

Enquête longitudinale

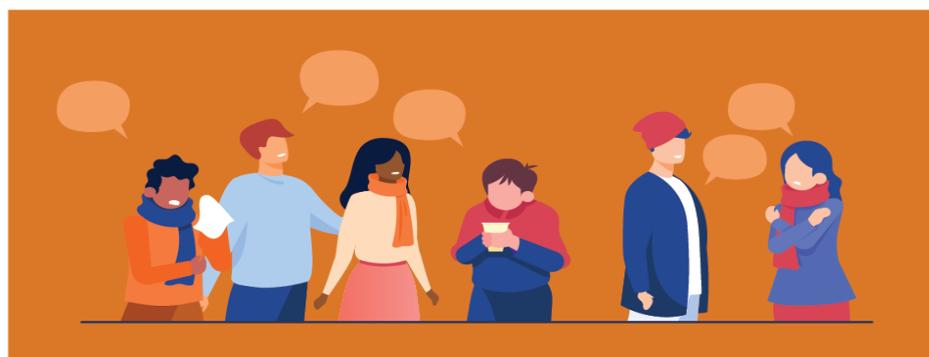
Suivi de 30 ménages en précarité énergétique

Les leviers et les freins à la sortie de la précarité énergétique

Rapport final

Tome 2. Études de cas des 30 ménages

Romain Gournet (BERG), Christophe Beslay (BESCB), Pierre Nolay (Alcyon-EIS), Guillaume De Oliveira (BEGDO)



Mai 2022

01. Couple Seigle (Locataire Parc Privé)

Ce couple (environ 25 ans) occupe depuis 2017 une maison de 100 m² sur deux niveaux. Compte tenu du fait que logement appartient au grand-père de Monsieur, le couple ne paye pas de loyer, il assume juste les charges courantes (eau + énergie). La maison est située dans une vallée étroite et humide d'un village des Hautes-Pyrénées.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Cette maison ouvrière des années 60 présente des défauts d'isolation. Pour le chauffage, le couple dispose d'une cheminée avec insert et d'une chaudière au fioul. La maison dispose d'ouvrants anciens avec simple vitrage (fenêtres et portes). La cave est source d'infiltration d'air froid. De fait, en hiver la maison est humide, difficile à chauffer et le couple subit de l'inconfort thermique. Certains matins il peut faire 14°C dans la pièce à vivre au rez-de-chaussée alors que le système de chauffage fonctionne, ce qui implique l'utilisation de deux chauffages d'appoint électriques (un dans la chambre et un dans la salle de bain qui se trouvent à l'étage). Le ménage considère qu'il subit un inconfort thermique bien trop coûteux (plus de 2.000€ par an pour remplir la cuve de fioul). Pour réduire le coût du chauffage, le couple régule autant qu'elle peut le fonctionnement de la chaudière au fioul. Toutefois, lorsque le couple récupère du bois de chauffage gratuitement, le confort thermique en hiver est au rendez-vous pour un coût modeste (24°C dans la pièce à vivre). Pour une saison de chauffage au bois, le couple estime que sa consommation implique 10 à 13 stères. Par ailleurs, le ménage paye 50€ d'électricité par mois.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Peu avant le lancement de l'enquête longitudinale, Madame obtient un Master Français Langue Étrangère et Monsieur travaille dans la boulangerie familiale. Lors de la première visite à domicile et la période du Covid 19, ils travaillent tous les deux dans la boulangerie. Compte tenu du fait que le couple dispose d'un revenu mensuel d'environ 2.400 euros et qu'il ne paye pas de loyer, la précarité énergétique subie par le ménage relève surtout de l'inconfort en hiver car le logement est une passoire thermique. Même s'il considère que le coût de l'énergie pèse trop sur le budget, le couple Seigle a les capacités financières pour assurer le paiement des factures d'énergie. Lors de la seconde visite à domicile, Madame quitte son emploi à la boulangerie car elle a trouvé un emploi dans le domaine de l'insertion professionnelle de personnes d'origine étrangère.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Le couple Seigle - repéré par le bouche-à-oreille - fait partie des ménages dit « invisibles ». Lors des premiers entretiens, le couple précise qu'il n'a jamais sollicité ou envisagé la rénovation énergétique de la maison. Il a néanmoins conscience de l'existence de dispositifs d'aide en la matière, notamment parce qu'un ami du couple a bénéficié des subventions de l'ANAH pour améliorer la performance énergétique de son habitat. Il a également conscience qu'il s'agit d'une démarche qui doit être portée par le propriétaire, mais ce dernier considère que son bien est en bon état et n'implique pas de s'engager dans une telle démarche. Il semble alors plus stratégique d'attendre que le bien revienne à la mère de Monsieur (fille du grand-père) afin d'envisager une la rénovation de la maison. Chemin faisant, la position du couple Seigle a progressivement changé tout au long du

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

suivi longitudinal, surtout parce que l'inconfort leur semble de moins en moins acceptable. Lors des derniers entretiens, le couple déclare s'être lancé dans la recherche d'information auprès de l'ADIL locale pour connaître les subventions et envisager une démarche. Dans tous les cas, c'est au couple de s'occuper du montage du dossier pour le soumettre au propriétaire. L'impact des dispositifs sur la situation n'est donc pas mesurable.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

SEIGLE LPP	Avant 2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Parcours de vie	le couple vit de manière séparée	Monsieur entre dans le logement qui appartient à la famille : location à prix réduit	Madame arrive dans le logement : vie en couple				
					Période COVID : activité pro intense		
	Madame étudiante FLE	Monsieur boulanger en famille	Le couple travaille dans la boulangerie familiale				Madame reprend un emploi FLE
			2 SMIC pour faire face à un loyer faible et des factures d'énergie (fuel) importantes				
Parcours de précarité énergétique	Maison individuelle vétuste : simple vitrage ancien ; humidité ; courant d'air ; moisissure ; froid ; chauffage coûteux						
					Propriétaires conscients de la nécessité de rénover : connaissent l'existence de l'ANAH, mais pour l'heure pas de projet de travaux		Le couple a entamé des recherches pour monter un projet de rénovation
Parcours d'accompagnement							<p>↓ Demande de renseignements à l'ADIL locale</p>

02. Madame Aubépine (Locataire Parc Privé)

Cette femme, âgée de 77 ans, vit seule avec son chien dans une petite maison de 100 m² répartis sur deux niveaux. Le rez-de-chaussée abrite la pièce à vivre, les sanitaires et une chambre. Le premier étage abrite une chambre. Madame loue depuis plus de 20 ans ce logement qui se situe dans un lieu-dit en Dordogne. Elle fait partie des ménages dits « invisibles ».

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Le logement de Madame Aubépine appartient à l'un de ses beaux-frères. Il s'agit d'un ancien atelier attenant à un corps de ferme qui a été transformé en logement. Le bâti, ancien et vétuste (plus de 100 ans), n'est pas isolé. Les ouvrants sont également anciens avec du simple vitrage. L'eau courante provient d'un puits. La maison est mal exposée, sombre et humide. Le chauffage est assuré par un poêle à pellet. De fait, le coût du chauffage pèse sur le budget de Madame. Cette dernière subit des moments d'inconfort thermique lors des pics de froid en hiver car la maison conserve peu la chaleur produite par le système de chauffage.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Madame, à la retraite depuis plus de 15 ans, perçoit une Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA) qui lui procure un revenu de 750€ par mois. Compte tenu du fait que le logement appartient à son beau-frère, Madame ne paye que 200€ de loyer par mois. Son beau-frère lui facture également environ 40€ d'électricité par mois car le logement ne dispose pas de compteur électrique individuel (le compteur général équipe la ferme attenante). Pour le chauffage de la pièce de vie en hiver, elle dépense environ 400€ de pellets. De manière à maîtriser son budget, Madame déclare ne pas faire d'écart (habillement, vacances, loisirs) et ne chauffer que la pièce principale en hiver. On peut considérer que les conditions de vie de Madame sont très modestes.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Madame est ponctuellement suivie par une assistante sociale, cependant, les échanges semblent plutôt rares et très ponctuels (pour des questions administratives). Madame déclare que l'assistance sociale connaît sa situation mais ne peut rien pour elle. Madame Aubépine n'a jamais été orientée vers des dispositifs d'aide ou d'accompagnement en matière de précarité énergétique.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Aubépine : De fait, Madame Aubépine méconnaît les offres existantes et n'envisage pas d'être accompagnée dans une démarche. Pour faire face à la précarité énergétique, elle bénéficie seulement du chèque énergie annuel de 140€ qu'elle perçoit depuis quelques années. La situation de Madame permet de faire quelques constats au sujet de l'impact des dispositifs d'aide ou d'accompagnement :

- Madame considère que le chèque énergie qu'elle perçoit annuellement est un véritable coup de pouce qui soulage momentanément les tensions qui pèsent sur son budget.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Madame s'est fortement habituée à ses conditions de vie modestes : elle y a trouvé un équilibre. Cet équilibre repose sur l'acceptation des conditions de vie et la conviction que la situation est inextricable. En effet, Madame n'est pas disposée à être « accompagnée » (précisons qu'elle n'a pas accepté de s'engager dans le suivi longitudinal) et déclare par ailleurs que le propriétaire n'a pas les moyens physiques et financiers pour engager des travaux. De fait, l'équilibre trouvé par Madame serait fortement perturbé par la mise en œuvre

AUBEPINE	Avant 2000	2000	2005	2010	2015	2020
Parcours de vie	Propriété familiale : Madame y vit depuis années 70	Madame arrive en 2000 dans la maison qu'elle occupe encore aujourd'hui				
		Location par le beau frère : prix réduit				
	faillite entreprise familiale (exploitation pommiers) : vente au beau frère	Des petits boulots (ouvrière agricole ; aide à domicile auprès de personnes âgées = revenus modestes)			ASPA en guise de revenus	
Parcours de précarité énergétique	Maison = anciens bâtiments de ferme : mauvaise isolation, simple vitrage vétuste, poêle à pellet pour le chauffage, privations de madame					
	Aucune démarche prévue pour améliorer le logement					
	Quelques travaux d'isolation réalisés par le propriétaire					
Parcours d'accompagnement						

d'une démarche d'accompagnement à l'amélioration de l'habitat. La situation de Madame Aubépine impliquerait une approche particulièrement longue et adaptée.

03. Monsieur Lotus (Locataire Parc Privé)

Au moment de l'enquête, Monsieur a 45 ans et loue depuis 2017 un studio du parc privé situé dans le quartier de la gare de Toulouse. Il vit seul dans ce logement de 15 m². La situation de Monsieur nous a été indiquée par le secteur caritatif (épicerie solidaire), il fait partie des ménages dits « invisibles ».

