai été très mal soigné. En plus c'est évolutif. Un jour ou l'autre, je vais me retrouver avec une canne blanche. J'ai cherché à retravailler pendant dix ans environ, mais je n'ai jamais trouvé, à cause de ma vue. Je n'ai qu'une toute petite pension d'invalidité : 700 euros. Quand on était en colocation dans la maison, mon colocataire touchait le [RSA](#). Avec ma pension, le RSA et les [APL](#) de 250 euros, on avait à peu près 1 500 euros pour deux.

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

Des factures qui s'accumulent >

Une santé menacée >

À propos des propriétaires bailleurs >



MONSIEUR MOUTARDE

- ▶ Homme seul
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi



Portrait complet >

J'ai eu une grosse situation. J'étais propriétaire, j'avais une affaire. J'ai eu deux restaurants. Après les décès dans ma famille, les dettes que j'avais parce qu'on s'endette toujours dans ce genre d'affaires, j'avais le moral au plus bas, ça a commencé à moins marcher. Puis après il y a eu mon divorce. Une séparation après quatorze ans de vie commune, ce n'est pas facile à gérer, surtout quand il y a deux enfants. Du jour au lendemain, j'ai été obligé de partir de chez moi.

Physiquement, le divorce, ça m'a foutu en l'air. Ensuite j'ai perdu mon frère d'un cancer, puis mon père. Après ma mère. Tout ça en quatre ans. Je suis tombé en dépression.

Le ménage est également concerné par :

Des factures qui s'accumulent >

À propos des dispositifs >

À propos des propriétaires bailleurs >

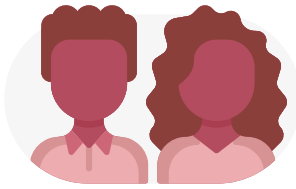
J'ai eu un problème à la jambe. Je ne peux plus travailler normalement, je ne peux plus rester dix heures debout en cuisine.

Ça ne fait qu'un an que je ne travaille vraiment plus. J'ai arrêté par souci de santé mais aussi pour tout le reste... La tête complètement prise par les problèmes.

Maintenant, je ne touche que le [RSA](#). J'ai droit à 480 euros.



J'AI ARRÊTÉ DE TRAVAILLER PAR SOUCI DE SANTÉ MAIS AUSSI PARCE QUE J'AVAIS LA TÊTE COMPLÈTEMENT PRISE PAR LES PROBLÈMES.



MONSIEUR ET MADAME MENTHE

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Adulte handicapé et salariée



Portrait complet >

On est originaires d'Arménie. Ça fait dix ans que mon mari est en France. Il est gravement malade. Quatre ans après, je suis arrivée avec les enfants. Je suis ici en provisoire, ma situation n'est pas stable. Tous les six mois, il faut que je refasse une demande pour renouveler les papiers. Je ne peux pas m'inscrire au Pôle emploi ni rien. 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. 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. 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.

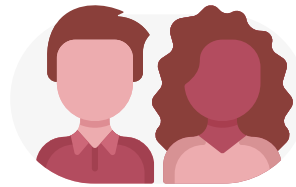
Il y a quatre ans, mon mari a eu des problèmes avec son titre de séjour. Ils lui ont demandé de quitter le territoire français et toutes ses ressources ont été bloquées. À cause de ça, la [CAF](#) a automatiquement bloqué les APL. Sans ces APL, on n'a pas pu payer le loyer. Et même avec un dossier [MDPH](#), une situation d'[AH](#), il n'avait plus droit à son allocation.

Le ménage est également concerné par :

Des personnes fragiles >

Le « système D »
des ménages >





MONSIEUR ET MADAME POURPRE

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Propriétaires
- ▶ Appartement chauffé au gaz
- ▶ Salariés



Portrait complet >

On était locataires dans un petit appartement. Et puis on a eu notre seconde fille, on voulait plus grand. On n'avait droit à aucune aide puisqu'on travaillait à temps plein. Quand on cherchait pour louer un T4 on était dans les 900 euros. Sans aide, c'était compliqué. Donc on s'est dit : autant acheter comme ça au moins, quitte à payer aussi cher on sera vraiment chez nous. On a fait un emprunt. C'est la plus grosse dépense.

On a acheté et après on a vu les inconvénients. Ce n'est pas vraiment qu'on regrette, mais ce n'est qu'après qu'on s'est rendu compte qu'il fallait payer la copropriété, la taxe d'habitation, la taxe foncière, les factures... ça n'est pas rien. Mais bon, on s'accroche en se disant qu'on est dans un

logement qui est à nous. Quand le prêt sera fini d'être payé, on sera plus tranquilles.

L'ancien propriétaire nous avait dit qu'il payait 700 euros par an pour les charges de copro, mais on n'a jamais payé ça, on paie dans les 1 300 euros. Ça comprend l'eau surtout et les poubelles. Ils ont fait des travaux sur le toit parce qu'il y a un monsieur qui avait de l'humidité chez lui. Ça nous a coûté 1 200 euros par personne. On a dû le payer alors qu'en même temps on ne pouvait même pas faire les travaux chez nous parce qu'on n'avait pas les sous. C'est un peu bizarre non ?

ON A ACHETÉ ET
CE N'EST QU'APRÈS
QU'ON S'EST RENDU
COMPTE QU'IL
FALLAIT PAYER LA
COPROPRIÉTÉ,
LA TAXE D'HABITATION,
LA TAXE FONCIÈRE,
LES FACTURES.

Le ménage est également concerné par :

Le « système D »
des ménages >

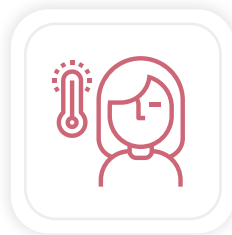
À propos des
dispositifs >



: Des personnes fragiles

Certains ménages présentent des facteurs de vulnérabilité pouvant aggraver une situation initiale, qu'elle soit économique, sociale ou sanitaire, déjà problématique : sensibilité forte au froid ou à l'humidité (personnes âgées ou malades, enfants en bas âge), occupation quotidienne du logement (handicap, inactivité) qui génère une consommation d'énergie élevée et donc une facture d'énergie plus importante.

 Ressources >



Le métabolisme permet de maintenir le corps humain autour de 37°C. En vieillissant, celui-ci assure moins bien cette fonction :

Pour une personne âgée la température du corps est souvent comprise entre 36 et 36,6°C. Couplé au manque d'activité physique, l'âge avancé rend plus sensible au froid.



MADAME TURQUOISE

- ▶ Femme seule
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison chauffée au bois et à l'électricité
- ▶ Retraitée



Portrait complet >

Je pensais que ma retraite suffirait pour vivre comme je vis. Mais maintenant tout devient plus compliqué. Il faut payer des gens pour le jardin sinon ça devient vite des ronciers. Le bois c'est pareil, j'en avais un stock de coupé. Mais là je n'en ai plus trop. J'en ai autour d'ici mais il faut le faire couper, le faire amener et on ne trouve plus personne. Ce n'est pas comme si j'avais un homme qui savait un peu bricoler. On paie le double quand on est une femme toute seule.

Il y a des choses que je ne peux plus faire maintenant. J'ai été opérée des deux genoux. Le premier ça s'est bien passé mais le second, ce n'est pas terrible. Et puis il y a mon dos, il faudra l'opérer aussi. J'ai aussi de très gros problèmes moraux, personnels.

J'aimerais bien me faire hospitaliser pour pouvoir parler de mes problèmes. Je n'ai pas de gens assez intimes à qui je pourrais exposer tout ça.



*J'AIMERAIS
BIEN ME FAIRE
HOSPITALISER
POUR POUVOIR
PARLER DE MES
PROBLÈMES*

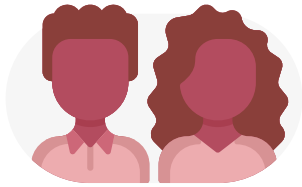


Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

Le « système D » des ménages >

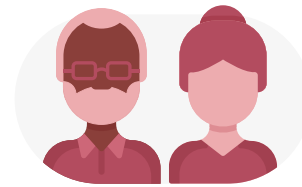
À propos des dispositifs >



MONSIEUR ET MADAME MENTHE

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Adulte handicapé et salariée

 [Portrait complet](#) >



MONSIEUR ET MADAME JAUNE

- ▶ Couple avec trois enfants
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraités

 [Portrait complet](#) >

C'est un bailleur social qui nous loue l'appartement. C'est un T2. Mais c'est trop petit pour quatre personnes. Mes enfants sont grands, ils n'ont pas de chambre. Avec les enfants et mon mari, on dort tous ensemble. 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.

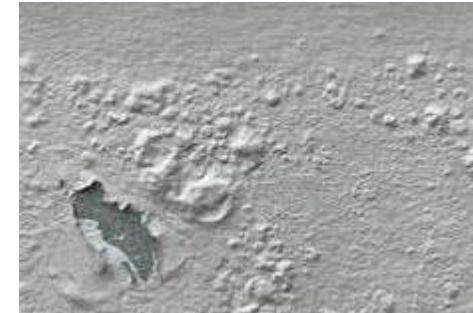


QUAND MON MARI RENTRE DU TRAVAIL, IL NE PEUT PAS SE REPOSER PARCE QUE NOTRE LIT C'EST LE CANAPÉ DU SALON ET ON NE PEUT PAS ALLER AILLEURS POUR LE LAISSER DORMIR.

Le ménage est également concerné par :

- [De faibles revenus](#) >
- [Le « système D » des ménages](#) >

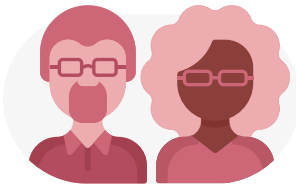
Ce n'est pas bon l'humidité à cause du diabète, donc il faut que ça soit chauffé. Mais ce n'est pas évident de chauffer en bas, il n'y a qu'un seul radiateur pour tout le rez-de-chaussée. Des fois il ne fait que 17°C. Du coup, je ne peux plus baisser le chauffage la nuit. C'est pareil dans la journée, quand mon mari travaillait encore, je baissais et je mettais un pull. Mais en restant ici, surtout immobile, il faut du chauffage. Donc le chauffage, cette année, on va le payer cher.



CE N'EST PAS BON L'HUMIDITÉ À CAUSE DU DIABÈTE, DONC IL FAUT QUE ÇA SOIT CHAUFFÉ.

Le ménage est également concerné par :

- [Des logements qui se dégradent](#) >
- [À propos des dispositifs](#) >
- [À propos des fournisseurs d'énergie](#) >



MONSIEUR ET MADAME TAUPE

- ▶ *Couple avec un enfant*
- ▶ *Propriétaires*
- ▶ *Maison individuelle chauffée à l'électricité*
- ▶ *Agriculteur et salariée*



Portrait complet >

Quand notre enfant est arrivé, notre façon de gérer le chauffage a beaucoup changé, parce qu'il ne fallait pas qu'il ait trop froid. Quand on a eu 10°C, on essayait d'avoir 19°C

ou 20°C ou même 21°C ou 22°C. Si on n'avait pas eu d'enfant en bas âge, c'est sûr qu'on aurait sûrement chauffé un peu moins.

Le ménage est également concerné par :


[À propos des dispositifs](#) >





: Un bâti et des équipements défectueux

Un logement présentant des dysfonctionnements sur le plan thermique ou énergétique, que ce soit au niveau du bâti, des équipements ou de l'usage même du logement, peut amener ses occupants à surconsommer de l'énergie ou à s'auto-restreindre, voire à se priver de chauffage.

 Ressources >

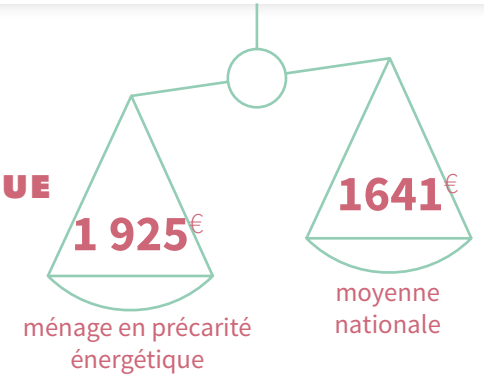
6,7
millions

DE PASSOIRES ÉNERGÉTIQUES EN FRANCE EN 2019

(Scénario Rénovons, 2020)

DÉPENSES MOYENNES D'ÉNERGIE D'UN MÉNAGE EN PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE PAR AN

(Enquête Nationale Logement, INSEE 2013 et Service de la donnée et des études statistiques, 2013)

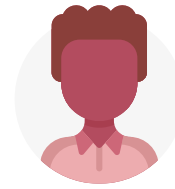




MADAME MAGENTA

- ▶ Femme seule
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi

 [Portrait complet](#) >



MONSIEUR RUBIS

- ▶ Homme seul
- ▶ Colocataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ En situation d'invalidité

 [Portrait complet](#) >

Même quand le chauffage est en marche, on sent la fraîcheur qui vient des murs et des fenêtres. Les fenêtres double vitrage ne sont pas étanches, on sent l'air qui passe.