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Le logement se situe dans un immeuble ancien et vétuste qui appartient à un seul propriétaire (un homme de 80 ans) qui traite en direct les questions de loyer et de réparation technique avec ses locataires. L'immeuble et les logements ne semblent pas aux normes et les travaux d'amélioration régulièrement apportés par le propriétaire relèvent du bricolage. L'appartement de Monsieur Lotus est mal isolé et le système collectif de chauffage au gaz est mal réglé. Lors des visites à domicile en hiver, la température intérieure avoisine 16-17°C alors que le radiateur de la pièce est ouvert à fond. Monsieur loue le studio 370€ charges comprises (chauffage, eau et électricité). Pour l'eau chaude sanitaire, il paye 11€ de gaz par mois (ENGIE est le fournisseur). Durant la première année d'occupation, Monsieur avait tendance à fermer son radiateur et à préférer son chauffage d'appoint électrique, mais cette pratique provoqua rapidement l'apparition de moisissures sur les murs. Les années suivantes, il s'est résolu à utiliser le chauffage collectif pour assainir la qualité de l'air. Le chauffage d'appoint électrique est utilisé seulement lors des pics de froid.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Monsieur Lotus a été sans domicile fixe pendant une dizaine d'années (2007-2017) avant de trouver le logement qu'il occupe aujourd'hui. Cette expérience de vie dans la rue a modifié et structuré le référentiel de Monsieur Lotus en matière de confort, si bien qu'il se dit satisfait lorsque la température atteint 14°C dans son logement en hiver. Autrement dit, comme il s'est habitué à l'inconfort, il déclare être très satisfait d'avoir aujourd'hui un peu de confort. Lors de la première visite à domicile, Monsieur – sans emploi – suit une formation sécurité-incendie. Ses revenus mensuels sont alors composés du RSA et de l'APL (492€ + 270€). La téléphonie lui coûte 20€. Il déclare parfois se priver au niveau alimentaire pour ne pas déséquilibrer son budget modeste. Six mois après la première visite, il valide sa formation et trouve un emploi en CCD à temps partiel comme agent de sécurité. Lors de la dernière visite à domicile, les conditions d'occupation du logement et le montant des factures restent inchangées, mais les revenus de Monsieur avoisinent voire dépassent le SMIC. Désormais Monsieur ne se prive plus au niveau alimentaire, il s'approvisionne essentiellement dans les magasins bio, ce qui selon lui, a fortement amélioré sa santé mentale et physique.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : L'intervention d'acteur tiers a fortement contribué à l'insertion résidentielle et socioprofessionnelle de Monsieur Lotus. Voici les principaux acteurs qui ont aidé et accompagné Monsieur Lotus depuis qu'il est arrivé à Toulouse en 2016 :

- À partir de 2016, Monsieur s'adresse à une assistance sociale de secteur pour instruire une demande de RSA et obtenir une adresse afin de percevoir cette prestation sociale. Il s'adresse

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

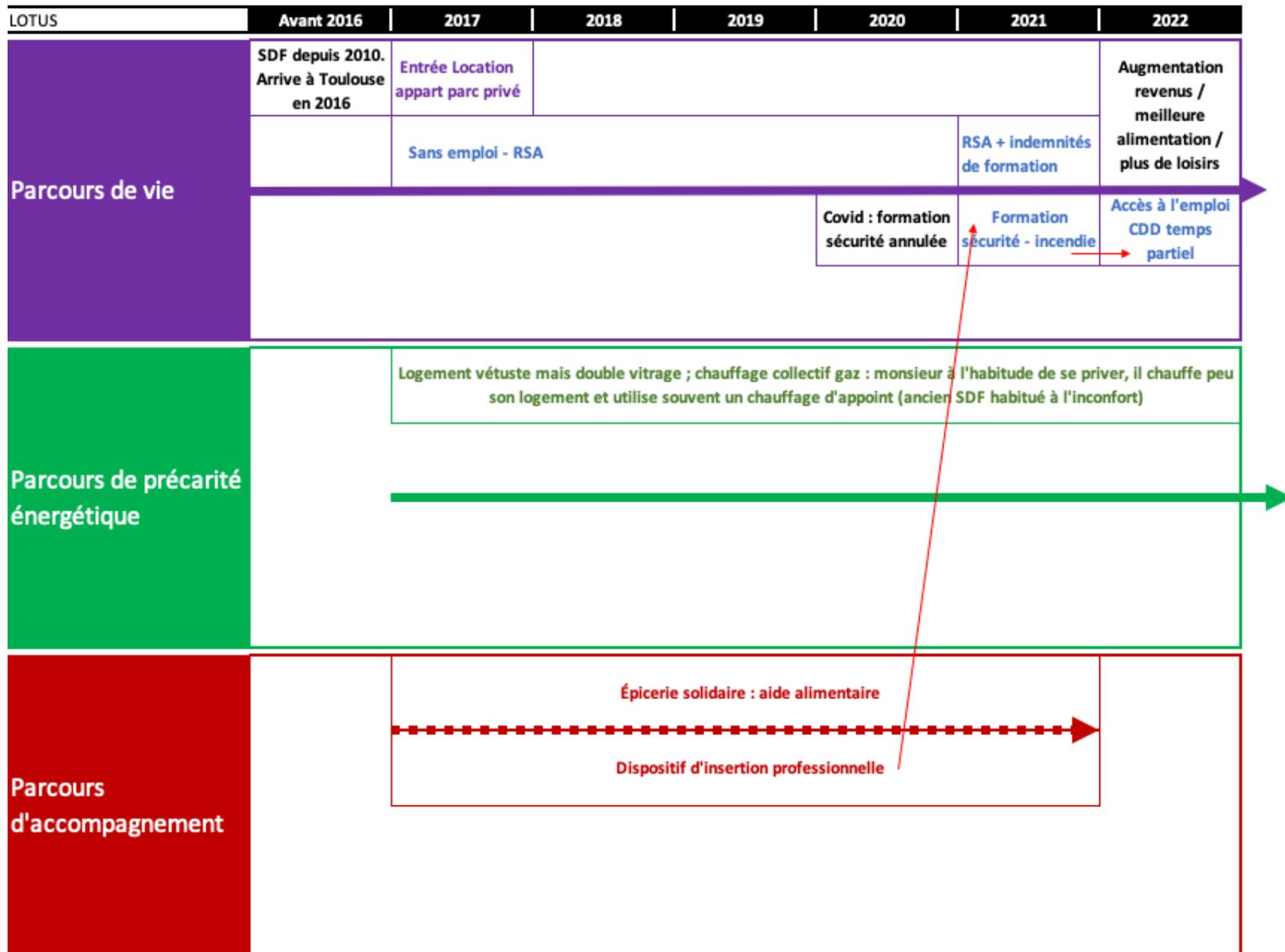
également ponctuellement aux travailleurs sociaux du Département pour obtenir des ressources financières complémentaires. À cette époque, Monsieur nourrit l'envie et le projet de trouver un logement pour sortir de sa condition. L'assistante sociale de secteur va orienter Monsieur vers SOLIHA afin qu'il puisse être aidé à trouver un logement. Toutefois Monsieur déclare avoir été très insatisfait de l'accompagnement de SOLIHA car le seul logement qui lui a été proposé ne correspondait pas à ses attentes.

- Entre 2016 et 2017 Monsieur est sans domicile fixe à Toulouse. Il fréquente alors une épicerie solidaire (Main tendue) et les Restos du Cœur. Dans le courant de l'hiver 2016, Monsieur Lotus paraît très affaibli physiquement et moralement et un bénévole des Restos du Cœur décide de l'héberger plusieurs jours pour le ressourcer. Une fois remis sur pied, il retourne vivre dans la rue et croise l'une de ses connaissances à qui il évoque son projet de trouver un logement. Cette personne connaît un immeuble dans lequel des logements sont potentiellement libres et à la portée du statut et du budget de Monsieur Lotus. Il s'avère qu'un studio est alors libre et le propriétaire accepte le dossier. Monsieur Lotus emménage en mars 2017.
- Depuis qu'il dispose d'un logement, l'assistante sociale de secteur en charge du suivi de la situation de Monsieur Lotus propose une orientation vers une association d'insertion professionnelle. À partir de 2019-2020, Monsieur se montre intéressé par une formation sécurité-incendie. Le dispositif d'insertion professionnelle lui donne la possibilité de faire un stage de découverte en entreprise, ce qui lui permet d'obtenir un accord de principe : celui d'être embauché par l'entreprise au sortir de sa formation. Avec la crise sanitaire de la Covid 19, la formation de Monsieur, plusieurs fois repoussée, se déroulera effectivement début 2021. Suite à cette formation, l'entreprise où il a réalisé son stage lui propose un CDD comme agent de sécurité.

Impacts des actions menées sur la situation de Monsieur Lotus : Cette étude de cas montre que les dispositifs classiques d'action sociale et d'insertion professionnelle ont contribué à améliorer les conditions de vie de Monsieur Lotus en lui permettant un accès aux droits. En ce qui concerne l'accès au logement, force est de constater que Monsieur Lotus s'est reposé sur ses dispositions et ses relations personnelles pour trouver un logement. Au moment de l'enquête longitudinale, même si Monsieur se dit satisfait de ses conditions de vie (en comparaison à celles vécues auparavant en tant que SDF), la précarité énergétique qu'il subit n'est pour l'heure aucunement traitée. D'une part, parce que Monsieur Lotus ne considère pas avoir de problème et ne souhaite pas importuner son propriétaire (dans cette logique, il ne sollicitera pas d'aide ou d'accompagnement spécifique). D'autre part, parce que les travailleurs sociaux ne semblent pas avoir identifié cette situation de précarité énergétique.

Le fait d'avoir un logement et de percevoir le RSA a permis à Monsieur Lotus de bénéficier annuellement d'un chèque énergie de 190€. Néanmoins, comme le montant du chèque est supérieur au montant des factures de gaz, il ne comprend pas pourquoi la différence sera défalquée sur ses prochaines et non pas restituée par son fournisseur d'énergie. En effet, cette somme constituerait un complément budgétaire. Compte tenu du fait que l'électricité est comprise dans le loyer, Monsieur ne peut pas utiliser le chèque énergie pour ce poste.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



04 - Famille Jasmin (Locataire Parc Privé)

Le lancement de l'enquête longitudinale (fin 2020) coïncide avec la naissance du bébé de ce couple marié (environ 40 ans) de nationalité algérienne. Le ménage loue depuis juin 2019 un T2 de 51 m². L'appartement est situé dans un immeuble collectif neuf du parc privé dans le quartier Borderouge à Toulouse.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Compte tenu du fait que le logement est neuf, il apparaît techniquement sain et propre. Il dispose de fenêtres double vitrage. La production du chauffage et de l'eau chaude sanitaire sont assurés par une chaudière individuelle neuve au gaz. Lors de la première visite à domicile, en plein hiver 2020, le thermostat du logement affiche une consigne de température de 22°C. En effet, le couple déclare avoir froid avec une consigne de 19°C. En 2019-2020, le couple se fournit en énergie chez ENGIE (gaz et électricité) pour un montant de 50€ par mois (échancier). La première facture de régularisation surprend le couple : environ 400€ pour régler les surconsommations de gaz. En 2020-2021, le couple choisit de se fournir chez ENI pour garder un échancier à 50€ par mois (au lieu de 85€ chez ENGIE) et décide de baisser la température de consigne du chauffage en hiver (19-20°C). Même si cette stratégie permet de réduire la consommation de gaz, le ménage reçoit une seconde facture de régularisation pour un montant de 113€. En 2021-2022, le couple change encore une fois de fournisseur d'énergie, il se fournit désormais chez Total Énergie pour un échancier à 50€ par mois et s'interroge sur le montant de la prochaine facture de régularisation.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Au moment de l'enquête, Monsieur est en situation irrégulière sur le territoire national. De fait, il enchaîne les petits boulots non-déclarés pour un revenu mensuel d'environ 300€. De son côté, Madame dispose d'un titre de séjour et a le statut d'étudiante (Master 2 de Lettres). Avant la naissance du bébé, elle travaillait également comme baby-sitter pour un revenu de 360€ par mois. Depuis la naissance du bébé, les APL du couple sont passées de 172 à 328€. Madame a arrêté de travailler afin de s'occuper de son enfant à la maison. Même si les revenus du couple sont modestes, il déclare faire attention à son budget. Celui-ci apparaît en équilibre précaire lorsqu'il s'agit de faire face chaque mois aux dépenses contraintes (loyer = 534€ ; énergie = 100€ ; téléphonie = 50€). Dans ce contexte, les factures de régularisation impliquent un budget non prévu et viennent perturber l'équilibre budgétaire. Pour faire face à ce déséquilibre, le ménage négocie l'étalement du paiement des factures de régularisation auprès de ses fournisseurs et sollicite l'aide financière de la famille. L'équilibre budgétaire du ménage repose également sur la mobilisation du secteur caritatif. En effet, le couple se rend plusieurs fois par mois dans des épiceries solidaires pour des produits de première nécessité et des produits non alimentaires (ex : couches pour bébé).