Il y a aussi les radiateurs qui sont vieux et vétustes. Ils sont juste en dessous des fenêtres : l'air chaud qui sort est refroidi immédiatement. Celui du salon, j'ai peur qu'il crame. Il craque, il fait des étincelles des fois...



LE RADIATEUR DU SALON, J'AI PEUR QU'IL CRAME. IL CRAQUE, IL FAIT DES ÉTINCELLES DES FOIS.

Dans la salle de bain, c'est une vieille fenêtre toute pourrie. Elle n'a pas de double vitrage et il y a des trous partout, ça caille. Quand je sors de la douche, il y a de la condensation partout vu qu'il n'y a pas d'évacuation. C'est une pièce qui n'est pas chauffée. Il y a juste une espèce de résistance qu'on peut mettre quand on va se doucher mais qui fait flipper...

Le ménage est également concerné par :

- [Le « système D » des ménages](#) >
- [À propos des dispositifs](#) >



CET ÉTÉ, LE MUR DE MA CHAMBRE S'EST ÉCROULÉ EN PLEINE NUIT.

C'était du simple vitrage. La chaudière était vieille. Il n'y avait pas de thermostat. Les combles n'étaient pas du tout isolés. Quand il pleuvait, on avait de l'eau dans la salle de bain, les toilettes et l'arrière-cuisine. De l'eau de partout. Quand on nettoyait, ça mettait je ne sais pas combien de temps à sécher. À la fin on ne le faisait plus... ras-le-bol.

C'était dur. Cet été, le mur de ma chambre s'est écroulé en pleine nuit. De la grosse pierre, il faut laisser ça pourrir longtemps pour que ça s'écroule.



L'électricité n'était pas aux normes. La prise électrique dans l'entrée, c'était encore avec le petit fusible à l'intérieur de la prise. On a claqué quatre ou cinq ordinateurs d'occasion à cause de surtensions. Ça aurait pu prendre feu.

Le ménage est également concerné par :

- [De faibles revenus](#) >
- [Des factures qui s'accroissent](#) >
- [Une santé menacée](#) >
- [À propos des propriétaires bailleurs](#) >



MADAME TURQUOISE

- ▶ Femme seule
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison chauffée au bois et à l'électricité
- ▶ Retraitée



Portrait complet >

Je ne pense pas que le froid vienne vraiment des murs en pierre, parce qu'ils sont épais quand même. Par contre les parties qui ont été rajoutées à la maison, c'est tout fin donc là il y fait froid. Et dans ce mur en pierre, il y a des trous pour faire de l'air pour la cheminée, pour que ça ne fume pas. C'est un tirage, ça arrive directement dans la cheminée à l'intérieur. Ce n'est pas une maison qui est facile. C'est mal exposé et c'est du simple vitrage partout. C'est vrai qu'avec du double vitrage ça serait bien. Là, c'était une fenêtre en bois et comme c'est exposé à la pluie, il y a une plinthe qui a pourri.

Je n'ai que la cheminée pour me chauffer. Au bois, je ne chauffe que la pièce principale.

La cuisine à l'entrée, ce n'est pas chauffé, c'est glacial. Il y a deux cuisinières à bois, mais elles ne marchent pas. C'est le conduit qui ne va pas, il a été mal fait.

Mon chauffe-eau est électrique, il a au moins 20 ans. Même à l'époque, je l'avais acheté d'occasion. J'ai vu une petite coulée l'autre jour donc je pense qu'il faudra le changer.

Le ménage est également concerné par :

Des personnes fragiles >

Le « système D »
des ménages >

À propos
des dispositifs >



MADAME TOPAZE

- ▶ Femme seule
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison individuelle chauffée au fioul
- ▶ En situation d'invalidité



Portrait complet >



*IL N'Y A PAS DE VMC
MAIS IL Y A UN TROU
D'AIR.*

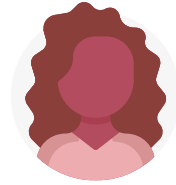
C'est une maison des années 60. Il n'y a aucune isolation par les murs. Les fenêtres sont en simple vitrage, avec un survitrage d'époque. La baie vitrée est complètement foutue, on sent le froid qui rentre. Dans la salle de bain, il y a des courants d'air. Il n'y a pas de [VMC](#) mais il y a un trou d'air.

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.

Le ménage est également concerné par :

Une santé menacée >

À propos des dispositifs >



MADAME VIRIDE

- ▶ Femme seule avec un enfant
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au bois et au gaz
- ▶ Salariée



Portrait complet >

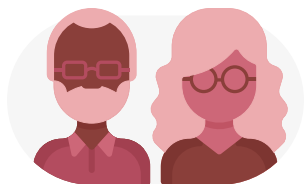


*QUAND J'AI
EMMÉNAGÉ DANS LA
MAISON, IL Y AVAIT
DÉJÀ CE TYPE DE
COMPTEUR.*

Je pense que c'est l'abonnement qui est très cher. Le problème je crois c'est qu'ici il y a un compteur à 9 volts ([kVA](#)), avec une grosse prise en triphasé. Quand j'ai emménagé dans la maison, il y avait déjà ce type de compteur. Ce triphasé a été mis à l'époque parce que le propriétaire avait de la terre, donc il s'en servait pour ses machines agricoles. Mais nous on n'en a pas besoin.

Le ménage est également concerné par :

À propos des fournisseurs d'énergie >



MONSIEUR ET MADAME VERT

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataires du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Création d'activité et sans emploi



Portrait complet >

Les radiateurs sont censés chauffer et quand la pièce atteint la température de consigne, en théorie ils s'arrêtent. Sauf qu'on a constaté qu'ils ne s'arrêtaient jamais. Ils ne sont peut-être pas reliés au thermostat ou alors la chaleur sort tout le temps...

Le ménage est également concerné par :

Des factures
qui s'accumulent >

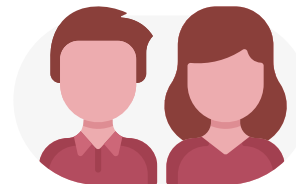
Le « système D »
des ménages >

À propos des
propriétaires bailleurs >

À propos des
fournisseurs d'énergie >



#chauffage



MONSIEUR ET MADAME LAVANDE

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au fioul
- ▶ Intérimaires



Portrait complet >

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. J'ai vraiment eu froid cet hiver. En général, on a du 16°C ou 17°C maximum. En chauffant pas à fond, mais correctement à trois ou quatre (*sur cinq*) au thermostat, on n'arrive pas à monter au-dessus de 18°C. Pour les petits, c'est trop peu.



ON N'ARRIVE PAS À
MONTER AU-DESSUS DE
18°C. POUR LES PETITS,
C'EST TROP PEU.

Le ménage est également concerné par :

Le « système D »
des ménages >

À propos des
propriétaires bailleurs >

#isolation

#froid

La précarité énergétique a plusieurs conséquences nuisibles pour les ménages : **des impacts financiers** (impayés, arbitrage entre postes de consommations, etc.), **des conséquences liées à la dégradation du logement** (humidité, moisissures), **des impacts sanitaires** (maladies respiratoires, fatigue, etc.) et **des conséquences sociales** (repli sur soi, rupture de liens familiaux).



: LES CONSÉQUENCES DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Des factures qui
s'accumulent >

Des logements
qui se dégradent >

Une santé menacée >



: Des factures qui s'accumulent

Occuper une « passoire thermique » tout en ayant de faibles revenus génère des difficultés à payer ses factures d'énergie voire un arbitrage avec d'autres budgets prioritaires (logement, alimentation, éducation). Le ménage éprouve alors des difficultés financières : impayés d'énergie ou de loyers pouvant mener à l'endettement, à l'étalement des dettes ou au recours à l'emprunt.

 Ressources >

671 546

**INTERVENTIONS DES FOURNISSEURS
D'ÉNERGIE (COUPURES, LIMITATIONS DE
PUISSANCE OU RÉSILIATIONS DE CONTRAT)
À LA SUITE D'IMPAYÉS EN 2019**

(Médiateur National de l'Énergie, 2020)



MADAME LILAS

- ▶ Femme seule avec un enfant
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison individuelle chauffée à l'électricité
- ▶ Retraitée



Portrait complet >



S'IL Y AVAIT QUELQUE CHOSE À FAIRE POUR LES ENFANTS, C'EST ÇA QUI PASSAIT D'ABORD.

J'essayais de payer un peu chaque mois mais à la fin de l'année, ils m'envoient une autre facture. Ils m'ont bien proposé de payer un peu plus chaque mois pour couvrir la régularisation mais je ne pouvais pas avec mes revenus. Il y a même des fois où je ne pouvais pas payer la mensualité. À un moment, j'avais presque 2000 € de dettes. D'année en année, ça s'était accumulé.

Pour l'électricité, j'ai commencé à avoir des problèmes d'impayés en 2005. Parce qu'il fallait payer les études aux enfants. J'avoue qu'à l'époque, s'il y avait quelque chose à faire pour les enfants, c'est ça qui passait d'abord. Les factures, c'était ensuite. C'est normal. Je savais que j'allais avoir une petite dette mais je me disais que je la réglerai plus tard.

Le ménage est également concerné par :

À propos des fournisseurs d'énergie >



MONSIEUR RUBIS

- ▶ Homme seul
- ▶ Colocataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ En situation d'invalidité



Portrait complet >

Quand on a eu la première facture de régularisation pour le gaz, on ne pouvait pas du tout payer. J'ai eu une aide du [FSL](#) pour la régler intégralement. Par contre, la deuxième facture de 490 euros, elle reste à régler. On se bat avec l'assistante sociale car le FSL ne la prend pas en charge parce que je ne suis plus dans le logement. Donc j'ai ça qui court encore... On essaie de trouver un financement, sinon je vais être obligé de faire un plan d'apurement. Si je suis capable de payer un peu, on peut arranger les choses, mais le risque c'est d'être inscrit à la Banque de France, donc le compte bancaire bloqué, c'est bien contraignant... Après, vous risquez d'être mis sous tutelle ou curatelle, j'ai croisé des gens qui sont passés par là.

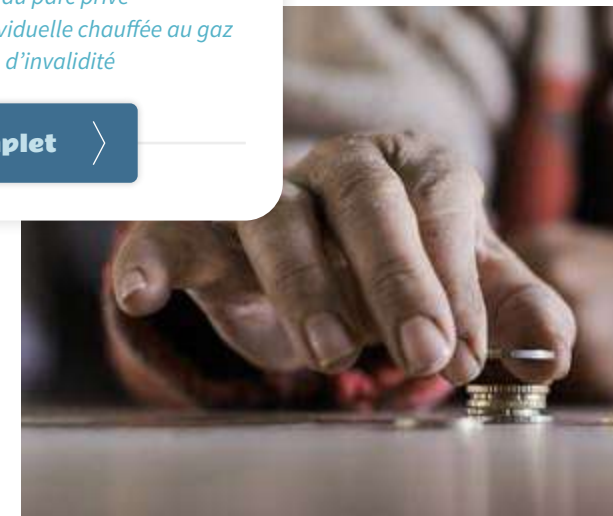
Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Un bâti et des équipements défectueux >

Une santé menacée >

À propos des propriétaires bailleurs >



LE RISQUE C'EST D'ÊTRE INSCRIT À LA BANQUE DE FRANCE, DONC LE COMPTE BANCAIRE BLOQUÉ C'EST BIEN CONTRAIGNANT.



MONSIEUR MOUTARDE

- ▶ Homme seul
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi



Portrait complet >



MADAME SÉPIA

- ▶ Femme seule avec un enfant
- ▶ Sous-locataire du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Salariée à temps partiel



Portrait complet >



C'EST NAVIGO QUI ME TUE : DEUX FOIS 75 EUROS TOUS LES MOIS.