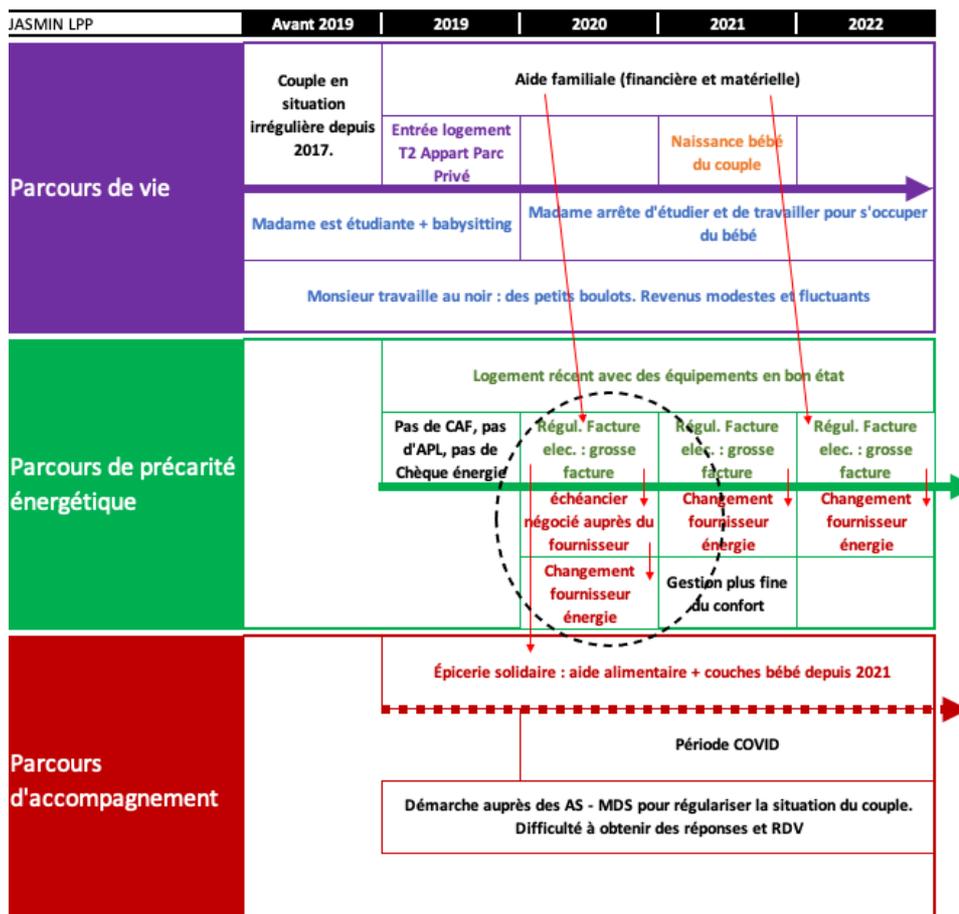
Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Le couple Jasmin sollicite régulièrement les travailleurs sociaux pour obtenir des ressources qui permettent de maintenir l'équilibre budgétaire, mais surtout, pour obtenir de l'information et de l'aide pour

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

régulariser leur situation sur le territoire national. Voici la liste des travailleurs sociaux qui accompagnent le parcours de la famille Jasmin :

- Le ménage est suivi depuis plus de trois ans par les assistantes sociales des épiceries solidaires (Association Main Tendue – Secours Populaire). Celles-ci sont chargées de vérifier que la situation correspond aux critères d'éligibilité aux services rendus par l'épicerie sociale.
- En tant qu'étudiante, Madame a quelques fois sollicité une assistante sociale de l'université pour obtenir des chèques services.
- Le couple sollicite aussi régulièrement les travailleurs sociaux de la Maison Des Solidarités afin d'obtenir des informations et des conseils sur les démarches à suivre pour obtenir une situation régulière.

Impacts des actions menées sur la situation de la Famille Jasmin : On peut considérer que la Famille Jasmin est en précarité énergétique car ce ménage dispose de revenus modestes et éprouve des difficultés pour payer les factures d'énergie : le taux d'effort est conséquent. De fait, les différentes ressources apportées par les travailleurs sociaux (chèques services, épicerie solidaire) et la famille permettent aux ménages de maintenir un certain équilibre budgétaire. Le couple Jasmin connaît l'existence du chèque énergie mais déclare ne pas en bénéficier. Il sait que ce chèque est envoyé automatiquement sur la base des déclarations de revenus au service des impôts, mais il se demande si des personnes en situation irrégulière sont en droit de le percevoir. On sait par ailleurs que les aides du FSL ne peuvent être attribuées à des étrangers en situation irrégulière. Cette règle explique sûrement pourquoi le couple Jasmin n'a pas été orienté vers le FSL par les travailleurs sociaux qu'ils mobilisent.



05 - Famille Muguet (Propriétaire occupant)

Ce couple (environ 40 ans), propriétaire occupant, vit avec ses trois enfants (11, 12 et 13 ans) dans une maison de 150 m² sur trois niveaux. Le logement est situé dans une petite commune des Hauts-de-France (environ 560 habitants).

Dimensions techniques de la précarité énergétique : La famille muguet est très attachée à cette maison qui appartenait autrefois aux parents de Madame. En 2007, le couple contracte un prêt pour racheter les parts des frères et sœurs de Madame. La première visite à domicile permet de constater que le logement est dans son jus et en chantier. Des travaux, ont été entrepris par le couple depuis plusieurs années, mais restent inachevés. La maison présente les défauts suivants : pas d'isolation, pas de VMC, chaudière à gaz ancienne mal dimensionnée et énergivore. Pour obtenir une température intérieure de 16-17°C en hiver, le ménage doit régler des factures de gaz d'environ 2.000€ par an. Ces derniers considèrent que l'inconfort thermique est bien trop coûteux. À cela s'ajoutent les factures d'électricité (environ 90€ par mois). En 2019, suite à un démarchage au nom du dispositif « isolation à 1€ », le couple accepte la pose d'un isolant sur les murs de la cuisine. À partir de 2018, le couple a conscience de la nécessité de trouver une aide extérieure pour concrétiser son projet en termes d'amélioration de l'habitat.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Suite à un accident de travail en 2016, Monsieur a perdu son emploi de manutentionnaire et sa capacité à faire des travaux chez lui : il est déclaré handicapé. De 2017 et 2019, il perçoit des indemnité chômage, puis l'ASS. À partir de 2020, il s'engage dans une formation de cariste puis une formation logistique. Il envisage un retour à l'emploi en 2022. De son côté, Madame était auxiliaire de vie avant un accident du travail en 2019. Entre 2020 et 2021 elle perçoit des indemnités de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie. Début 2022, elle retrouve un emploi comme auxiliaire de vie. De fait, entre 2016 et 2022, le ménage a connu plusieurs périodes durant lesquelles il disposait de revenus très modestes (environ 1.000€). Pour faire face aux dépenses contraintes et maintenir un certain équilibre budgétaire, le ménage a développé les stratégies suivantes : ne pas occuper toutes les pièces de la maison, s'inscrire au Secours Catholique et au Secours Populaire pour obtenir des aides financières ponctuelles et/ou des bons alimentaires.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Ayant toujours à cœur de mener leur projet de rénovation, mais empêchés par des problèmes de santé et d'emploi, le couple s'est lancé sur internet dans la recherche d'un dispositif d'aide ou d'accompagnement en matière d'amélioration de l'habitat. Entre 2019 et 2020, Madame repère sur internet le Réseau Éco Habitat (REH) et envoie une demande d'accompagnement par mail. Voici le déroulement des actions menées suite à la sollicitation de Madame :

- En 2020, un bénévole référent du Secours Catholique associé aux opérateurs de REH réalise des visites à domicile successives pour à la fois connaître les attentes du couple, établir un diagnostic de la maison et le montage financier et technique du projet d'amélioration de l'habitat.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Début 2021, Madame indique qu'elle attend une réponse de la CAF pour un prêt qui permettrait de finaliser le plan de financement du projet. À ce moment-là, Madame pense que les travaux vont débiter courant juin. Quelques mois plus tard, une des entreprises mobilisées pour le projet perd sa certification RGE. Cela implique de trouver une nouvelle entreprise RGE pour réaliser un nouveau devis et valider le programme de travaux. De fait, la phase travaux doit être repoussée.
- Le projet de travaux, qui doit se dérouler sur deux mois, est validé durant l'été 2021. REH indique au ménage qu'ils seront réalisés entre octobre et novembre. En réalité, ils débiteront fin novembre 2021.
- À la fin de l'enquête longitudinale, les travaux sont toujours en cours. Le chantier prévu sur deux mois implique en fait un temps plus long.

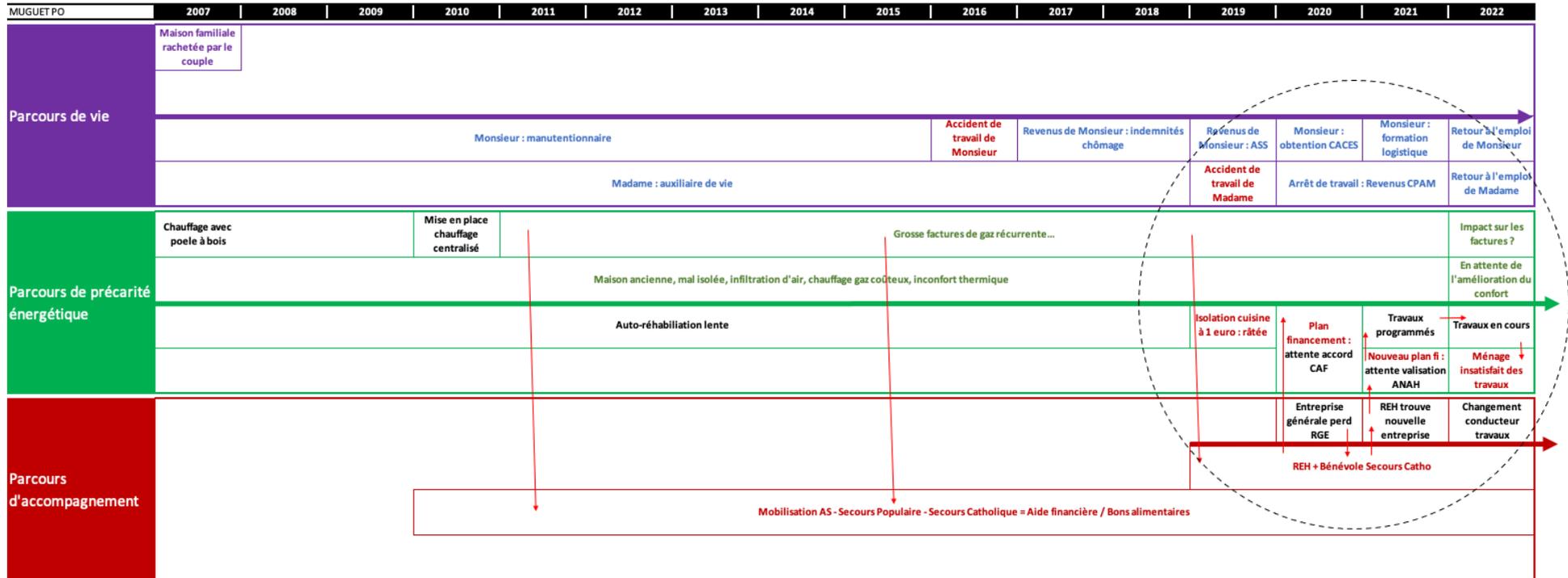
Impacts des actions menées sur la situation de la Famille Muguet : Le partenariat qui existe entre REH et le Secours Catholique a permis au couple de trouver une offre en termes d'accompagnement à l'amélioration de l'habitat. Voici les principaux impacts des actions menées auprès de la Famille Muguet :