Quand j'ai arrêté de travailler j'ai tout de suite eu trop de dettes. À ce moment-là, j'avais déjà une dette de loyer mais ce n'était pas beaucoup. Je suis passé au tribunal pour ça.

J'ai eu aussi un impayé d'eau. Ils m'ont coupé l'eau d'ailleurs, pendant trois jours. Ça faisait longtemps que je n'avais pas payé.

Après, j'ai 125 euros d'électricité par mois. Pour eux aussi j'ai une dette. J'ai reçu une lettre l'année dernière comme quoi mon électricité avait augmenté... Je leur devais 840 euros. Apparemment j'avais eu une consommation supérieure à l'estimation. C'est en 2017 que la consommation a été la plus importante. Ça fait 14 ans que j'habite là et je n'ai jamais payé autant d'électricité.

Une facture comme ça, quand vous êtes au [RSA](#), vous ne pouvez pas la payer. Depuis je cours après ça !



UNE FACTURE
COMME ÇA,
QUAND VOUS
ÊTES AU RSA...
VOUS NE POUVEZ
PAS LA 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 suis à découvert.



Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

À propos des dispositifs >

À propos des propriétaires bailleurs >

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >



MADAME INDIGO

- ▶ Femme seule
- ▶ Logée par son fils
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraitée



Portrait complet >



MONSIEUR ET MADAME VERT

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataires du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Création d'activité et sans emploi



Portrait complet >



JE PRÉFÈRE NE PAS MANGER POUR POUVOIR PAYER LES FACTURES ET NE PAS ME GELER.

Quand je suis passée à la retraite, je n'ai touché que 400 euros par mois parce que mon dossier n'était pas réglé. Pour vivre, ça ne suffisait pas, je ne pouvais pas payer mes factures. Si je payais l'eau, je ne pouvais pas payer l'électricité. Si je payais l'électricité, je ne pouvais pas payer le gaz... Donc ça s'est accumulé. Ils m'ont envoyé des courriers mais j'étais malade et à l'hôpital. Quand on est malade, on ne fait plus attention à rien. Les factures sont restées dans la boîte aux lettres... C'est à partir de là que j'ai dû aller voir l'assistante sociale.

Je suis malade et me geler, je n'accepte pas ! Je préfère ne pas manger pour pouvoir payer les factures et ne pas me geler.

Le ménage est également concerné par :

Le « système D » des ménages >



À CHAQUE FOIS QU'ON SORT LA TÊTE DE L'EAU, ON REÇOIT UNE FACTURE.

Quand on a eu la première facture de régularisation d'électricité, on n'a pas eu le choix que de l'étaler sur l'année...

On est passé de 85 euros à 170 euros par mois. Donc ça a engendré une dette de loyer, puisqu'il y avait 100 euros de loyer qu'on ne pouvait pas payer. Effet boule de neige.

Quand on a eu la première facture de régularisation, j'ai eu le bailleur au téléphone, j'ai dit : « même s'il y a un problème chez moi, si je ne paie pas, EDF coupe l'électricité. Je ne peux pas me le permettre avec deux enfants. Donc, c'est malheureux ce que je vais vous dire, mais je suis obligé de choisir de payer EDF plutôt que vous. Puisque

vous, je sais que même si vous intétez quelque chose ça va prendre du temps ». On m'a répondu : « C'est inadmissible ce que vous dites ». Donc procédure d'expulsion, tribunal... Pour la dette de loyer, on a dû faire un crédit...

À chaque fois qu'on sort la tête de l'eau, on reçoit une facture. Je suis obligé de faire un choix.

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

Le « système D » des ménages >

À propos des propriétaires bailleurs >

À propos des fournisseurs d'énergie >



: Des logements qui se dégradent

Certaines pratiques mises en œuvre par les ménages pour faire face à leur situation sont sources de désordres techniques dans le logement : la privation de chauffage rend le logement plus froid, le calfeutrage des aérations et l'utilisation de solutions de chauffage d'appoint du type poêle à pétrole sont propices à la présence d'humidité, voire de monoxyde de carbone, et peuvent conduire au développement de moisissures, à une dégradation accélérée du bâtiment et de la qualité de l'air.

 Ressources >



LES TRACES D'HUMIDITÉ OU DE MOISSURES SONT LES PREMIERS SIGNES DE DÉGRADATION D'UN LOGEMENT.

Une humidité excessive liée à des problèmes d'aération conjuguée à une insuffisance de chauffage sont à l'origine de l'apparition des moisissures.



MADAME AGATHE ET SES FILS

- ▶ Femme seule avec deux enfants
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée à l'électricité
- ▶ Sans emploi

Portrait complet >



MONSIEUR BLANC

- ▶ Homme seul
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraité

Portrait complet >



IL FAUDRAIT
TOUT REFAIRE
MAIS ÇA, C'EST
INENVISAGEABLE

C'est très très humide. Touchez les murs, les matelas, ils sont toujours mouillés. Les draps aussi.

Et on a peur que le plafond tombe bientôt. Les murs sont tout le temps noirs et les plafonds aussi. Je les nettoie tous les jours, mais le moisi revient. Même avec les fenêtres ouvertes, ça continue.

Et maintenant, quand il pleut, l'eau tombe aussi ici dans la pièce. C'est la maison du n'importe quoi. Les murs, regardez comme ils bougent... Quand il pleut, on entend la pluie qui tombe à l'intérieur du mur. Regardez là le mur, si vous appuyez, ça s'enfonce (*placo humide*). Tout le temps je refais les peintures. Et même par terre c'est toujours humide, partout...

LES MATELAS,
ILS SONT
TOUJOURS
MOUILLÉS.



Dans la maison il y a toujours eu des problèmes d'humidité. En bas dans le salon, il n'y a pas trop d'humidité en hiver parce que je chauffe avec une cheminée au gaz. Mais à l'étage, c'est là que c'est le plus touché. En plus c'est là que je dors. Ma chambre est à côté de la salle de bain qui est particulièrement humide. Je suis en plein dedans.

L'aération, ça n'est pas suffisant. Et je pense que ça remonte aussi des fondations... c'est que c'est très ancien ! Il faudrait tout refaire mais ça, c'est inenvisageable.

Le ménage est également concerné par :

- [De faibles revenus](#) >
- [Une santé menacée](#) >
- [À propos des propriétaires bailleurs](#) >

Le ménage est également concerné par :

- [Le « système D » des ménages](#) >
- [À propos des dispositifs](#) >
- [À propos des propriétaires bailleurs](#) >



MADAME CARMIN

- ▶ Femme seule
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison individuelle chauffée au bois et à l'électricité
- ▶ Retraitée



Portrait complet >



MONSIEUR ET MADAME JAUNE

- ▶ Couple avec trois enfants
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraités



Portrait complet >

Les murs c'est de la pierre et c'est mal fait. Les joints entre les pierres sont tous humides, on voit l'humidité qui suinte... De temps en temps, quand il pleut, on voit même des petites gouttes d'eau qui ruissellent. Toutes les pierres sont bourrées de salpêtre. On est obligés de tout protéger. L'alimentation, ça moisit tout de suite et ça ramollit. Pareil pour le linge, on est obligés de le laisser à l'air libre parce que dans les armoires, il pourrit.

En plus, il n'y a pas de fondations, c'est directement sur la terre... donc par capillarité, l'humidité remonte.



L'ALIMENTATION, ÇA MOISIT
TOUT DE SUITE ET ÇA
RAMOLLIT.

On est arrivés ici en été, on n'avait pas vu les moisissures. Au-dessus des fenêtres, il y a plein de moisissures. Et dans les toilettes et au-dessus de la porte d'entrée, quand il pleut, il y a de l'eau qui rentre. Du coup on essuie. Dans les escaliers, c'est pareil, on voit de la moisissure. Dans les chambres aussi.

Ma femme a été obligée de remettre une sorte de plâtre en bas des fenêtres et elle a aussi refait la peinture. Mais bon maintenant c'est comme si elle n'avait rien fait.

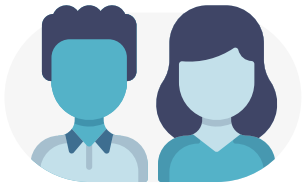


Le ménage est également concerné par :

Des personnes fragiles >

À propos des dispositifs >

À propos des fournisseurs d'énergie >



MONSIEUR ET MADAME BRUN

- ▶ Couple avec un enfant
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi et salariée



Portrait complet >

Après avoir emménagé sont apparus les problèmes d'humidité. Les lits restaient tout mouillés. Nos chaussures, nos vêtements, mes sacs à main devenaient mouillés, noirs. On a perdu beaucoup d'affaires. Même des meubles. La nourriture était noircie, c'était choquant. On devait tout mettre dans des sachets, des boîtes. Maintenant, on est obligés de tout mettre dans la chambre. Et on a mis du scotch sur la fenêtre dans le salon car sinon il y a de l'eau qui rentre quand il pleut.

On n'a jamais connu l'humidité comme ça. Et puis, on a commencé à voir des tâches bizarres sur les murs.



APRÈS AVOIR
EMMÉNAGÉ
SONT APPARUS
LES PROBLÈMES
D'HUMIDITÉ.



Le ménage est également concerné par :

Une santé menacée >

Le « système D »
des ménages >

À propos des
dispositifs >

À propos des
propriétaires bailleurs >


14%

**DES FRANÇAIS
DÉCLARENT AVOIR
SOUFFERT DU FROID AU
COURS DE L'HIVER 2019**

(Baromètre Énergie-Info du médiateur national de l'énergie, 2020)

: Une santé menacée

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 1946) définit la santé comme « un état complet de bien-être physique, mental, et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

La situation d'un ménage dans son logement a des impacts sur :

► **Son bien-être physique :** dans un logement de très mauvaise qualité thermique, il est très difficile d'atteindre un confort thermique satisfaisant. Cette sensation de froid a des conséquences sanitaires : fatigue, stress, problèmes respiratoires. La présence d'humidité dans le logement, liée au mauvais état du bâti ou de certains mésusages, accentue cette sensation de froid en plus de favoriser l'apparition de moisissures pouvant avoir un impact sur la santé physique.

► **Son bien-être mental :** faire face à une situation d'inconfort sur laquelle on se sent impuissant peut générer de la perte de confiance, de la résignation ou encore du mal-être. Ces conséquences sur la santé mentale des ménages sont exacerbées pour certaines personnes qui connaissent déjà une situation d'isolement (personnes âgées, familles monoparentales, etc.).

► **Son bien-être social :** manquer de confort dans son logement a des répercussions sociales importantes, notamment le sentiment de honte à vivre dans un logement dégradé pouvant entraîner un repli sur soi, une rupture des liens sociaux (difficultés à accueillir sa famille, ses amis dans un logement froid et humide).

 Ressources





MADAME AGATHE ET SES FILS

- ▶ Femme seule avec deux enfants
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée à l'électricité
- ▶ Sans emploi



Portrait complet >

Les fenêtres ouvertes, ça fait rien contre l'humidité. Je les laisse toujours ouvertes comme ça, sauf la nuit et quand je sors. Mais ça fait des courants d'air et ce n'est pas bien pour moi. Parfois, ça me rend malade au niveau de la gorge... Le chauffage, je l'allume juste quand il fait trop froid, car les enfants après ils toussent.

On ne reçoit jamais personne ici ! Même ma famille n'est jamais rentrée ici, voir comment j'habite, où j'habite... On ne peut pas leur dire dans quelle situation on est parce qu'après ça va parler... Et puis pour les faire asseoir, comment je fais ?! Une fois, mon frère m'a trouvée et je pleurais, je suis très fatiguée dans ma tête, des fois je dors pas...



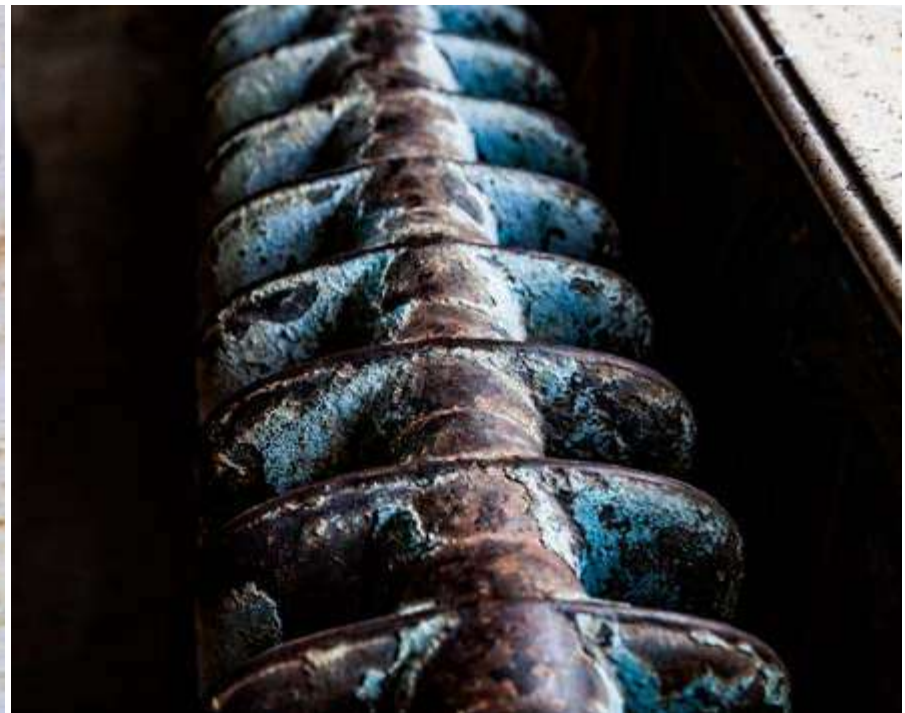
LE CHAUFFAGE, JE L'ALLUME JUSTE QUAND IL FAIT TROP FROID, CAR LES ENFANTS APRÈS ILS TOUSSENT.

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Des logements qui se dégradent >

À propos des propriétaires bailleurs >



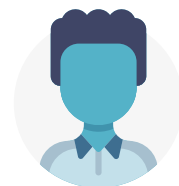


MONSIEUR TITANE

- ▶ Homme seul
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison chauffée au bois
- ▶ Salarié à temps partiel



Portrait complet >



MONSIEUR RUBIS

- ▶ Homme seul
- ▶ Colocataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ En situation d'invalidité



Portrait complet >

J'ai subi la canicule dans la cabane. J'étais mal, j'ai failli mourir. Une fois, j'en pouvais plus, je me suis affalé et je me suis retrouvé étourdi, une sensation bizarre, je saignais du nez. Je me suis dit : il faut que je me casse de là, je vais crever.

Dans la maison, il faisait très froid, parce qu'il y avait des fuites partout, sous les portes, sous le toit, c'était terrible. Quand tu manges, tu claques trop des dents, tu ne peux pas manger. Un jour, je me suis rendu compte qu'il gelait chez moi pendant que je faisais de la poterie. Je prenais de l'eau dans le verre pour mettre sur la terre, et au fur et à mesure que je passais le pinceau, ça faisait des paillettes de glace. On peut rien faire avec le froid. Des fois, on est tétanisé. On a beau avoir de la volonté, on est au ralenti. Même pour écrire, le cerveau est au ralenti.

Le ménage est également concerné par :

Le « système D »
des ménages >



*C'EST ÇA LA
PRÉCARITÉ, TU
SURVIS, MAIS
TU AS QUAND
MÊME UN PEU
DE BRONCHITE
CHRONIQUE.*

Avant ça, j'étais resté dans une piaule un ou deux ans. C'était chauffage électrique, pas isolé et j'avais vraiment pas de tune, donc je me chauffais pas. J'avais vu le médecin du travail, il m'avait dit : « ça ronfle dans vos bronches ». C'est ça la précarité, tu survis, mais tu as quand même un peu de bronchite chronique.

C'était l'horreur pure et simple. Dans cette maison, on n'avait plus le moral. Le matin ou le soir on toussait, on avait toujours la crève. Je n'ai jamais été autant malade. La copine de mon colocataire est venue passer un mois. La première semaine ça roulait, la deuxième : direction l'hosto. On n'avait plus envie de rien. C'était de la survie pure et dure. On ne sortait jamais. Sans vouloir exagérer, on a souffert. Des fois il faisait à peine 12°C. On n'avait pas de chauffage d'appoint, on n'avait pas envie d'investir dans quoi que ce soit. Même couverts on était gagnés par l'humidité. J'ai un problème auditif, je suis sûr que ça ne s'est pas arrangé à cause de ça. C'est un logement insalubre.



*DANS CETTE
MAISON, ON
N'AVAIT PLUS
LE MORAL.*

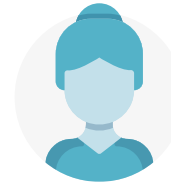
Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Un bâti et des
équipements défectueux >

Des factures
qui s'accumulent >

À propos des
propriétaires bailleurs >



MADAME TOPAZE

- ▶ Femme seule
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison individuelle chauffée au fioul
- ▶ En situation d'invalidité



Portrait complet >

En théorie, ma température idéale c'est 21°C. Ici, j'arrive difficilement à 18°C. Pour moi, c'est trop froid.

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 d'autres problématiques, 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.

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 anxigène pour moi cette chaudière ! Le froid en général c'est anxigène.

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

À propos des dispositifs >



*C'EST UN STRESS
PHYSIOLOGIQUE
QUI CONDUIT À UN
STRESS PSYCHIQUE.*

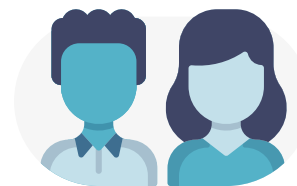


MADAME JACINTHE

- ▶ Femme seule avec un enfant
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Salariée



Portrait complet >



MONSIEUR ET MADAME BRUN

- ▶ Couple avec un enfant
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi et salariée



Portrait complet >

Une fois j'ai regardé la température avec un thermomètre, j'étais à 19°C. Mais pour moi il faisait froid. Surtout ma fille, elle tombait souvent malade. Quand elle allait chez des gens pendant une semaine, elle était bien. Quand elle revenait chez moi, elle tombait malade. Chaque hiver elle tombait malade. Du coup, j'ai vraiment eu une baisse d'activité parce que je devais rester à la maison.

Au mois d'août j'ai laissé ma fille chez une amie et j'ai travaillé tout le mois parce que j'avais trop de factures et je devais de l'argent à tout le monde. Donc j'ai travaillé tous les jours, de jour et de nuit. J'ai perdu du poids et je n'ai pas vu ma fille pendant un mois parce que je travaillais trop. J'étais fatiguée. Je prenais des compléments alimentaires parce que je n'arrivais pas à manger. C'est la fatigue. Quand on a vraiment sommeil, on n'arrive plus à manger.

“
QUAND ON A
VRAIMENT SOMMEIL,
ON N'ARRIVE PLUS À
MANGER.”

Petit à petit, on a constaté que notre fille avait plein de taches sur la peau, comme de l'eczéma. C'était très bizarre, surtout que je fais tout bien mon ménage. Quand elle dormait dans son lit, elle attrapait des plaques... On a acheté un sous matelas chauffant car son lit était tout le temps froid. Comme ça sent l'humidité partout, on savait pas que son lit était contaminé. On a soulevé son matelas, il était plein de moisissures. Il y a de la mousse sur la structure du lit.

“
ON A CONSTATÉ QUE
NOTRE FILLE AVAIT
PLEIN DE TACHES SUR
LA PEAU, COMME DE
L'ECZÉMA.”

Le ménage est également concerné par :

Des logements
qui se dégradent >

Le « système D »
des ménages >

À propos
des dispositifs >

À propos des
propriétaires bailleurs >



Les leviers d'action pour limiter et traiter la précarité énergétique sont de deux ordres :

- ▶ **Les aides financières** à visée préventive agissant sur l'amélioration de la performance énergétique des logements (aide aux travaux) ou à visée curative traitant les impayés (aide au paiement de la facture énergétique).
- ▶ **Les dispositifs d'accompagnement des ménages** : notamment les Services Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie ([SLIME](#)), l'auto-réhabilitation accompagnée, la médiation bailleur-locataire, etc.

énergétique relève ainsi de mécanismes et d'interactions avec des intervenants qui seront différents voire multiples ([CCAS](#), associations caritatives, fournisseurs d'énergie, bailleurs, collectivités, opérateurs de l'habitat etc.) selon la réponse à apporter (aide au paiement des factures, travaux, etc.) et l'étape du traitement de la situation (repérage de la situation, évaluation thermique, diagnostic socio-technique, orientation, médiation bailleur-locataire ou encore ingénierie technique et administrative pour les travaux).

Le traitement d'une situation de précarité



: LES ACTIONS DE PRÉVENTION DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le « système D » des ménages >

À propos des dispositifs >

À propos des propriétaires bailleurs >

À propos des fournisseurs d'énergie >



: Le « système D » des ménages

En quête d'un confort thermique et d'économies d'énergie à moindre coût, certains ménages mettent en place des stratégies palliatives pour améliorer leur situation dans le logement. Cela se traduit par un recours à un « système D » pas toujours favorable à l'amélioration des situations. Ces stratégies peuvent être concomitantes au recours à des dispositifs d'aides ou en être des alternatives.

 Ressources >

33%

**DES MÉNAGES FRANÇAIS
RESTREIGNENT LEURS
CONSUMMATIONS DE
CHAUFFAGE POUR LIMITER
LEURS DÉPENSES D'ÉNERGIE**

(Baromètre Énergie-Info du médiateur national de l'énergie, 2019)



LE POÊLE À PÉTROLE

est souvent un recours plébiscité par les ménages en situation de précarité. S'il permet de mieux contrôler les dépenses, sa nocivité est un problème majeur.



MONSIEUR ET MADAME POURPRE

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Propriétaires
- ▶ Appartement chauffé au gaz
- ▶ Salariés



Portrait complet >



MONSIEUR ET MADAME MENTHE

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataires du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Adulte handicapé et salariée



Portrait complet >

J'ai pratiquement arrêté de chauffer. Quand on rentrait le soir, j'allumais le chauffage un peu et avant d'aller au lit je l'éteignais. On n'allumait que le temps de manger pour qu'on soit bien. Je ne sais pas si c'était la bonne solution pour économiser parce qu'apparemment, quand ça redémarre, ça consomme beaucoup et ça ne chauffe pas vite. On m'a dit qu'il aurait mieux valu que je baisse seulement un peu quand on n'était pas là plutôt que d'éteindre complètement. Mais bon, je faisais comme ça, je pensais que c'était mieux.

On préférerait ne pas rester dans la maison en hiver. On venait pour dormir et voilà. Dans le week-end, on préférerait aller chez des amis.

On reçoit les factures en fonction de ce qu'on a consommé. Tant que les travaux ne sont pas faits, je préfère rester sur ce qu'on consomme vraiment. Comme ça il n'y a pas de mauvaise surprise à la fin de l'année. Je regarde toujours les factures

quand je les reçois. Je vais voir mon compteur si ça correspond. Je regarde aussi le détail... ça me permet de voir que l'abonnement est vraiment trop cher.

Le frigo, le four, je laisse les étiquettes dessus, ça permet de me souvenir de ce qui consomme beaucoup ou pas. Comme ça quand j'aurai les moyens, je changerai que ce qui consomme beaucoup. Et puis ça fait plus neuf comme ça !

Sur la gazinière, on a débranché le gaz de ville pour mettre une bouteille de gaz. Avec le gaz de ville, on ne sait pas trop où on en est. Avec la bouteille, je n'ai pas de mauvaises surprises. Une bouteille, c'est 23 euros et je ne la change que tous les deux mois à peu près, ça ne revient pas si cher.

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

À propos
des dispositifs >

“
ON PRÉFÉRerait
NE PAS RESTER
DANS LA MAISON
EN HIVER. ON
VENAIT POUR
DORMIR ET DANS
LE WEEK-END ON
PRÉFÉRerait ALLER
CHEZ DES AMIS.

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.

D'un côté, on me dit qu'il faut que j'ouvre la grille d'aération 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 ?

“
EN HIVER, JE
SUIS OBLIGÉE DE
BOUCHER CETTE
AÉRATION AVEC
DU SCOTCH.