- Le dispositif d'accompagnement porté par REH permet à la famille Muguet de concrétiser une démarche de rénovation globale de la maison avec un budget conséquent (83.000 euros de travaux) et un reste à charge faible (850€). Une telle promesse suscite l'enthousiasme du couple lors du lancement du projet.
- Le diagnostic technique de la maison réalisé par REH a révélé l'inutilité de l'isolant posé dans la cuisine dans le cadre du dispositif « isolation à 1€ ». Face à ce constat, le couple Muguet juge que ce dispositif est une arnaque.
- Le montage technique et financier du projet s'est fait par à coup, notamment parce qu'il fallait trouver une nouvelle entreprise RGE. De fait, le ménage a eu tendance à s'impatienter et à considérer que le temps de l'instruction du dossier était bien trop long.
- Durant la phase travaux, le ménage a été hébergé par la famille de Madame, ce qui n'a pas été simple en termes de cohabitation. Le ménage est revenu dans la maison à la date prévue, mais les travaux n'étaient pas terminés. Le couple se dit très insatisfait de cette promesse non-tenue et de devoir occuper un logement en chantier. Le ménage est également très insatisfait des réalisations de l'entreprise générale en charge de l'isolation, de la pose des ouvrants et de la mise au norme électrique. Il fait le constat de nombreuses malfaçons qui risquent de dégrader la performance énergétique du logement. Ils constatent aussi des dégradations faites par les ouvriers à des endroits qui ne donnaient pas lieu à des travaux. Cette situation amène le couple à être déçu de la prestation de REH : il considère que ses attentes n'ont pas été prises en compte, mais aussi, que le conducteur de travaux n'a pas su obtenir le soin d'exécution de la part des ouvriers. Dans ce contexte, le couple se renseigne sur les recours juridiques possibles et envisage d'émettre des réserves lors de la réception des travaux.
- Le principal impact de l'action portée par REH sur la situation de la famille Muguet est la mise en œuvre concrète d'un chantier de rénovation. Toutefois, à la fin de l'enquête longitudinale, il est impossible de mesurer l'impact de ces travaux sur le confort et les factures d'énergie. Les premiers constats du ménage sont les suivants : l'isolation a seulement réduit les infiltrations

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

d'air, la température de consigne ne correspond pas à la température mesurée ; l'installation de la VMC doit être complètement revue car la salle de bain au rez-de-chaussée n'insufflé pas d'air, cela implique de détruire et refaire une partie des faux plafonds.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



06 - Couple Valériane (Propriétaire occupant)

Ce couple marié, âgé de 55 ans environ, est propriétaire d'une maison de plain-pied de 100 m² dans les faubourgs de Dunkerque depuis 1990. Au moment de l'enquête, le couple occupe seul le logement et reçoit régulièrement leur petit-fils qui est un enfant en bas âge.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Des travaux mal réalisés dans les années 90 ont dégradé l'étanchéité de la toiture de la maison. Celle-ci provoque dans la maison des fuites d'eau, de l'humidité ambiante, des infiltrations et des moisissures au niveau des murs et des menuiseries. Au fil du temps, le clos et le couvert de la maison ont continué à se dégrader lentement et l'inconfort (en hiver et par temps de pluie) s'est accentué pour devenir « invivable ». Le ménage s'est équipé d'un poêle à bois (en 2010) pour éviter de cumuler les grosses factures de gaz liées à l'utilisation de la chaudière vétuste. Au moment de l'enquête, la charpente de la maison risquait de s'effondrer.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : De 1990 à 2010, Monsieur était ambulancier et Madame intendante en CDD pour une association, mais leur situation financière (crédit de la maison en cours Madame en CDD) ne leur permet pas de contracter un crédit pour réparer le toit. En 2011, Monsieur arrête de travailler suite à un accident domestique, il touche désormais une pension d'invalidité. En 2017, les revenus du couple baissent encore lorsque Madame perd également son emploi. En 2021, Madame arrive en fin de droit (allocations chômage) et doit être hospitalisée pour se faire opérer de l'épaule : sa guérison conditionnera son retour à l'emploi car elle a le projet de participer au montage d'un restaurant solidaire en lien avec l'épicerie sociale et solidaire pour laquelle elle fait régulièrement du bénévolat. Le couple veille à l'équilibre de son budget, ce qui implique quelques privations (au niveau vestimentaire, des loisirs, des sorties, des vacances).

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Face à la dégradation lente du logement et des conditions de vie, Madame s'est mise à la recherche d'une aide pour financer l'amélioration de son habitat. Son parcours pour trouver une aide a été le suivant :

- En 2015, Madame identifie par elle-même le Réseau PACT et obtient un rendez-vous. Le conseiller qu'elle rencontre considère que les caractéristiques de la maison et de la situation financière du couple ne sont pas compatibles avec les critères d'obtention des aides de l'ANAH (maison trop petite, gain énergétique pas atteignable, problème du reste à charge).
- En 2017, Madame s'adresse au CCAS de secteur pour obtenir des informations sur les aides possibles. Le CCAS lui conseille alors de faire des recherches sur internet pour se renseigner sur les aides et de prendre rendez-vous avec le Réseau PACT (retour à la case départ).

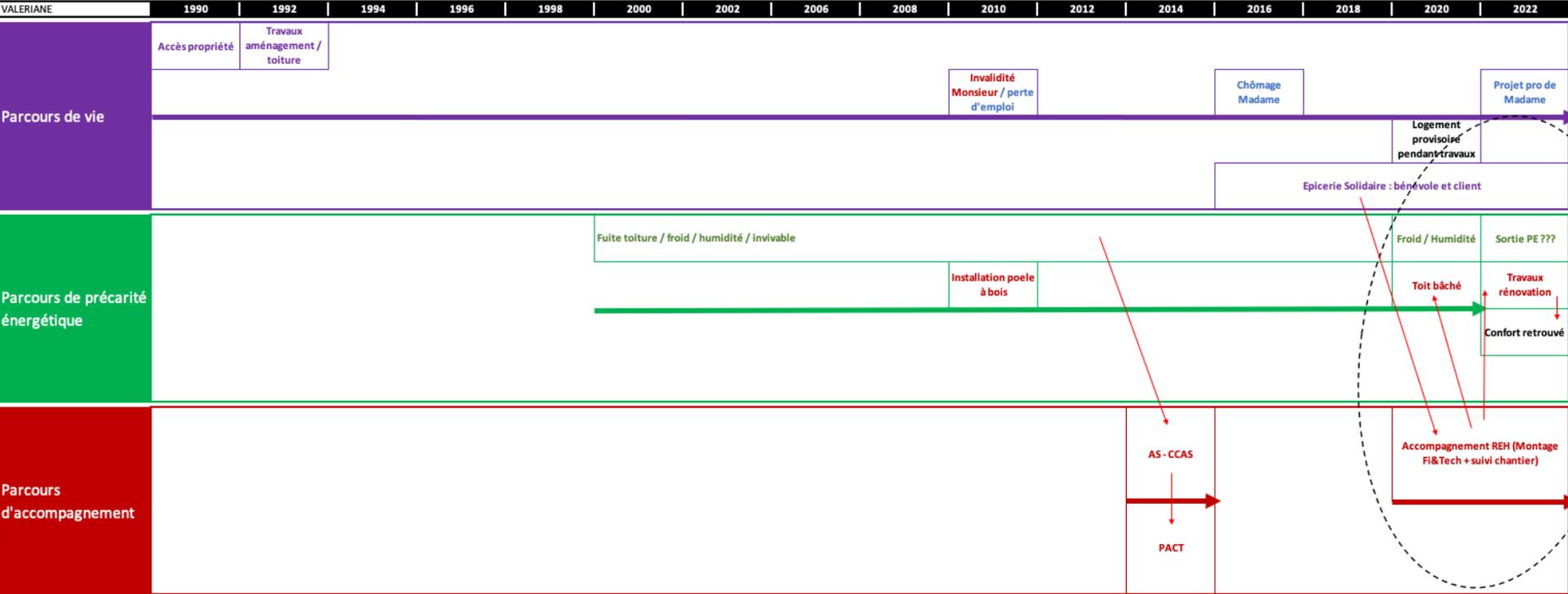
Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- En 2019, lors d'un bénévolat pour une épicerie sociale et solidaire, Madame évoque sa situation avec la responsable de l'association. Ensemble, elles identifient (via internet) et contactent le Réseau Éco Habitat (REH).
- Quelques jours après l'envoi du courrier (en 2019), un bénévole du Secours Catholique, partenaire du dispositif REH, contacte Madame. Dans la foulée, un rendez-vous a été pris pour visiter et diagnostiquer le logement (bénévole du secours catholique + techniciens de REH). Une semaine après la première visite, une bâche a été posée sur le toit de la maison pour protéger la charpente.
- En 2020, les contacts entre REH-Secours Catholique et le couple Valériane sont désormais réguliers. REH a lancé une démarche d'accompagnement qui consiste à : définir un projet de travaux ambitieux, rechercher des subventions pour financer le projet, obtenir des devis des entreprises du bâtiment, programmer la réalisation des travaux et le suivi du chantier, faire un bilan de la performance énergétique du logement après travaux. Notons que la crise sanitaire a ralenti un peu la dynamique de l'accompagnement.
- En 2021, les travaux ont commencé comme prévu durant l'été. Le couple habite chez la mère de Madame durant le temps des travaux. Lorsque le ménage revient dans son logement, les travaux liés à la toiture, l'isolation et à la rénovation des murs ont été réalisés. À la fin de l'enquête longitudinale, début 2022, il ne reste que les travaux d'embellissement à réaliser.

Impacts des actions menées sur la situation du Couple Valériane : Entre 2015 et 2018, la demande du couple n'a pas trouvé d'offres au niveau local. Les deux opérateurs sollicités (CCAS et PACT) ont considéré que la situation du couple n'était pas compatible avec les aides existantes, de fait, ils n'ont pas orienté le ménage vers d'autres dispositifs. Le couple s'est alors senti démuné et a envisagé de baisser les bras et de vendre leur bien (à perte). Avec la création du partenariat entre REH et le Secours Catholique, le couple a trouvé une offre adaptée en termes d'accompagnement à l'amélioration de l'habitat. Cette offre, qui n'existait pas auparavant, a produit les impacts suivants sur la situation du couple :

- Un projet concret et global de rénovation énergétique (à hauteur de 58.000€), en cours de réalisation (toit, VMC, chaudière, menuiseries, isolation, électricité).
- Un soutien moral apporté par le dispositif (un bénévole référent, des contacts réguliers sources de confiance). Un ménage qui se projette à nouveau (satisfaction du ménage).
- Un accompagnement technique qui permet au ménage de déléguer à REH la complexité du montage du projet (diagnostic technique, choix des solutions techniques, mobilisation de subventions variées, obtention et comparaison de devis, suivi de chantier). Le reste à charge est à la hauteur des capacités financières du couple.
- À la fin de l'enquête longitudinale, le ménage déclare avoir retrouvé des conditions de vie confortable et en principe économes du point de vue énergétique. Même si nous ne disposons pas des données en matière de consommation et de factures énergétique après travaux, on peut faire l'hypothèse que le couple Valériane va sortir de la précarité énergétique.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



07 - Madame Anémone (Propriétaire occupant)

Cette femme, âgée de 74 ans, vit seule avec son chien dans la maison dont elle est propriétaire depuis 2004. Il s'agit d'un pavillon sur deux niveaux construit par un bailleur social dans les années 60. Au rez-de-chaussée se trouve le sous-sol et le garage, au premier étage se trouve le logement de 70 m². La maison est située dans un lotissement d'une Commune de l'Oise de 1.800 habitants. Madame déclare recevoir très peu de monde chez elle.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Les visites à domicile réalisées pour l'enquête longitudinale permettent de constater que la maison est saine et en bon état (pas d'infiltration d'air ou d'humidité ressentie, fenêtres double vitrage). Toutefois, Madame se plaint d'inconfort thermique en hiver et considère que son système de chauffage est trop coûteux (environ 800 euros par an) pour avoir 19°C. Il s'agit d'une climatisation réversible qui produit du chaud en hiver et du froid en été. Précisons qu'en 2020, suite à un démarchage, Madame a accepté la pose d'un isolant sur le plafond de son sous-sol via le dispositif « isolation à 1 euro ». Toutefois, elle déclare ne pas percevoir l'impact de cette action en termes d'amélioration du confort intérieur et de réduction du montant de la facture d'énergie.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Madame Anémone est à la retraite depuis une quinzaine d'années et perçoit une pension d'environ 1.200 euros par mois. Elle déclare maîtriser son budget et ne jamais avoir eu d'impayés d'énergie. Elle paye environ 100 euros d'électricité par mois pour un logement équipé « tout électrique ». Toutefois, Madame précise également faire attention et se priver un peu (habillement, loisirs, vacances). Le principal objectif de Madame est de changer de système de chauffage pour réduire les factures d'énergie car elle considère que la part de son budget consacré à l'énergie est trop important.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Dès 2019, Madame Anémone évoque son problème de chauffage et son projet d'en changer par un poêle à pellet auprès d'une amie avec laquelle elle a été bénévole au Secours Catholique il y a quelques années. Cette amie l'informe alors qu'elle peut bénéficier à la fois de subventions pour remplacer son système de chauffage et d'un accompagnement du Secours Catholique en lien avec le Réseau Éco Habitat (REH). La mise en relation s'est faite rapidement et a donné lieu aux actions suivantes :