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Des personnes
fragiles >



MADAME MAGENTA

- ▶ Femme seule
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi

 **Portrait complet** >

Je suis débrouillarde donc j'essaie de faire quelques petits trucs moi-même. J'ai baricadé la fenêtre de la salle de bain. J'ai découpé une planche en plastique et j'ai mis une couverture dessus. J'ai mis du carton aussi derrière pour isoler au maximum mais ce n'est pas idéal.

Quand le propriétaire a changé le cumulus parce que je n'avais plus d'eau chaude, il m'a mis un minuteur sur le compteur électrique. Depuis, je suis passée sur l'abonnement avec les heures creuses pour essayer de dépenser moins. Pendant un temps je faisais ma vaisselle, le ménage, et je me douchais à partir de 23h30 parce que j'avais peur d'avoir une grosse facture. Les radiateurs, j'essaie de les mettre plus fort la nuit à partir de 23h30.

Je suis sur du 9 [kVA](#) alors que je devrais être sur 6. Il faut que je paie le gars pour qu'il vienne

changer le compteur, c'est à ma charge. Ça me fera faire une économie d'à peu près 30 euros par an.

Je fais gaffe de manière générale. Je ne reste pas deux heures sous la douche, je ne prends pas des douches à 40°C.

J'ai toujours fait attention, j'ai toujours eu les petits réflexes : couper l'eau quand je me lave les mains, ne pas laisser les lumières allumées, des conneries comme ça...



*JE SUIS DÉBROUILLARDE
DONC J'ESSAYE DE
FAIRE QUELQUES PETITS
TRUCS MOI-MÊME.*

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

À propos des dispositifs >



MADAME TURQUOISE

- ▶ Femme seule
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison chauffée au bois et à l'électricité
- ▶ Retraitée

 **Portrait complet** >

*EN M'OCCUPANT,
J'AI MOINS FROID.*

Là il fait 18°C quand même. Et là-bas voyons... il fait 12°C. Mais bon, tant que j'ai encore un peu de vitalité ça me suffit.

Par exemple, aujourd'hui, je vais aller dehors rassembler un peu de bois, couper une branche qui traîne, je ferai cuire les épluchures pour mes quatre poules, j'essaierai d'aller un peu au jardin, semer quelques salades... des petites choses. Il y a des tas de choses à faire même l'hiver. En m'occupant, j'ai moins froid. Le soir je reste près du feu et je me couche très tôt, à 20h30.

Le ménage est également concerné par :

Des personnes fragiles >

Un bâti et des équipements défectueux >

À propos des dispositifs >





MONSIEUR BLANC

- ▶ Homme seul
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraité



Portrait complet >

Pendant trois ans, je n'ai pas allumé le chauffage. Je suis resté trois hivers à mettre les manteaux en intérieur parce que je ne voulais pas que ça me coûte trop cher. Pareil pour l'eau chaude, je ne l'utilisais pas.

Mais bon, je me suis remis à chauffer parce que vous imaginez, trois ans sans eau chaude et sans chauffage, ça n'était plus possible. Et je fais attention avec l'eau chaude. Je ne reste pas trop longtemps sous la douche.

Au niveau de l'équipement, j'ai le minimum. J'ai un petit frigo, de quoi faire la cuisine, la télévision et les lumières. Je suis un garçon humble donc je m'en contente.

Il y a tout un tas de choses que je fais pour ne pas gaspiller. Je ne laisse pas mes appareils en veille et tout ça ! J'ai mis des ampoules à économie d'énergie ! Elles sont super ces ampoules, elles sont plus chères à l'achat mais ça fait faire des économies je pense. Bon, je n'ai pas trop vérifié sur mes factures mais je pense que oui.

Je n'ai plus de voiture par exemple... eh bien je fais sans. Je demande à mon amie de temps en temps pour aller faire les courses et puis le reste du temps je vais en scooter. Je ne suis pas malheureux, j'ai le confort qu'il me faut.



JE DEMANDE À MON AMIE DE TEMPS EN TEMPS POUR ALLER FAIRE LES COURSES.

Le ménage est également concerné par :

Des logements qui se dégradent >

À propos des dispositifs >

À propos des propriétaires bailleurs >



MONSIEUR TITANE

- ▶ Homme seul
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison chauffée au bois
- ▶ Salarié à temps partiel



Portrait complet >



MADAME INDIGO

- ▶ Femme seule
- ▶ Logée par son fils
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraitée



Portrait complet >

Tout ce qui demande trop d'énergie, j'évite : les transports, les voyages, le chauffage. Je suis en vélo et on m'a donné un vélo électrique depuis moins d'un an. Je le recharge une fois par semaine, ça ne doit pas dépenser beaucoup, je n'ai pas vu de différence sur ma facture d'électricité.



JE SUIS EN VÉLO ET ON M'A DONNÉ UN VÉLO ÉLECTRIQUE DEPUIS MOINS D'UN AN. JE LE RECHARGE UNE FOIS PAR SEMAINE, ÇA NE DOIT PAS DÉPENSER BEAUCOUP.

Le ménage est également concerné par :

Une santé menacée >



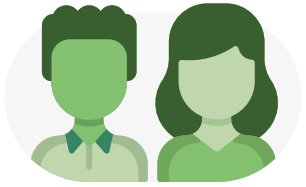
Mes dépenses c'est surtout les factures : pour la maison, les assurances, la voiture... Avec 700 euros, je paie les factures et il me reste que 400 euros. Avec ça on ne fait pas grand-chose, on n'arrive pas à s'en sortir ! Quand par exemple j'ai quelque chose qui tombe en panne, il faut que je prenne un crédit. Même pour l'essence, je ne vais plus très loin, sinon ça coûte trop cher.



MÊME POUR L'ESSENCE, JE NE VAIS PLUS TRÈS LOIN, SINON ÇA COÛTE TROP CHER.

Le ménage est également concerné par :

Des factures qui s'accumulent >



MONSIEUR ET MADAME BRUN

- ▶ Couple avec un enfant
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi et salariée



Portrait complet >

“
ON A VU UNE
PUB À LA TÉLÉ.
C'EST LÀ QU'ON
A ACHETÉ
UN POÊLE À
PÉTROLE.”

Quand on rentre, ça prend du temps avant qu'il fasse un peu chaud... La petite a froid, elle est obligée de rester avec son manteau. La nuit, elle dort avec nous dans notre lit. On avait tout fait pour qu'elle ait son petit coin mais on a tout réagencé à cause de l'humidité.

Il fait 14°C des fois. Là il fait 19°C. On met le chauffage que pour la petite ou les invités. Nous on supporte.

Des amis nous ont conseillé d'acheter une machine, un déshumidificateur. D'abord, on a pris un truc avec des pastilles à 30-40 euros, puis on est

passé à un système électrique qui coûte dans les 200 euros. En tout cas, ça pompe l'argent.

Un jour on a vu une pub à la télé. Ils parlaient des gens qui avaient froid et ils donnaient des conseils pour adapter la maison. C'est là qu'on a acheté le poêle à pétrole. Mais on nous a dit que c'était dangereux, du coup on a arrêté de s'en servir. C'est dommage car ça chauffe bien ça.

On a acheté l'autre petit chauffage électrique soufflant d'occasion. Il consomme beaucoup moins que le premier. On nous a dit que le mieux

c'était le bain d'huile. Je pense que ça sera le prochain achat.

On a un spray automatique pour lutter contre l'odeur d'humidité. J'utilise aussi des trucs qu'on branche sur les prises pour diffuser de bonnes odeurs.

Vous voyez là les moisissures ? Je suis tombée sur une pub pour un produit anti-moisissure, ça fonctionne vite mais après ça revient. J'ai repeint, parce que j'ai de la famille qui vient bientôt. J'avais tout repeint déjà avant... Toute la maison... On a fait un grand nettoyage l'été. On a tout désinfecté. Mais c'est revenu.



Le ménage est également concerné par :

Des logements
qui se dégradent >

Une santé menacée >

À propos
des dispositifs >

À propos des
propriétaires bailleurs >



MONSIEUR ET MADAME VERT

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataires du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Création d'activité et sans emploi



Portrait complet >



MONSIEUR ET MADAME LAVANDE

- ▶ Couple avec deux enfants,
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au fioul
- ▶ Intérimaires



Portrait complet >

“
JE NE VEUX RIEN ARRANGER ICI. JE VEUX DÉMÉNAGER.”

Honnêtement, notre objectif c'est de partir. Rentrer dans une démarche pour changer le chauffage, je n'ai pas envie. Je ne peux pas dire d'un côté aux travailleurs sociaux et à la juge que je veux partir et de l'autre je fais des démarches pour arranger la situation. Je ne veux rien arranger ici. Je veux déménager.

Consommer moins ça sera difficile. J'ai toujours été quelqu'un qui fait attention. Quand j'allume un truc, je sais que je consomme de l'électricité. Je sais ce que c'est, la valeur de ces trucs-là. On ne peut pas me reprocher de surconsommer, ce n'est pas possible. On chauffe mais pas tant que ça. La preuve : les parents de ma femme sont réticents à venir ici. Ils restent avec leur manteau. Ils ont toujours dit : « il fait froid chez

vous, vous ne chauffez pas assez ».

Ça fait trois mois qu'on a le chauffage à huile. Après la dernière régul', quand il a commencé à faire froid, je ne pouvais pas continuer comme ça. Tous les jours à midi, je regardais la consommation en kWh... quand j'ai vu qu'on dépassait les 40 kWh par 24h, il a fallu trouver une solution. Maintenant on utilise ce poêle à pétrole et on a coupé les radiateurs, sauf dans les chambres. On sait les dangers que ça comporte pour les enfants. En plus de se brûler, il y a l'air qu'on respire... mais on n'a pas le choix.

“
ON SAIT LES DANGERS MAIS ON N'A PAS LE CHOIX.”

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

Des factures qui s'accroissent >

À propos des propriétaires bailleurs >

À propos des fournisseurs d'énergie >

Quand il fait vraiment trop froid, on a aussi un petit radiateur à gasoil (du type 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 week-ends, on essaye de ne pas rester à la maison. On est toujours chez la sœur de mon copain ou dans ma famille. Nous on est contents de se mettre au chaud et puis... on n'est plus ici.

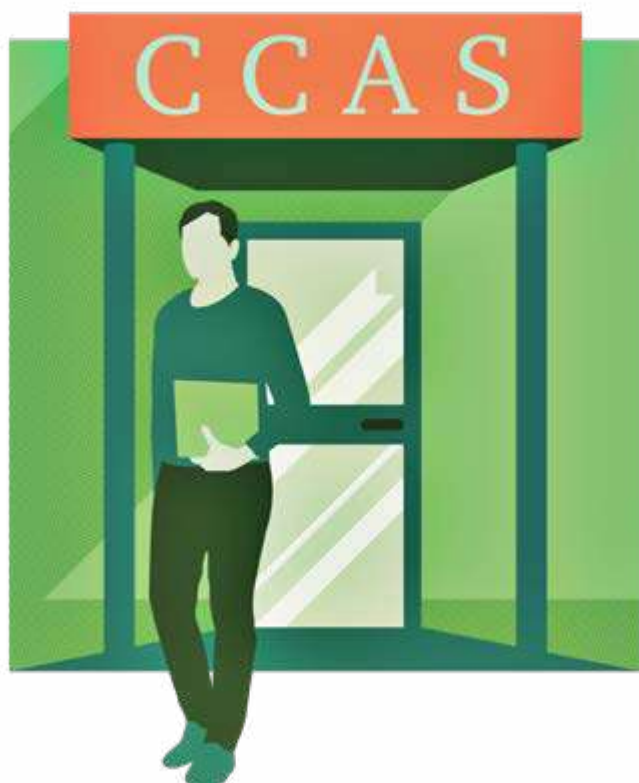
Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

À propos des propriétaires bailleurs >

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 et ils n'ont plus le droit de couper. On se débrouille comme on peut. C'était exceptionnel que mon père m'aide car il est rarement généreux.

“
LES WEEK-ENDS, ON ESSAYE DE NE PAS RESTER À LA MAISON.”



: À propos des dispositifs

Pour tenter d'améliorer sa situation, un ménage peut faire appel à un ou plusieurs dispositifs au fonctionnement et à la temporalité propre, et interagir avec un ou plusieurs professionnels (travailleur social, opérateur habitat, association). Selon les cas, ces relations peuvent générer de l'espoir, de la reprise de confiance en soi, de l'incompréhension, de l'attente, du découragement, ou encore un sentiment de honte lié au recours à « l'assistance ».