- En 2020, un bénévole référent du Secours Catholique associé aux opérateurs de REH réalise des visites à domicile successives pour à la fois connaître les attentes de Madame Anémone, établir un diagnostic de la maison et envisager le montage financier et technique du projet d'amélioration de l'habitat.
- En 2021, lors de notre première visite, Madame dispose de deux devis pour remplacer son système de climatisation : un devis pour l'installation d'une pompe à chaleur (environ 15.000€) et un devis pour l'installation d'une chaudière gaz (environ 8.600€). Elle dispose aussi d'un plan de financement établi par REH, celui-ci est conforme aux choix de Madame Anémone : il

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

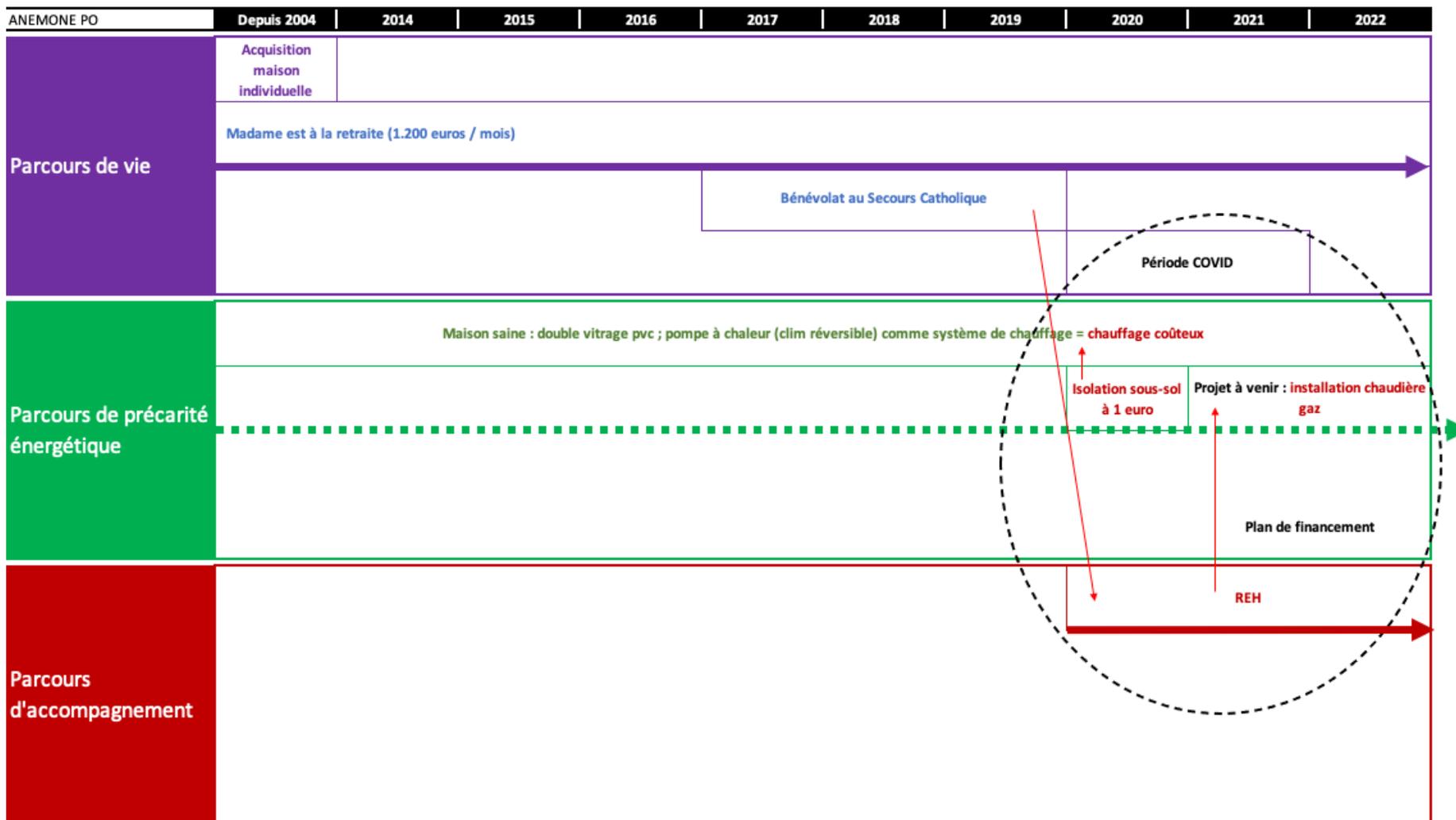
prévoit l'installation d'une chaudière gaz, le raccordement au réseau de gaz urbain, la mise en place de radiateurs et l'adaptation des sanitaires. Le montant du projet s'élève à environ 12.000€ et le reste à charge pour Madame est d'environ 640€. À cette époque, Madame est dans l'attente de la visite de REH pour lancer le projet de travaux.

- Début 2022, lors de notre seconde et dernière visite, Madame est toujours dans l'attente du lancement du projet de travaux. En effet, entre 2021 et 2022, REH a dû actualiser le devis des entreprises pour valider le dossier : le plan de financement prévoit désormais un projet de travaux de 10.500€ avec un reste à charge inchangé. Madame déclare toutefois avoir eu récemment la visite de REH pour préparer l'intervention des entreprises. La première étape sera de réaliser le raccordement de la maison au réseau de gaz urbain.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Anémone : Le réseau de bénévoles du Secours Catholique a permis de mettre Madame Anémone en relation avec REH. Les impacts du dispositif porté par REH sur la situation de Madame sont les suivants :

- Le partenariat qui existe entre le Secours Catholique et REH a permis de mettre en place un accompagnement global. L'implication d'un bénévole référent a aidé Madame à instruire le dossier ANAH. Le programme qui a été élaboré par REH est adapté aux attentes et au budget de Madame. Autrement dit, le dispositif d'accompagnement a favorisé l'émergence et la concrétisation de son projet, ce qu'elle juge satisfaisant.
- Compte tenu du fait que l'instruction du dossier a débuté en 2020 et que les travaux ne sont toujours pas réalisés début 2022, Madame Anémone considère que le temps du montage technique et financier est beaucoup trop long pour seulement remplacer un système de chauffage. De plus, sachant que la démarche a débuté il y a plus de deux ans, Madame Anémone a vécu plusieurs séquences durant lesquelles elle n'avait pas de nouvelle de la part de REH. Cette relation distendue a suscité chez Madame une attente forte, mais aussi, une grande incertitude quant à la concrétisation des promesses tenues par REH.
- Alors que l'enquête longitudinale se termine, les travaux ne sont pas réalisés. De fait, il n'est pas possible d'appréhender l'impact de l'accompagnement REH sur les factures et le confort intérieur.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



08 - Madame Hortensia (Propriétaire occupant)

Au début du suivi longitudinal, cette femme (50 ans) vit avec sa fille adolescente (17 ans) dans une maison de 200 m² répartis sur deux niveaux et située dans un village de l'Oise. Madame Hortensia est copropriétaire de la maison et du terrain attenant de 1.200 m² avec son ex-mari dans le cadre d'une Société Civile Immobilière (SCI). En juillet 2021, le fils de Madame – qui auparavant vivait dans un foyer en tant qu'adulte sous curatelle – revient vivre dans la maison. Ils sont ainsi trois personnes à occuper la maison lorsque le suivi longitudinal s'achève.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Cette grand maison en brique creuse a été bâtie par la famille de Madame Hortensia à partir de 1975 autour d'un bâtiment ancien (avant 1900) en pierre de taille calcaire. Une vieille cheminée avec insert assure le chauffage de la maison. De nombreux travaux au sein de la maison ont été entamés par l'ex-mari de Madame Hortensia (cloisons, pose de radiateurs, isolation des murs, montage de la cuisine...), mais ils n'ont jamais été terminés. Les murs extérieurs ne sont pas enduits et la toiture de la maison est fortement dégradée par endroits, ce qui provoque des infiltrations d'eau et d'air. La maison est de fait humide, inconfortable et difficile à chauffer en hiver : Madame et sa fille dorment parfois ensemble dans une chambre à l'étage ou dans le salon au rez-de-chaussée lors des pics de froid (endroit où se trouve la cheminée).

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Il y a une vingtaine d'années, Madame Hortensia et son mari décident de monter une SCI pour faire l'acquisition de la maison. À cette époque, le couple vit avec ses deux enfants. Le mari, qui est seul à travailler, peine à payer le crédit immobilier, si bien que le couple s'endette à hauteur de 18.000 euros (arriérés d'impôts). À partir de 2014, le fils de Madame Hortensia quitte la maison pour être placé dans un établissement spécialisé. Madame décide alors de chercher du travail et trouve un emploi d'aide-ménagère à temps partiel pour le compte d'une association intermédiaire d'insertion par l'emploi. La même année, son mari quitte la maison et demande le divorce : elle vit désormais seule avec sa fille. Compte tenu de ses revenus modestes (environ 800 euros + 690 euros de CAF) et sachant qu'elle assure encore le remboursement d'un résidu de la dette évoquée précédemment, le budget se trouve déséquilibré. Pour gérer, elle est inscrite aux Restos du Cœur et elle négocie l'étalement du règlement des impayés d'électricité. Fin 2018, le divorce est prononcé, mais l'ex-mari de Madame daigne encore verser la pension alimentaire de sa fille. Au moment de la première visite à domicile, Madame précise qu'elle va bientôt perdre son emploi (de moins en moins d'heures) et qu'il lui faut passer le permis de conduire pour trouver un nouvel emploi en dehors du village. Lors de la deuxième et dernière visite à domicile, Madame est effectivement au chômage, ses revenus ont baissé (indemnité chômage de 500 euros + CAF) et Pôle emploi lui propose une solution pour financer son permis de conduire. Dans tous les cas, elle n'a pas les dispositions financières pour rénover seule sa maison.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Face à la séparation d'avec son mari, au déséquilibre budgétaire et au mauvais état de la maison, Madame Hortensia s'est mise à la recherche d'une aide technique et financière pour l'amélioration de l'habitat :

- En 2015, Madame Hortensia se renseigne au guichet de la Communauté de Commune des Deux Vallées (CC2V) à propos des aides existantes. La CC2V propose une orientation vers INHARI, un opérateur qui va instruire un dossier ANAH. Il est important de préciser que l'ex-mari de Madame Hortensia a bien voulu donner sa signature pour ce dossier.
- Entre 2016 et 2017, au regard de la situation financière de Madame Hortensia et du montant important du reste à charge, l'opérateur INHARI sollicite REH pour identifier et mobiliser des co-financements. REH va prendre en charge le dossier et réviser le programme de travaux pour mieux l'adapter à la situation.
- Entre 2018 et 2019, REH réalise plusieurs visites à domicile chez Madame Hortensia pour diagnostiquer la maison et concevoir le programme de rénovation énergétique. Le projet – d'un montant de 56.000 euros – consiste à intervenir sur la charpente, la toiture, les murs extérieurs, la plomberie, l'installation électrique, la VMC, les ouvrants, les escaliers. Le reste à charge est de 1.400 euros environ. Le projet proposé par REH implique la signature de l'ex-mari de Madame car ils sont copropriétaires de la maison dans le cadre d'une SCI. Compte tenu du fait que Monsieur souhaite vendre la maison au plus vite pour récupérer de l'argent, il refuse de signer le programme porté par REH.
- Depuis 2020, le projet porté par REH est en suspens faute d'avoir obtenu la signature de l'ex-mari de Madame. Des tentatives de médiation / négociation auprès de l'ex-mari de Madame ont été menées par REH sans succès.
- En 2022, lors de la deuxième visite à domicile, Madame Hortensia nous informe que son dossier ANAH est valide jusque juin 2023. Toutefois, cela implique de mettre à jour le programme technique et les devis au regard de l'évolution du prix des matériaux et des critères de l'ANAH. En parallèle, Madame Hortensia envisage désormais un recours en justice pour obtenir la signature de son ex-mari et pouvoir lancer la rénovation de la maison.