 Ressources >

5,6
millions

**DE MÉNAGES FRANÇAIS
EN SITUATION
DE PRÉCARITÉ
ÉNERGÉTIQUE EN 2013**

(ONPE 2013)

≈ 123 000

**MÉNAGES ONT BÉNÉFICIÉ DU FONDS DE
SOLIDARITÉ LOGEMENT POUR L'AIDE AU
PAIEMENT DES FACTURES D'ÉNERGIE EN 2017**

(Ministère de la Cohésion des territoires et des
Relations avec les collectivités territoriales, 2019)

≈ 117 000

**MÉNAGES ONT RÉNOVÉ LEUR LOGEMENT GRÂCE
AU PROGRAMME « HABITER MIEUX » EN 2019**

(Agence Nationale de l'Habitat, 2020)



MONSIEUR ET MADAME POURPRE

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Propriétaires
- ▶ Appartement chauffé au gaz
- ▶ Salariés



Portrait complet >



*IL NOUS TARDAIT QUE LES
TRAVAUX COMMENCENT, ON
AVAIT FROID.*

On ne savait pas qu'il y avait des aides. On pensait qu'on ne pourrait pas faire de travaux donc on faisait avec, on avait froid. C'est parce que je suis devenue bénévole dans une association que j'ai eu connaissance de ça. On a fait une réunion avec les gens de l'énergétique. Je me suis rapprochée d'une bénévole et je lui ai raconté mon histoire. Elle a appelé les gens de l'[ANAH](#) et elle m'a bien aidée pour monter le dossier parce que toute seule j'aurais peut-être eu un peu de mal. Maintenant, à chaque fois qu'il y a un avancement dans le dossier, je la préviens. C'est vraiment elle qui a engagé tout ça.

Après, j'ai constitué le dossier et je l'ai renvoyé. Ensuite, il manquait toujours quelque chose... mais petit à petit, ça s'est fait. J'ai trouvé ça plutôt simple. La dame de l'[ANAH](#) était là pour m'accompagner dans les démarches. Je lui disais « On a tel ou tel souci » et elle me donnait les conseils. Après c'est vrai que pour l'avoir, c'est un peu compliqué. Souvent je l'appelle, ça ne répond pas donc je laisse un message, un mail, et elle me recontacte plus tard. C'est ça aussi qui fait que c'est aussi long. Et puis, une fois que le dossier était fini d'être constitué, il fallait attendre. Ça a pris deux ans entre le moment où on a fait la demande et les travaux. Il nous tardait que les travaux commencent, on avait froid.

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Le « système D »
des ménages >



MONSIEUR BLANC

- ▶ Homme seul
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraité



Portrait complet >



MADAME MAGENTA

- ▶ Femme seule
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi



Portrait complet >



JE NE SAIS PAS POURQUOI ELLE EST VENUE. ELLE NE M'A PAS TROP EXPLIQUÉ, ELLE NE PARLAIT PAS BEAUCOUP... ELLE A PLUTÔT UTILISÉ SON APPAREIL QUE DISCUTÉ AVEC MOI !

C'est la [CESF](#) qui a fait venir la dame... le machin sanitaire là ([CMEI](#)). Je ne sais pas trop ce que c'est mais c'est important. Cette dame est venue avec des appareils pour mesurer le taux d'hygrométrie et ce n'est pas bon du tout. Elle devait m'envoyer un dossier, mais je ne l'ai pas reçu encore. Je ne sais pas trop ce qu'elle va me proposer, je ne sais pas pourquoi elle est venue. Elle ne m'a pas trop expliqué, elle ne parlait pas beaucoup... Elle a plutôt utilisé son appareil que discuté avec moi ! J'ai dit ça à la CESF, mais la CESF a beaucoup de choses à faire, elle est absorbée par le nombre de personnes, elle n'a pas le temps pour m'expliquer tous ces trucs.

Le ménage est également concerné par :

Des logements qui se dégradent >

Le « système D » des ménages >

À propos des propriétaires bailleurs >



ÇA A PERMIS DE VOIR CE QUI NE VA PAS DANS LE LOGEMENT ET ÇA MONTRE BIEN QUE LE PROBLÈME NE VIENT PAS DE MOI.

C'est l'assistante sociale de la [CAF](#) qui m'a renvoyée vers le programme d'aide au paiement de l'électricité ([FSL](#)). Ce programme s'est chargé d'envoyer une lettre à EDF pour mettre le paiement en attente. Mais le problème, c'est que ça a été refusé. Je suis à cheval sur le plafond. Pour une question de 10 balles je crois. Donc, j'ai fait appel et on espère que ça va passer.

C'est aussi l'assistante sociale qui m'a orientée vers une association qui est venue faire une visite et un rapport sur le logement. Je ne savais pas que ça existait, ni le programme ([SLIME](#)) ni l'association. La dame de l'association a expertisé l'appartement. Elle a constaté pas mal de défauts et

elle a fait un rapport de travaux avec une fourchette de prix. Il y avait un rapport pour moi et un pour le propriétaire. Le rapport dit qu'il faut changer les fenêtres, ils disent 3 200 euros. Ils ont mis aussi de changer les radiateurs, 500 euros l'unité. Il y a aussi un problème avec la porte d'entrée. Il y a des infiltrations d'air et ça n'est pas une porte d'entrée normalement. La dame de l'association m'a aussi fourni un peu d'équipements pour essayer de faire quelques économies : des mousseurs pour les robinets et la douche et des ampoules.

Ce programme, ça a été très bien mené. Les questions que j'avais, elles y ont toujours répondu de manière super claire. Au niveau

administratif, ce sont elles qui ont tout fait. Et tant mieux parce que moi je déteste les papiers. Ça m'a permis d'être accompagnée dans mes démarches. Et elles ont bien fait le tour de la question. Le joint des fenêtres par exemple, je n'y aurai jamais pensée toute seule. Ça a permis de voir ce qui ne va pas dans le logement et ça montre bien que le problème ne vient pas de moi.

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

Le « système D » des ménages >



MADAME TOPAZE

- ▶ Femme seule
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison individuelle chauffée au fioul
- ▶ En situation d'invalidité



Portrait complet >

J'ai contacté l'[ANAH](#), ils m'ont envoyé vers un organisme. 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 faire une étude. 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 bureau pour pouvoir me faire un retour sur la performance énergétique. 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. Et maintenant, tout est validé, mais ça a pris plus d'un an. 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.

Les intervenants étaient très bien. L'ANAH au téléphone, l'organisme local... j'ai été bien accompagnée. J'aurais peut-être aimé être un peu plus aiguillée dans le choix du matériel, du projet etc. Ceux qui vont me faire les travaux, je les ai connus par le technicien. C'était rassurant parce



*MONTER UN DOSSIER
C'EST LONG ET IL
FAUT BIEN SUIVRE
SON AVENTURE
POUR ARRIVER AU
BOUT DU BOUT.*

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 beaucoup de 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.

Il y en a pour 20 000 euros de travaux, ils me donnent à peu près 13 000 euros d'aides. 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. L'éco prêt à taux zéro, par contre c'est nul. 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. C'est un montage d'une complexité ! Ils font tout pour que ça ne se fasse pas !



Le ménage est également concerné par : _____

Un bâti et des équipements défectueux >

Une santé menacée >



MONSIEUR MOUTARDE

- ▶ Homme seul
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi



Portrait complet >



MONSIEUR ET MADAME JAUNE

- ▶ Couple avec trois enfants
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraités



Portrait complet >

C'est mon assistante sociale qui a fait les démarches pour demander de l'aide aux différents organismes pour ma facture. Elle a pensé au Secours Catholique qui m'a donné 50 euros. La ville aussi m'a donné. Elle a fait une demande pour le [FSL](#), ça a été accordé pour 80 euros. Et 160 euros du Conseil Départemental, c'est eux qui ont payé le plus. Après c'était des petites enveloppes de différents organismes. Globalement, il me semble que j'ai reçu à peu près 400 euros des différents organismes qu'avait sollicité l'assistante sociale. Je vais me mettre en faillite à la Banque de France pour être plus tranquille. L'idée, c'est que je puisse payer des petites sommes, sur quatre ans, et qu'il me reste de quoi vivre.

Tout ce qui m'a été proposé par les assistantes sociales, je trouve ça franchement bien dans ma situation. Cet accompagnement, il est primordial !

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Des factures qui s'accumulent >

À propos des propriétaires bailleurs >

La mise en relation avec le service hygiène de la mairie et l'association pour la médiation, c'est suite à la demande de logement que j'ai faite, un dossier [DALO](#). J'ai été obligée de dire qu'il y avait de la moisissure. Ce n'était pas pour embêter la propriétaire, c'était juste pour avoir un peu de chance. Quelqu'un du service hygiène est venu. Il a pris des mesures d'humidité, mais comme j'avais refait les peintures, ça n'était pas assez spectaculaire. Il m'a dit de ne plus y toucher, comme ça la propriétaire verra. Le problème, si on n'y touche pas... à force de reculer le rendez-vous, ça abîme la maison. La propriétaire a reçu un courrier avec une liste de choses à faire, elle avait deux mois pour faire les travaux.

Le ménage est également concerné par :

Des personnes fragiles >

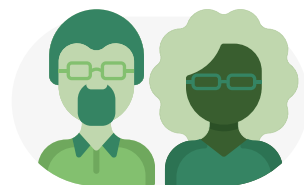
Des logements qui se dégradent >

À propos des fournisseurs d'énergie >

Mais c'était plus pour lui faire un peu peur.

La dame de l'association est venue, elle nous a proposé des ampoules énergétiques, des rideaux... et des choses aussi qu'on peut mettre sur les robinets pour réduire le débit d'eau. Le rideau, j'essaie encore de le poser, mais je n'y arrive pas. Et le boudin qu'elle m'a passé, je ne peux pas le mettre en dessous de la porte. Pareil, le réducteur de débit, on ne l'a pas encore mis car j'ai peur que le robinet de la cuisine nous lâche et je ne sais pas où se trouve le robinet central pour arrêter l'eau. Je n'ai pas envie d'un problème en plus.

LE RIDEAU, J'ESSAIE ENCORE DE LE POSER, MAIS JE N'Y ARRIVE PAS. ET LE BOUDIN QU'ELLE M'A PASSÉ, JE NE PEUX PAS LE METTRE EN DESSOUS DE LA PORTE.



MONSIEUR ET MADAME TAUPE

- ▶ Couple avec un enfant
- ▶ Propriétaires
- ▶ Maison individuelle chauffée à l'électricité
- ▶ Agriculteur et salariée



Portrait complet >

J'ai fait appel à l'aide de l'[ANAH](#) parce qu'au départ, je voulais changer la chaudière. Je voulais quelque chose d'un peu plus performant, plus économe en énergie. Finalement on est parti sur la chaudière, la [VMC](#) et les fenêtres. Normalement, le montant total des travaux c'est 23 500 euros. Là-dessus, j'ai droit à 14 000 euros de subvention. Ça doit être 12 000 euros de subvention de l'ANAH et 2 000 euros du Département. Il me reste 9 500 euros à ma charge, et là-dessus j'ai droit au crédit d'impôt à ce qu'ils m'ont dit. Je crois que c'est 30% du montant qu'il me reste à payer.

Si je n'avais pas eu droit aux aides de l'ANAH, je ne sais pas trop comment je me serais débrouillé. Donc ça a permis que je fasse des travaux plus poussés pour être tranquille après.



SI JE N'AVAIS PAS
EU DROIT AUX
AIDES DE L'ANAH,
JE NE SAIS PAS
TROP COMMENT
JE ME SERAIS
DÉBROUILLÉ.

Le ménage est également concerné par :

Des personnes fragiles >



MONSIEUR ET MADAME BRUN

- ▶ Couple avec un enfant
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi et salariée



Portrait complet >



MADAME TURQUOISE

- ▶ Femme seule
- ▶ Propriétaire occupante
- ▶ Maison chauffée au bois et à l'électricité
- ▶ Retraitée



Portrait complet >

Un monsieur de la mairie est venu faire une visite. Selon lui, j'ai fait une erreur, il ne fallait pas que je repeigne pour que les moisissures se voient quand des « experts » passent. D'après ce que j'ai vu, il y en a pour 10 à 15 000 euros de travaux. Il y a le mur à isoler, la fenêtre, la [VMC](#), le ballon d'eau chaude... Il y a une médiation en cours, on a rendez-vous la semaine prochaine. Comme par hasard, la propriétaire va venir. La dame de l'association de médiation sera là aussi. Elle va tenter de faire des devis avec la propriétaire et de lui trouver des subventions.

“
IL Y A UNE
MÉDIATION EN
COURS, ON A
RENDEZ-VOUS
LA SEMAINE
PROCHAINE.
COMME PAR HASARD,
LA PROPRIÉTAIRE VA
VENIR.”

Le ménage est également concerné par :

Des logements
qui se dégradent >

Une santé menacée >

Le « système D »
des ménages >

À propos des
propriétaires bailleurs >

Des personnes fragiles >

Un bâti et des
équipements défectueux >

Le « système D »
des ménages >

Des aides pour changer les fenêtres ? La mairie ? Non, je ne veux pas m'adresser à la mairie parce que vous savez, on se connaît trop. On a quand même ce truc de ne pas vouloir aller demander de l'aide, un peu par fierté je dirais. Et je pense que je n'y aurais pas droit, à cause de mes économies, je pense qu'ils ne me donneraient rien.

“
JE NE VEUX PAS
M'ADRESSER À
LA MAIRIE PARCE
QUE VOUS SAVEZ,
ON SE CONNAÎT
TROP.”

Le ménage est également concerné par :

: À propos des propriétaires bailleurs

Les locataires constituent une catégorie de population pour laquelle le traitement des situations de précarité énergétique s'avère plus complexe que pour les propriétaires occupants. La possibilité d'envisager des travaux de rénovation dans le logement est dépendante de la volonté et des capacités financières du bailleur ainsi que des relations entretenues avec son locataire. Certains locataires peuvent craindre de les voir se dégrader par une sollicitation à réaliser des travaux.

 Ressources >



62%

DES MÉNAGES EN PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SONT LOCATAIRES

(ONPE, 2013)

38%

DES MÉNAGES DANS LA POPULATION GÉNÉRALE SONT LOCATAIRES

(ONPE, 2013)

42%

DES PASSOIRES THERMIQUES SONT OCCUPÉES PAR DES LOCATAIRES DU PARC PRIVÉ

(Scénario Rénovons, 2020)



JE SOUHAITE
RESTER ICI...
MAIS EUX ILS
VOUDRAIENT
BIEN POUVOIR
VENDRE LE
LOGEMENT ET
ARRÊTER DE
PERDRE DU
TEMPS.

Par contre d'un autre coté eux, ils ne viennent jamais voir si ça va.

Je n'ai pas trop de marge de manœuvre. Si je fais trop chier avec mes histoires... ils vont me dire « si tu veux, on te trouve un autre truc ailleurs ! ». C'est ce que m'a dit le gars du bailleur social : « On sera obligé de te reloger, on pourra te trouver quelque chose d'autre ». Mais moi j'ai dit non. On sait tous pertinemment que je souhaite rester ici... mais eux ils voudraient bien pouvoir vendre le logement et arrêter de perdre du temps.



MONSIEUR BLANC

- ▶ Homme seul
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraité

Portrait complet >

Le patron (*le bailleur*) est venu il y a huit jours. Il a reconnu qu'il n'y avait pas d'aération, mais pour le reste, il semblait assez sceptique. Ils ont dit qu'ils me donneraient la peinture pour la salle de bain et que je l'appliquerai moi-même. Mais d'abord il faut que je lessive tout. Et vu que j'ai des problèmes de santé, j'ai du mal à entreprendre ce genre de choses. J'ai l'arthrose qui me gagne de plus en plus.

On a parlé de la salle de bain, mais on n'a pas parlé du reste... alors que si on voulait bien faire, il faudrait tout refaire ! Mais ça, il n'a rien dit dessus. Je trouve quand même que ma relation avec le bailleur est bonne. On se connaît bien. À part ça, je n'ai jamais eu de problème. J'ai toujours payé mon loyer ! Alors ça par contre, j'y tiens !

Le ménage est également concerné par :

Des logements qui se dégradent >

Le « système D » des ménages >

À propos des dispositifs >



MADAME AGATHE ET SES FILS

- ▶ Femme seule avec deux enfants
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée à l'électricité
- ▶ Sans emploi

Portrait complet >

Le propriétaire, c'est un jeune ! Il doit avoir 39-40 ans. On ne le voit pas souvent, que pour le loyer.

Quand on est rentrés, c'était propre. Il nous a dit « j'ai refait des travaux et j'espère que ça tiendra avec l'humidité ». Mais après un mois, ça a refait la même chose (*Il y avait des moisissures*). Il nous a dit « à chaque fois que vous voyez des taches, vous remettez des coups de peinture ». Donc on fait tout ce qu'il nous dit.

Il nous a mis ça, la machine pour l'humidité (*système de ventilation sur le mur*). Il a ramené des filtres et m'a dit de changer ça tous les mois. Mais les filtres, ils sont tout de suite noirs et même en les changeant, ça ne fait rien sur l'humidité.

En fait, il m'a dit « j'ai perdu beaucoup. Si j'avais su, tous ces problèmes avant d'acheter, je n'aurais pas acheté ».



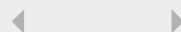
IL NOUS A DIT
« À CHAQUE FOIS
QUE VOUS VOYEZ
DES TACHES,
VOUS REMETTEZ
DES COUPS DE
PEINTURE ».
DONC ON FAIT
TOUT CE QU'IL
NOUS DIT.

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Des logements qui se dégradent >

Une santé menacée >





MONSIEUR RUBIS

- ▶ Colocataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ En situation d'invalidité



Portrait complet >



MONSIEUR MOUTARDE

- ▶ Homme seul
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi



Portrait complet >

Cette maison appartenait à quelqu'un d'important chez Emmaüs. Le mec en profite à fond. Il nous a eus à la confiance, il paraissait super sympa. On ne pouvait pas imaginer qu'un type pareil, avec le boulot qu'il faisait, puisse être un marchand de sommeil. Quand on a pris le logement, il nous a dit « ne vous inquiétez pas, je ferai des travaux, machin, blabla »... Les travaux on les attend toujours.

À un moment donné, on a même arrêté de payer le loyer. Je ne versais plus rien, on a tout laissé tomber. Pendant 6 mois. Il n'est jamais venu réclamer.



LES TRAVAUX ON LES ATTEND TOUJOURS.



COMME JE DOIS DES SOUS ET QU'EN PLUS J'AI PEUR DE DEVOIR DÉGAGER, JE NE VAIS PAS PARLER DE MES HISTOIRES DE FENÊTRES.

Avec le bailleur c'est chaud. Je suis allé au tribunal donc normalement c'est bon. Je peux rester là tant que je respecte mon échéancier. Le bail est toujours à moi.

Quand on doit de l'argent, on se sent coupable. On ne fait pas les démarches comme il faut ! Mais dans ma situation, qu'est-ce que vous voulez que je dise... Comme je dois des sous et qu'en plus j'ai peur de devoir dégager, je ne vais pas parler de mes histoires de fenêtres.

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Un bâti et des équipements défectueux >

Des factures qui s'accroissent >

Une santé menacée >

Le ménage est également concerné par :

De faibles revenus >

Des factures qui s'accroissent >

À propos des dispositifs >



MONSIEUR ET MADAME BLEU

- ▶ Couple sans enfant
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Appartement chauffé au gaz
- ▶ Retraité et salariée



Portrait complet >



*POUR L'ISOLATION
JE VOULAIS FAIRE
UNE LETTRE AUX
PROPRIÉTAIRES AVEC
DES PREUVES À L'APPUI,
PAS POUR LES METTRE
AU PIED DU MUR, MAIS
POUR LEUR EXPLIQUER.
SI ON FAIT UNE
DÉMARCHE CORRECTE
BIEN PRÉSENTÉE, ILS
PEUVENT FAIRE DES
CHOSSES.*

Le ménage est également concerné par :

À propos des
fournisseurs d'énergie >

Tout le bâtiment est aux propriétaires. On n'a pas de mauvaise relation avec eux.

Ce n'était pas évident pour leur faire faire des travaux. Ils ont accepté de faire les doubles vitrages, on avait des fenêtres toutes pourries. Ils nous ont refait l'installation électrique de la cuisine parce qu'il y avait vraiment des malfaçons...

Pour l'isolation je voulais faire une lettre aux propriétaires avec des preuves à l'appui, pas pour les mettre au pied du mur, mais pour les solliciter, leur expliquer. Ils ne sont pas dans la maison, ils ne peuvent pas savoir. Si on fait une démarche correcte bien présentée, ils peuvent faire des choses.





MONSIEUR ET MADAME BRUN

- ▶ Couple avec un enfant
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Sans emploi et salariée



Portrait complet >



LA PROPRIÉTAIRE
A DIT QUE
C'ÉTAIT À CAUSE
DU POÊLE
À PÉTROLE
QU'ON AVAIT
DES TRACES DE
MOISSURES.

Assez rapidement, on a parlé des problèmes d'humidité à la propriétaire. Elle nous a dit : « Non, ne vous inquiétez pas, il n'y a pas d'humidité ! ». Elle n'est jamais venue voir l'état de notre logement et chercher une solution avec nous. On lui a envoyé des photos. On a envoyé plein de messages. On lui a dit que ça devenait urgent de faire quelque chose car nos affaires commençaient à pourrir.

Elle dit qu'on ne chauffe pas la chambre et que c'est ça le souci. Plus tard, elle a dit que c'était à cause du poêle à pétrole qu'on avait les traces de moisissures. Elle a même dit une fois qu'on recevait trop de gens et que c'est à cause de ça aussi qu'il y a de l'humidité.

Elle ne répond pas au téléphone. Par contre, quand le virement pour le loyer se fait un peu en retard, là elle nous appelle. Du coup, pour l'avoir au téléphone, je ne fais pas son virement, je le fais une semaine plus tard.



POUR AVOIR MA
PROPRIÉTAIRE AU
TÉLÉPHONE, JE NE
FAIS SON VIREMENT
QU'UNE SEMAINE
PLUS TARD.



Le ménage est également concerné par :

Des logements
qui se dégradent >

Une santé menacée >

Le « système D »
des ménages >

À propos
des dispositifs >



MONSIEUR ET MADAME VERT

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataires du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Création d'activité et sans emploi

 **Portrait complet** >

Ils ont berné tout le monde en disant : « c'est du BBC, ne vous inquiétez pas, vos factures seront au minimum ». On était novices là-dedans, on s'est fait avoir.

Pendant longtemps j'ai cherché l'information chez le bailleur comme quoi le logement est BBC. Une fois au téléphone, on m'a dit : « BBC, vous savez, ça veut tout et rien dire »... J'ai mené l'enquête. On nous a menti.

Le bailleur estime que c'est nous qui consommons énormément d'électricité. On ne peut rien faire. Je n'ai pas cinq ans à passer dans un tribunal à faire des procès à des personnes qui ont plus d'argent que moi pour payer leurs avocats. Et puis, les guichets n'existent plus... On nous prend de haut. C'est le pot de terre contre le pot de fer.



ILS ONT BERNÉ TOUT LE MONDE EN DISANT : « C'EST DU BBC, NE VOUS INQUIÉTEZ PAS, VOS FACTURES SERONT AU MINIMUM ». ON ÉTAIT NOVICES LÀ-DEDANS, ON S'EST FAIT AVOIR.

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

Des factures qui s'accumulent >

Le « système D » des ménages >

À propos des fournisseurs d'énergie >



MONSIEUR ET MADAME LAVANDE

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au fioul
- ▶ Intérimaires

 **Portrait complet** >

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 famille, elle dit « je n'ai pas envie de l'abîmer, c'est un souvenir ».

Dans tous les cas, dans moins de six mois on sera partis, ça c'est sûr. On ne veut surtout pas refaire un hiver ici, c'est hors de question.



LA PROPRIÉTAIRE NOUS A DIT : « JE NE VEUX PAS QU'ON FASSE DE TRAVAUX, UN POINT C'EST TOUT ».

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >

Le « système D » des ménages >



: À propos des fournisseurs d'énergie

En cas de difficultés à honorer ses factures, les ménages peuvent interagir avec leur fournisseur d'énergie : négociations pour mettre en place un étalement de leurs impayés ou un report du paiement pour éviter la menace de coupure ou la réduction de puissance par le fournisseur, ou encore ils peuvent opter pour un changement de fournisseur pour annuler les arriérés de factures.