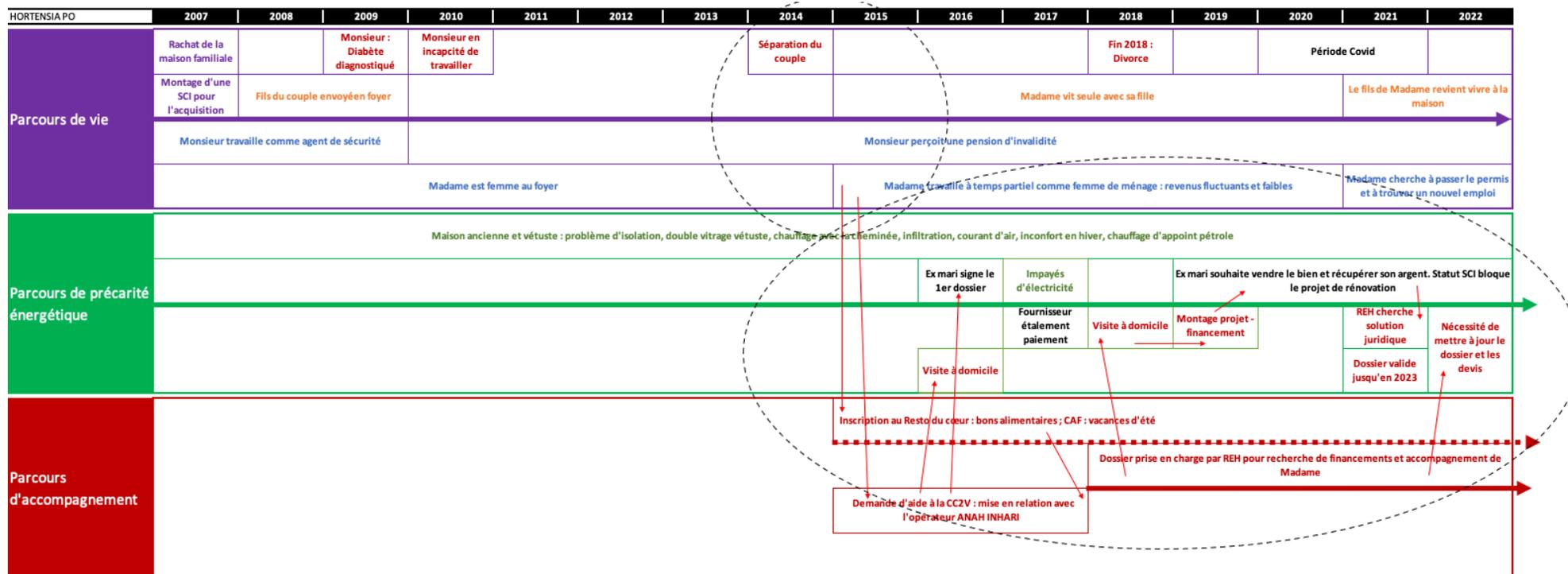
Impacts des actions menées sur la situation de Madame Hortensia : L'orientation de la CC2V vers l'opérateur INHARI a permis de mettre Madame Hortensia en relation avec REH. Le dispositif a produit les impacts suivants :

- Madame Hortensia bénéficie d'un accompagnement global adapté qui offre un appui moral, des solutions techniques et des moyens financiers. Cet accompagnement est source de promesse et de perspectives nouvelles et positives pour Madame Hortensia.
- Le statut de SCI révèle en fait une limite du dispositif : ne pas pouvoir agir sans l'obtention de la signature de toutes les parties. De cette difficulté découle une relation plus distendue entre Madame Hortensia et REH (les contacts se font de plus rares), mais aussi, une forte incertitude quant à la réalisation des travaux. Lors de la deuxième et dernière visite à domicile, Madame Hortensia a le sentiment d'être de nouveau seule face aux difficultés.
- De son côté REH doit remettre à plat le dossier ANAH de Madame Hortensia qui est prorogé jusqu'en 2023. Pour REH, l'enjeu est d'étudier – avec les services techniques de l'ANAH – la

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

possibilité de réviser le programme technique tout en conservant la signature apposée par l'ex-mari de Madame sur le premier dossier ANAH instruit par INHARI.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



09 - Madame Rose (Locataire Parc Social)

Cette femme (environ 50 ans) est locataire d'un appartement de 4 pièces (84 m²) qu'elle occupe depuis décembre 2010 avec ses 4 enfants majeurs. Ce logement, situé dans un quartier calme en périphérie de Montpellier, desservi par le tram, est au deuxième étage, à l'angle d'une résidence, construite dans les années 1970 et gérée par un bailleur social.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Les problèmes ont commencé dès l'entrée dans le logement. Aucuns travaux de remise en état de l'appartement n'avaient été entrepris par le bailleur. Quelques temps après son arrivée dans les lieux, Madame obtient du bailleur la réfection du papier-peint du séjour. Ce sont les seuls travaux qui ont été faits. Les autres pièces « sont restées dans le jus ». Le principal problème rencontré est le froid ressenti dans les chambres depuis plus de quatre hivers. Il est en partie lié à des infiltrations d'air par les fenêtres et au manque d'isolation (parois extérieures froides, déperditions fortes, inertie faible - baisse rapide de la température dès l'arrêt du chauffage). De plus, les radiateurs ne fonctionnent pas correctement (équilibre et/ou embouage du circuit) et leur réglage est impossible (robinets situés en partie haute à plus de 2,5 m du sol). Il y a aussi des problèmes d'humidité dus à l'absence de VMC, notamment dans la salle de bain avec des moisissures au mur. Depuis l'emménagement, l'appartement a subi plusieurs dégâts des eaux.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Depuis son arrivée en France avec ses enfants en 2002, madame a connu de grandes difficultés pour se loger. Elle a d'abord été hébergée par des membres de sa famille, puis logée en foyer et à l'hôtel. Elle a ensuite trouvé un appartement confortable du parc privé situé dans le centre-ville, or le loyer était trop important pour son budget. C'est dans l'urgence qu'elle a saisi l'occasion de louer ce logement du parc social quel qu'en soit l'état. Aujourd'hui, Madame est la seule personne du ménage qui travaille. Elle dispose d'un CDD comme aide à domicile pour un salaire variable (environ 700€ par mois). Elle perçoit une prime d'activité de l'ordre 250€. Les deux enfants les plus jeunes sont encore étudiants, et les deux plus âgés, sont à la recherche d'un emploi. Un seul des quatre à l'âge de percevoir le RSA (environ 400€). Depuis 2016, Madame Rose cumule parfois son emploi principal avec un emploi d'auxiliaire de vie rémunéré par une association sous forme de chèque-emploi-service. De fait, l'équilibre budgétaire du ménage est à la fois variable et précaire. Madame mobilise périodiquement son assistante sociale pour obtenir une aide au paiement de ses factures d'énergie.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : En 2019, Madame se rapproche de l'assistante sociale de son quartier pour faire à un impayé d'énergie de 1.700€. Toutefois, comme elle cumule les incidents de paiement depuis 2016 et que son dossier est entre les mains d'un huissier, l'assistante sociale n'a pu obtenir que l'échelonnement de la dette. En parallèle, elle a orienté Madame vers le CCAS de la ville de Montpellier en charge du SLIME :

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- En 2020, suite à la visite à domicile et au diagnostic réalisé par le SLIME, le bailleur a mis en œuvre les actions suivantes : 1) Des travaux de réfection de la salle de bain (pose de carrelage au mur pour prévenir les infiltrations d'humidité, pose d'une toile de verre au plafond et peinture). Selon Madame, cette intervention a entraîné une fuite de la robinetterie de la baignoire et un litige avec son bailleur. Ce dernier considère que la réparation incombe au locataire. 2) Le réglage du système de chauffage. Depuis, celui-ci fonctionne mieux, tout du moins dans le séjour et le couloir (il faisait même chaud le jour de notre visite). Cependant, le thermostat doit être réglé à 25°C pour déclencher la chaudière et les radiateurs des chambres ne chauffent toujours pas. Madame utilise toujours son chauffage d'appoint électrique dans les chambres. 3) Le réglage et la pose de joints sur les fenêtres du séjour, ce qui a permis de stopper les infiltrations d'air. 4) La mise en place d'une protection d'un branchement électrique dans la cuisine.
- En 2021, la chargée de visite du SLIME mobilise les Compagnons Bâisseurs afin qu'une rénovation cosmétique du logement soit programmée pour : retapisser le salon ; repeindre la salle de bain et poser des étagères de rangement ; retapisser le couloir ; repeindre les portes ainsi que les murs de la cuisine et installation d'une hotte. Pour ces travaux, une contribution financière de 50€ a été demandée à Madame Rose.
- Durant l'été 2021, le bailleur est aussi intervenu pour changer le thermostat et les robinets défectueux des radiateurs du couloir et d'une chambre. Dans une autre chambre, le robinet n'a pas pu être changé, le chauffage est assuré par le chauffage d'appoint électrique. Madame a toujours des difficultés pour faire face au paiement de ses factures d'énergie.

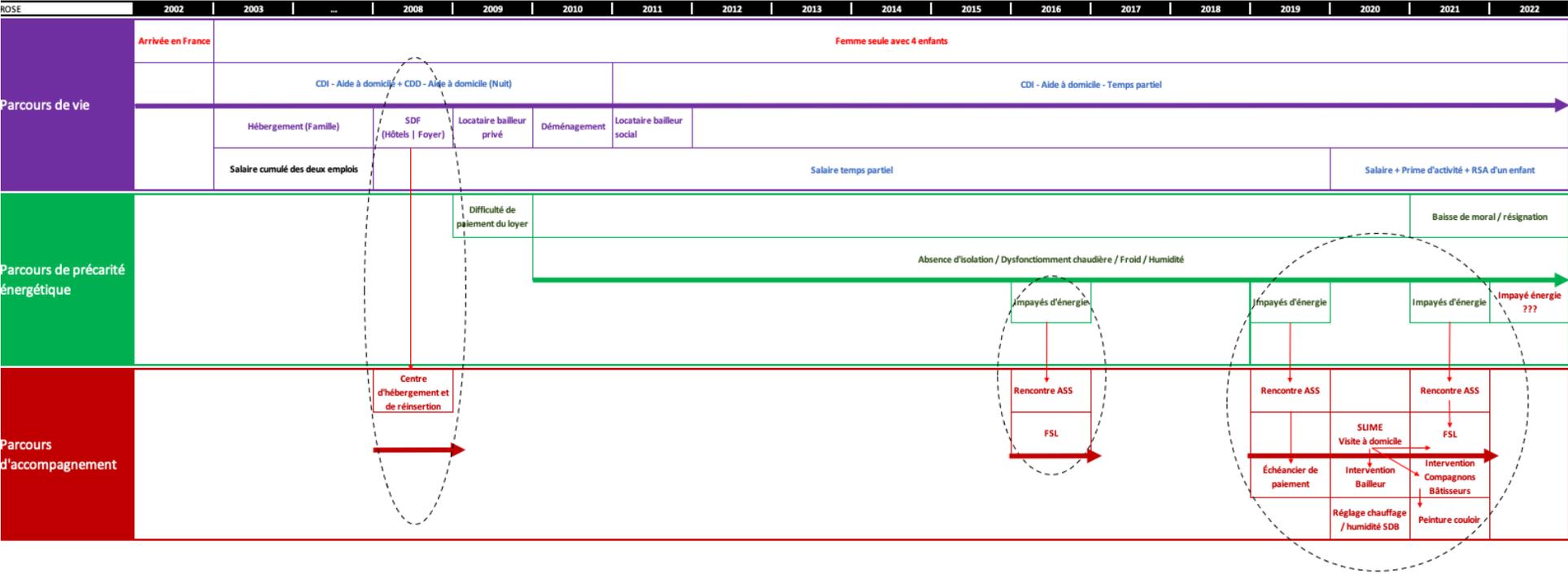
Impacts des actions menées sur la situation de Madame Rose : Entre 2010 et 2016, Madame n'a pas réussi à mobiliser le bailleur pour des travaux de rafraîchissement du logement (peinture du séjour) et pour traiter les problèmes de froid et d'humidité. Durant cette période, les démarches entreprises sans succès ont été pour Madame sources de découragement et de fatigue. Face aux impayés d'énergie, Madame a sollicité l'aide d'une assistante sociale. Cette dernière a orienté Madame vers le SLIME, c'est à partir de cette orientation et de la mise en œuvre d'un accompagnement que la situation de Madame a commencée à évoluer :

- Des travaux ont été entrepris par le bailleur (réglage des radiateurs), des problèmes ont été résolus (humidité dans la salle de bain, infiltration d'air dans le salon) dans un premier temps, mais certains désordres semblent réapparaître au niveau de l'humidité tant dans la salle de bain que dans le salon.
- Plus récemment, l'intervention des Compagnons Bâisseurs (peinture, tapisserie, étagère) a rendu l'appartement plus agréable à vivre, et celle du bailleur (changement des robinets des radiateurs défectueux), devrait améliorer quelque peu le confort même si le problème de froid persiste dans une des chambres.
- Il reste le problème récurrent d'impayé d'énergie qui apparaît lors des factures de régularisation. Madame Rose paye 130€ par mois pour la fourniture de gaz et d'électricité dans le cadre d'un contrat à prix fixe pour 2 ans. En 2021, elle a reçu une facture de régularisation de 362€ qui s'ajoute à des retards de paiement antérieurs de 737€, soit 1.099€. Madame a pris l'habitude de solliciter son assistante sociale pour financer les factures de régularisation. La prochaine facture de régularisation risque encore de se traduire par un impayé, ce qui affecte

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

le moral de Madame qui désespère de sortir de cette situation et aspire à trouver plus de sérénité. Elle demeure profondément fatiguée et résignée.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



10 - Monsieur Pivoine (Locataire Parc Privé)

Cet homme (environ 50 ans) vit seul dans un studio de 25 m². Le bâtiment dans lequel se situe le logement est composé de 4 appartements et appartient au même propriétaire bailleur. Ce bâtiment a été construit avant 1949. Monsieur Pivoine occupe son appartement depuis plus de 15 ans. Auparavant il vivait à Paris chez sa mère malade et travaillait à Carrefour avant de déménager à Montpellier en 2001, suite au décès de cette dernière.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Pendant les trois premières années, Monsieur a sous-loué ce logement à sa sœur. Lorsqu'il a fait mettre le bail à son nom, le propriétaire n'a pas engagé de travaux. L'appartement est très humide et n'est pas isolé tant sur le plan thermique que phonique. En effet, l'appartement est situé au-dessus d'un garage automobile de grande hauteur (au moins 5 mètres sous-plafond) et non chauffé. Dans le logement de Monsieur, le sol est source de froid. Les convecteurs électriques sont sous-dimensionnés, vétustes, énergivores et non-réglables. Les portes fenêtres qui donnent sur la terrasse ne sont pas très étanches. Dès qu'il fait humide et froid plusieurs jours de suite, de la condensation se forme sur les fenêtres. L'appartement ne dispose pas de VMC. Comme il n'est pas possible de fermer correctement les persiennes, l'infiltration d'air froid alimente l'inconfort thermique en hiver. À cela s'ajoute un défaut d'étanchéité du chéneau, ce qui provoque un ruissellement d'eau le long du mur et sur le nez de marche qui se délite progressivement, mais aussi, des problèmes de robinetterie qui fuit. Monsieur a pris l'habitude d'améliorer son confort en utilisant un bain d'huile et un poêle à pétrole comme chauffage d'appoint. De fait, Monsieur doit faire face à des factures de chauffage conséquentes. Notons par ailleurs que la facture d'eau est définie par le propriétaire (via l'agence en charge de la location) et répartie entre les 4 appartements. M. Pivoine vit seul alors que les autres appartements sont occupés par des couples voire des familles. Il considère ainsi payer en partie pour les autres. Monsieur Pivoine déclare d'ailleurs consommer peu d'eau chaude.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Depuis sa démission de l'entreprise Carrefour, Monsieur Pivoine a enchaîné des périodes de formation (jardinier), de chômage, de CDD à temps partiel, mais surtout, de contrats de réinsertion et de missions en intérim. Entre 2007 et 2021, les revenus de Monsieur ont oscillé entre 600 et 800€ par mois. Au niveau des consommations d'électricité, Monsieur paye tous les deux mois. Sa facture varie entre 60€ en été à plus de 250€ en hiver. Le loyer est de 480€ par mois. Durant cette période, il percevait 280€ d'APL. En 2018, alors qu'il est chômage, Monsieur rencontre des difficultés pour payer ses factures d'électricité et son loyer. Pour y faire face, il paye son loyer en retard et emprunte de l'argent à un ami. Depuis juillet 2021, Monsieur travaille à La Poste en tant qu'intérimaire et ne perçoit plus que 20€ d'APL : ses contrats de travail sont révisés environ tous les 15 jours. Depuis 2022, il est à temps plein et perçoit entre 1.400 et 1.500€. Sa situation professionnelle est devenue plus confortable même si elle reste précaire.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

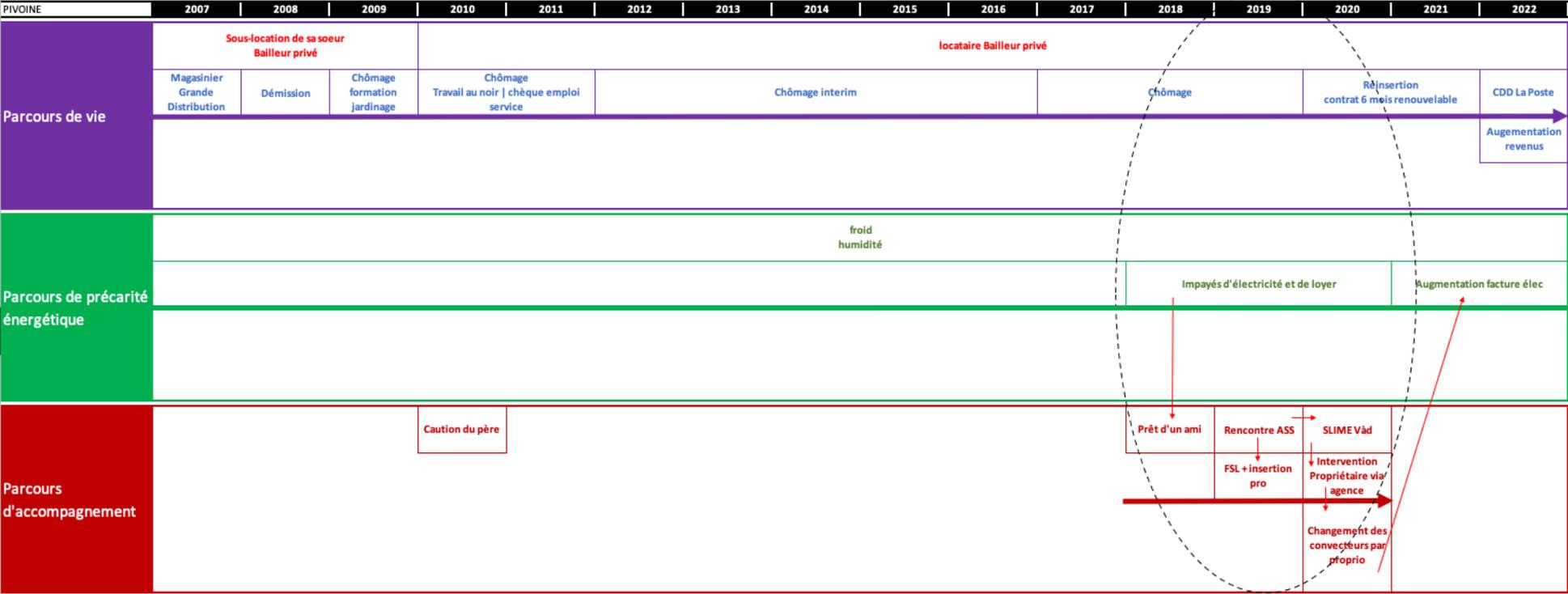
Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : L'agence immobilière en charge de la gestion locative du bien occupé par Monsieur Pivoine est le seul contact dont il dispose pour demander des travaux d'amélioration de l'habitat. Toutefois, Monsieur déclare que l'agence ne prend pas position malgré de multiples relances. En 2019, de nouveau face à une facture d'électricité trop élevée, Monsieur a pris contact auprès d'une assistante sociale en charge du SLIME local :

- Dans un premier temps, l'assistante sociale a mobilisé le FSL pour aider au paiement des impayés d'électricité et a proposé à Monsieur un accompagnement pour accéder à l'emploi. Dans un deuxième temps, elle a proposé l'intervention du SLIME. Une visite à domicile a été réalisée, ce qui a donné lieu à des recommandations d'actions (bilan du SCHS, un état des lieux a été dressé qui recense un grand nombre d'infractions). L'assistante sociale a envoyé un rapport au propriétaire et pris contact avec lui et son agence pour l'inciter à engager des travaux.
- Le propriétaire a accepté de changer les vieux convecteurs électriques par des convecteurs neufs plus efficaces.

Impacts des actions menées sur la situation de Monsieur Pivoine : L'intervention du SLIME a permis de faire évoluer la situation résidentielle de Monsieur. Toutefois, l'impact des actions menées est très relatif :

- Le changement des convecteurs électriques en 2021, réalisé par le propriétaire bailleur, apporte un meilleur confort et permet à Monsieur de ne plus utiliser de chauffage d'appoint. Néanmoins, on observe une augmentation des consommations d'électricité (environ 56€ par mois d'électricité en 2021 au lieu de 44€). Il s'agit sûrement d'un effet rebond lié au fait que Monsieur utilise désormais seulement les convecteurs pour chauffer le logement.
- La seule autre action du propriétaire, suite à l'intervention de l'assistante sociale du SLIME, a été de remplacer deux prises électriques défectueuses et dangereuses. Cependant, le tableau électrique non-conforme aux normes en vigueur n'a pas été changé. De même, la robinetterie qui fuit n'a pas été changée conformément à la recommandation faite après la visite du SLIME.
- Fin 2021, en pleine période de renouvellement du bail, Monsieur a hésité à relancer l'agence pour obtenir des travaux supplémentaires, de peur que le bail ne soit pas renouvelé compte tenu des retards récurrents de paiement du loyer.
- À ce jour, la situation semble figée compte tenu de l'immobilisme du propriétaire, mais aussi, compte tenu de la tendance de Monsieur à procrastiner : il a besoin d'être encouragé et soutenu afin de poursuivre les actions engagées. Lors de notre dernier contact, Monsieur Pivoine envisageait de faire appel aux Compagnons Bâisseurs pour l'aider à réaliser quelques travaux d'amélioration supplémentaires dans son appartement.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



11 - Madame Violette (Propriétaire Occupant)

Cette femme de 75 ans à la retraite est propriétaire d'un appartement de 3 pièces (45 m²) au rez-de-chaussée d'un immeuble construit en 1958 et situé dans un quartier calme en périphérie de Montpellier. Madame occupe ce logement depuis 1992 en tant que locataire puis depuis 2002 comme propriétaire. Le logement n'a jamais été rénové.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Quand elle a emménagé, l'appartement était extrêmement délabré et vétuste. Il n'y avait aucun système de chauffage en dehors de convecteurs très vétustes qui ne fonctionnaient plus. L'installation électrique n'était pas aux normes. Depuis qu'elle est propriétaire du logement, peu de choses ont changé car Madame n'a pas les moyens de financer l'amélioration de l'habitat. Les murs et le sol sont restés en l'état. Madame a toujours eu froid dans ce logement, si bien qu'elle a présenté des problèmes de santé liés (une pneumonie). Même si elle s'est adaptée au froid en étant constamment couverte (deux robes de chambres en hiver), Madame a dû engager quelques travaux :