 Ressources >

340 000

DEMANDES DE TRAVAILLEURS SOCIAUX TRAITÉES PAR LES 250 CONSEILLERS SOLIDARITÉ D'EDF EN 2019

(EDF, 2020)

118 160

INTERVENTIONS DES FOURNISSEURS POUR IMPAYÉS DE GAZ EN 2019

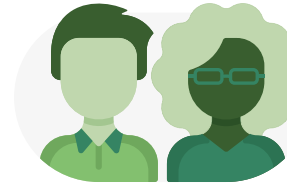
(Médiateur national de l'énergie, 2020)



MADAME LILAS

- ▶ Femme seule avec un enfant
- ▶ Propriétaire
- ▶ Maison individuelle chauffée à l'électricité
- ▶ Retraitée

 **Portrait complet** >



MONSIEUR ET MADAME BLEU

- ▶ Couple sans enfant
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Appartement chauffé au gaz
- ▶ Retraité et salariée

 **Portrait complet** >

Même quand on me disait « on va vous couper », je me disais « et ben tant pis... ». Même à la veille de la coupure, j'arrivais toujours à m'en sortir pour arrêter la procédure. Je payais une partie et puis le reste après. Ils sont assez compréhensifs parce que quand je reçois des courriers pour me dire qu'on va me couper, j'appelle et j'ai toujours un conseiller qui me répond pour me dire ce que je peux faire. Ça marche quand même pas mal.

C'est après avoir contacté mon fournisseur d'énergie que je suis allée voir une assistante sociale. Ils me disaient « on ne peut arrêter la procédure de coupure que si vous prenez contact avec une assistante sociale ». Il fallait toujours que je trouve un petit peu d'argent pour arrêter la coupure. Et ensuite, avec l'assistante sociale on trouvait des solutions pour s'en sortir.

Le ménage est également concerné par :

Des factures qui s'accumulent >

“
MÊME À LA VEILLE DE LA
COUPURE, J'ARRIVAIS
TOUJOURS À M'EN
SORTIR POUR ARRÊTER
LA PROCÉDURE.”

Le problème, c'est qu'ils ne veulent pas nous mensualiser tant qu'on ne règle pas la dette. Tous les deux-trois mois, je reçois une facture, sur la consommation réelle. Et à chaque fois ça grossit, donc ça grossit la dette. Je préférerais avoir des mensualités et essayer de régler ma dette... ça aurait été plus simple. On avait essayé de négocier avec mon fournisseur d'énergie, mais depuis cet hiver, c'est lettre morte. J'ai fait l'autruche, il n'y a plus de communication, ce n'est pas très sain.

Le problème aussi c'est qu'à chaque fois ils disent : « vous n'avez pas payé la conso de ce mois-ci », mais comme ils ne me l'envoient pas, je ne peux pas deviner. Tout est dématérialisé, on ne sait plus où on en est. C'est vrai que je n'ai pas le réflexe internet pour ces choses-là. Il nous faut des alertes. Et ce n'est pas facile à comprendre leurs factures. J'avoue que je préfère lire un bon roman que de détailler ce genre de document.

Le ménage est également concerné par :

À propos des propriétaires bailleurs >

“
TOUT EST
DÉMATÉRIALISÉ,
ON NE SAIT
PLUS OÙ
ON EN EST.”



MADAME VIRIDE

- ▶ Femme seule avec un enfant
- ▶ Locataire du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au bois et au gaz
- ▶ Salariée



Portrait complet >

Ces factures d'EDF à 220 ou 240 euros, je n'arrivais pas à décoller de ça et je ne pouvais pas toujours payer. Donc forcément, j'ai subi les coupures de courant... Une fois ils m'ont coupée, et puis par l'intermédiaire du maire, ils m'ont rebranchée dans la nuit.

Je pense que c'est l'abonnement qui est très cher. Je me suis bagarrée avec EDF mais il n'y a pas moyen de faire baisser ce compteur de 9 à 6 kVA comme je l'ai demandé. Ils s'en fichent complètement, il aurait fallu que je m'en occupe personnellement... C'est-à-dire qu'il aurait fallu que je fasse venir un électricien mais je ne sais pas combien ça m'aurait coûté. Donc j'ai dit « Non, le compteur ne m'appartient pas, je n'y touche pas ! ». J'en suis restée là.

Je me souviens d'avoir eu ce petit boîtier (*compteur Tempo*). Est-ce que je savais bien le gérer ? C'est une autre question, ça n'est pas moi qui en avait fait la demande et personne ne m'a rien expliqué quand j'ai emménagé. Donc c'est ça que j'ai mis autant de temps à rembourser !



*UNE FOIS ILS
M'ONT COUPÉE,
ET PUIS PAR
L'INTERMÉDIAIRE
DU MAIRE,
ILS M'ONT
REBRANCHÉE
DANS LA NUIT.*

Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des équipements défectueux >





MONSIEUR ET MADAME JAUNE

- ▶ Couple avec trois enfants
- ▶ Locataires du parc privé
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Retraités



Portrait complet >

C'est pratique la mensualisation, c'est vrai que sinon certains mois bien froids, on aurait des difficultés à payer. Par contre à chaque fois qu'ils nous rendent de l'argent, ils baissent les mensualités. Après on peut leur dire : « Non, laissez cette somme » mais ils préfèrent baisser les mensualités et ne pas devoir rembourser. Le problème, c'est que les années ne se ressemblent pas. Cette année, c'est sûr que je vais dépasser.



*ILS PRÉFÈRENT
BAISSER LES
MENSUALITÉS ET
NE PAS DEVOIR
REMBOURSER.*

Le ménage est également concerné par :

Des personnes fragiles >

Des logements
qui se dégradent >

À propos
des dispositifs >



MONSIEUR ET MADAME VERT

- ▶ Couple avec deux enfants
- ▶ Locataires du parc social
- ▶ Appartement chauffé à l'électricité
- ▶ Création d'activité et sans emploi



Portrait complet >

Les changements de fournisseur d'électricité, c'était pour pas qu'on nous coupe. En changeant de fournisseur, ceux d'avant peuvent toujours envoyer des documents comme quoi il faut payer, mais ils ne peuvent plus couper. Après la dernière facture de mon fournisseur d'énergie, une dame est venue pour couper. J'ai ouvert la porte en catastrophe, elle m'a vue avec la petite. Je lui ai expliqué la situation et j'ai appelé notre travailleur social devant elle. Du coup, elle n'a pas coupé. Le soir même, on a changé de fournisseur.



*LES CHANGEMENTS
DE FOURNISSEUR
D'ÉLECTRICITÉ,
C'ÉTAIT POUR PAS
QU'ON NOUS COUPE.*

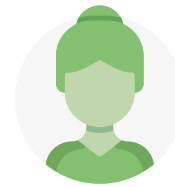
Le ménage est également concerné par :

Un bâti et des
équipements défectueux >

Des factures
qui s'accroissent >

Le « système D »
des ménages >

À propos des
propriétaires bailleurs >



MADAME OLIVE

- ▶ Femme seule avec trois enfants
- ▶ Locataire du parc social
- ▶ Maison individuelle chauffée au gaz
- ▶ Sans emploi



Portrait complet



Je recevais les factures mais je croyais que c'était pour me dire que le prélèvement avait été fait. Comme j'ai des problèmes pour lire et écrire, je ne comprenais pas. Il aurait suffi qu'ils m'appellent la première fois où le paiement n'est pas passé et j'aurais pu me débrouiller. Ils m'ont expliqué qu'ils faisaient tout par courrier, mais quand vous ne comprenez pas, comment vous faites ?!

J'ai même changé de fournisseur d'énergie pour essayer de payer moins cher. J'ai changé il y a 7 mois, c'est eux qui sont venus me voir pour me proposer ça. Ils sont passés chez tous les locataires qui habitent ici.



*ILS M'ONT EXPLIQUÉ
QU'ILS FAISAIENT
TOUT PAR COURRIER,
MAIS QUAND VOUS
NE COMPRENEZ PAS,
COMMENT VOUS
FAITES ?!*

: RESSOURCES

Retrouvez le corpus des 30 portraits
dans leur intégralité :



Portraits complets >

Nous autorisons l'utilisation des extraits et verbatim présents dans ce document sous réserve de mentionner la phrase suivante :

Extrait de l'enquête «Les mots de la précarité énergétique - 30 portraits de ménages» réalisée par l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE, 2019).



Illustrations >



Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique Enquête auprès de 30 ménages

ONPE, 2018

Rapport >

Synthèse >

Stratégies de traitement des impayés d'énergie : enquête auprès de 14 ménages

ONPE, 2018

Rapport >

Analyse de la précarité énergétique à la lumière de l'Enquête Nationale Logement (ENL) 2013

ONPE, 2016

Rapport >

26^e rapport sur l'état du mal-logement en France

Fondation Abbé Pierre, 2021

Rapport >

: GLOSSAIRE

AAH

Allocation aux Adultes
Handicapés

AH

Adulte Handicapé

ANAH

Agence Nationale
d'Amélioration de l'Habitat

APL

Aide Personnalisée au
Logement

BBC

Bâtiment Basse Consommation

CAF

Caisse des Allocations
Familiales

CCAS

Centre Communal d'action
Sociale

CESF

Conseillère en Économie
Sociale et Familiale

CMEI

Conseiller Médical en
Environnement Intérieur

DALO

Droit Au Logement Opposable

FSL

Fonds Solidarité Logement

KVA

Le kilovoltampère ou kVA est la
puissance maximale qu'un foyer
peut utiliser

KWH

kilowatt-heure

MDPH

Maison départementale des
personnes handicapées

RSA

Revenu de Solidarité Active

SLIME

Service Local d'Intervention
pour la Maîtrise de l'Énergie

VMC

Ventilation Mécanique
Contrôlée

L'Observatoire National de la Précarité Énergétique est un outil d'observation et un instrument d'analyse des politiques publiques de lutte contre la précarité énergétique au service des acteurs nationaux et territoriaux.

Les missions principales de l'ONPE sont les suivantes :

- L'observation de la précarité énergétique et l'analyse des politiques publiques associées. L'ONPE a pour objectif principal la mise en commun et le traitement des informations existantes sur la précarité énergétique. Il cherche à mettre en perspective et à produire des données fiables, cohérentes et comparables aussi bien sur le phénomène de la précarité énergétique que sur les dispositifs et les aides financières qui visent à le prévenir et à en limiter l'ampleur.
- La contribution à l'animation du débat de la précarité énergétique. Lieu d'échanges entre les parties prenantes, l'ONPE contribue à l'animation du débat national sur la précarité énergétique, et peut à ce titre être force de proposition.
- La valorisation et diffusion des travaux sur le phénomène avec des données fiables et cohérentes. L'ONPE valorise les résultats issus de ses travaux, son tableau de bord, ses publications, ses guides pratiques, ses synthèses thématiques, ses fiches synthétiques à travers son site internet et lors de ses colloques.

Cet ouvrage a été coordonné par **Isolde Devalière, Daniela Ruiz Reynaud et Maud Trutta** (ADEME), en étroite collaboration avec **Aurélien Breuil** (Solibri), **Arnoudeth Traimany** (Terre 21) et **Marion Baron** (Original Communication).

L'ONPE tient à remercier ses partenaires pour leur implication, et en particulier :

- **Suzanne de Cheigné,** Association Nationale des Compagnons Bâisseurs
- **Béatrice Hammer,** EDF
- **Audrey Lassaie,** ENEDIS
- **Anne-Valérie Duc,** Flame
- **Julie Courbin,** Fondation Abbé Pierre
- **Pierre-Laurent Holleville,** Médiateur national de l'énergie
- **Claire Bally,** RAPPEL
- **François Boulot,** Secours Catholique
- **Eric Malevergne et Naziha Nhari,** SOLIHA
- **Camille Parent,** Ministère de la Transition Écologique

Cet ouvrage a bénéficié des contributions de :

- **ADEME**
- **ANAH**
- **EDF**
- **ENEDIS**
- **ENGIE**
- **GRDF**
- **La Poste**
- **Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales**
- **Ministère de la Transition écologique**
- **Total**

Partenaires de l'ONPE