- En 2017, elle a pu faire refaire l'installation électrique à ses frais avec l'aide de sa fille. Elle n'avait pas encore rencontré d'assistante sociale et elle ne savait pas qu'elle pouvait obtenir des financements pour ce type de travaux.
- En 2018, elle a eu de nombreux dégâts des eaux dans la cuisine à cause d'une colonne d'eau défectueuse. Au bout de 6 mois, un plombier a pu enfin identifier la fuite et la réparer. Heureusement, le montant des travaux de réfection (1.500€) a été pris en charge par l'assurance car Madame n'avait pas les moyens.
- En 2020, son chauffe-eau est tombé en panne. Elle n'a pas réussi à trouver un professionnel pour le remplacer sans qu'on lui propose une rénovation complète de la cuisine. Durant tout l'été 2020, Madame a fait sa toilette avec des casseroles d'eau.
- En décembre 2022, Madame a dû faire face à une fuite de gaz qui a été identifiée par un plombier et confirmée par GrDF. La réparation a coûté 1.555€, Madame va régler en 4 fois jusqu'en avril 2022.
- Depuis plusieurs mois, elle projette de faire la demande de devis pour le changement de ses fenêtres, or, le problème de fuite de gaz ne lui a pas encore permis de s'en occuper.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Lors de la séparation avec son mari, Madame Violette a eu beaucoup de mal à se loger. À cette époque, comme elle recherchait un emploi, elle n'avait pas les moyens pour un dépôt de garantie. Les services sociaux se sont portés garants pour elle afin qu'elle puisse louer l'appartement qu'elle occupe aujourd'hui. Elle a ensuite trouvé un emploi de professeur de langue avec un statut précaire. Bien qu'elle ait trouvé ce travail "intéressant", elle reconnaît qu'il n'était pas suffisamment lucratif. De fait, il a toujours été difficile pour elle de payer le loyer dans les temps. En 2002, suite au décès de la propriétaire, Madame

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

Violette a décidé d'acheter l'appartement (proposé à moitié prix) car elle ne souhaitait pas déménager. Les grands enfants de Madame l'ont aidé financièrement pour obtenir un prêt sur 10 ans (remboursé en 2012). Depuis plusieurs années, Madame est à la retraite et perçoit 600€ par mois. En guise de revenus complémentaires, elle loue à une entreprise pour 450€ par mois une partie de la maison de famille à Béziers. Madame Violette n'a pas de difficultés financières particulières car elle se suffit de très peu. Elle n'a pas de voiture, ne sort pas, se restreint au niveau du chauffage, ne fait fonctionner qu'un seul des deux radiateurs mobiles à la fois. Elle déclare ne pas souffrir de cette situation. Les problèmes arrivent surtout en cas de panne ou d'incident (chauffe-eau, fuite d'eau, fuite de gaz, problème de chasse d'eau, etc.). Lorsque la situation se présente, elle se repose sur la solidarité de ses enfants qui l'aident à surmonter les difficultés.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : En 2018, lors du dégât des eaux dans la cuisine, Madame a interpellé le syndic, mais celui-ci n'a pas pris position. Madame Violette a découvert l'existence du SLIME dans la gazette de Montpellier « Notre ville » de février 2019. Elle décide alors d'adresser une demande au CCAS. Suite à la visite à domicile de l'assistante sociale chargée du SLIME, Madame a été orientée vers Urbanis pour monter un dossier ANAH. Urbanis a proposé un ensemble de travaux pour une rénovation lourde du logement, mais le projet était trop ambitieux pour Madame. En effet, le projet d'Urbanis (isolation thermique, mise en place d'une climatisation réversible, etc.) nécessitait que Madame quitte le logement, mais aussi, qu'elle déplace les piles de livres qui encombrant toutes les pièces. Le projet de travaux lui semblait intéressant sur le plan financier mais trop compliqué à mettre en œuvre. Madame a préféré ne pas s'engager dans cette lourde démarche.

Suite à la panne du chauffe-eau en 2020, Madame s'est rapprochée de la Maison Départementale des Solidarités pour évoquer ses problèmes à une assistante sociale. Cette dernière l'a mise en relation avec les Compagnons Bâisseurs qui ont accepté de déposer l'ancien chauffe-eau. Grâce à cette intervention, Madame a pu faire installer un chauffe-eau neuf, en partie payé par sa caisse de retraite. Les Compagnons Bâisseurs ont aussi réparé les crémones de fenêtres et sécurisé l'installation électrique. Madame Violette déclare être satisfaite et ravie de cette intervention. Les Compagnons bâtisseurs ont proposé d'aller plus loin dans la rénovation de la maison, mais Madame n'accepte toujours pas de s'engager dans un projet trop complexe.

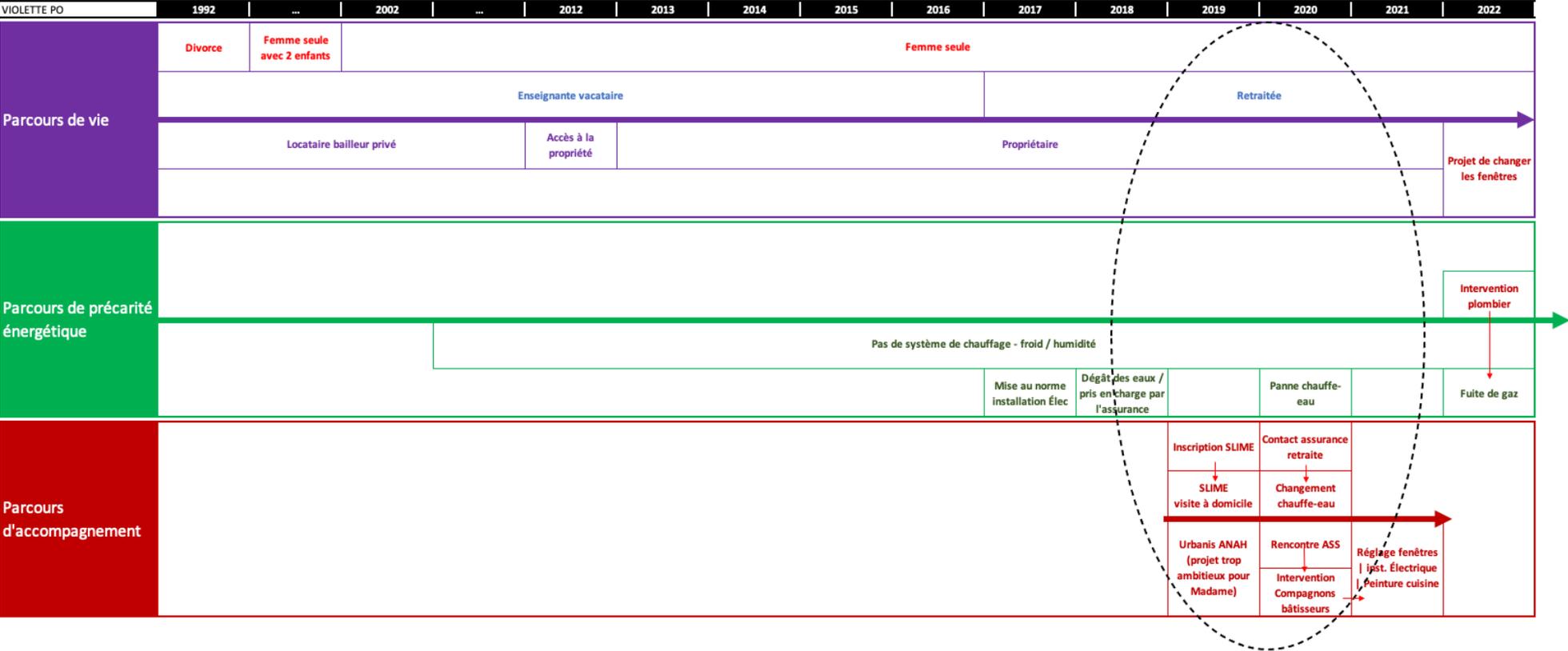
En 2021, la chargée de visite du SLIME a tenté de relancer Madame Violette pour aller plus loin dans l'amélioration de l'habitat, mais sans succès. Il semble évident que même si Madame Violette ne veut pas être brusquée pour faire les choses, elle a besoin d'être accompagnée pour mener à bien des démarches qu'elle juge trop complexes. Ses filles la poussent à effectuer des travaux, mais elle ne s'en sent pas la force et préfère à la fois se restreindre au niveau du chauffage, rester dans son logement dégradé et accepter l'inconfort malgré son impact sur sa santé.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Violette : En dehors des actions réalisées par les Compagnons bâtisseurs qui ont amélioré très partiellement le confort (réduction des infiltrations d'air par les fenêtres, chauffage dans la salle de bain, changement d'un robinet) et la sécurité (mise en sécurité de l'installation électrique) de son appartement, les autres actions relèvent surtout des petites réparations : fuite d'eau, changement d'un chauffe-eau en panne,

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

d'une chasse d'eau défectueuse, réparation d'une fuite de gaz, etc. Chaque incident met Madame Violette en difficulté financière qui – heureusement – peut compter sur l'aide de ses enfants pour à faire face à ses dépenses alors que ses revenus sont modestes. Il semble que Madame Violette soit dans une impasse compte tenu de son caractère résilient (acceptation de conditions de vie très inconfortable) et de sa résistance au changement pour rendre son logement plus vivable, malgré les encouragements de l'assistante sociale et de ses enfants.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



12 - Famille Arum (Locataire Parc Social)

Ce couple (environ 37 ans) vit avec ses deux enfants (4 et 10 ans). Il loue depuis 2016 une maison mitoyenne du parc social située à La Grand-Combe dans le Département du Gard. Le logement, construit dans les années 50, est composé de 3 pièces (75 m²) et dispose d'un étage. Ce logement servait autrefois à loger les familles de mineurs. Aujourd'hui, ce quartier est appelé à être détruit. La famille occupe cette maison depuis la naissance de leur dernier enfant. Ils disposent d'un petit jardin, attenant à la maison, équipé d'une petite piscine hors sol et d'une aire de jeux pour enfants.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Dès son arrivée dans le logement, le couple a été confronté à un inconfort thermique important en hiver : forte humidité, froid et incapacité technique et financière à chauffer convenablement cette maison non isolée. La chaudière est mal dimensionnée et le ménage doit utiliser une poêle à pétrole mobile qu'il déplace au rez-de-chaussée en fonction des besoins. Il est tantôt dans la cuisine et tantôt dans la cage d'escalier pour apporter de la chaleur à l'étage. Fin 2020, la chaudière est tombée en panne. Le ménage est resté sans chauffage et sans eau chaude pendant 15 jours, ce qui a généré de nombreux points d'humidité et de moisissure dans une chambre et dans la cuisine. Monsieur s'est chargé de tout nettoyer et de repeindre. Durant cette période, le poêle à pétrole a permis de générer un peu de chaleur au rez-de-chaussée et un petit radiateur électrique a permis de générer de la chaleur à l'étage. Heureusement, à ce moment, les parents de Madame habitent tout près, ce qui permet au ménage d'avoir un peu confort, notamment pour la toilette.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : En 2014, le couple accède à la propriété, mais il se trouve rapidement dans l'incapacité de financer la rénovation de la toiture et le remboursement des mensualités du prêt. En découle un dossier de surendettement et la nécessité de déménager dans le parc social en 2016. Au moment de l'enquête, le ménage dispose d'un revenu modeste de 880€ (RSA couple) car ni monsieur ni madame ne travaillent. Monsieur est reconnu comme travailleur handicapé en raison d'une scoliose et de problème de cage thoracique. Madame déclare que les possibilités de trouver un emploi sont rares car la zone est économiquement sinistrée, mais aussi, que ses capacités sont restreintes : elle ne peut plus assumer un emploi trop physique. Compte tenu des faibles ressources, le couple s'est trouvé confronté à des factures de régularisation d'environ 1.700€ par an. Pour éviter de trop consommer la nuit, ils coupent les chauffages d'appoint et mettent le thermostat sur 15°C. À la tombée de la nuit, ils ferment tous les volets de la maison. Même avec le chèque-énergie de 227€, ils n'arrivent pas à assumer les factures d'énergie sans l'aide du FSL. Ils avaient des mensualités de 152€, qu'ils ont réduites à 100 €. Pour ce qui est du loyer, le couple percevait 410€ d'APL pour un loyer de 490€.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Aidés à l'époque dans le cadre du dossier de surendettement et de la procédure de liquidation judiciaire lorsqu'il était propriétaire, le ménage Arum est depuis suivi par une assistante sociale du Conseil Départemental pour être aidé à faire face aux factures de régularisation pour l'électricité et le gaz. C'est dans le

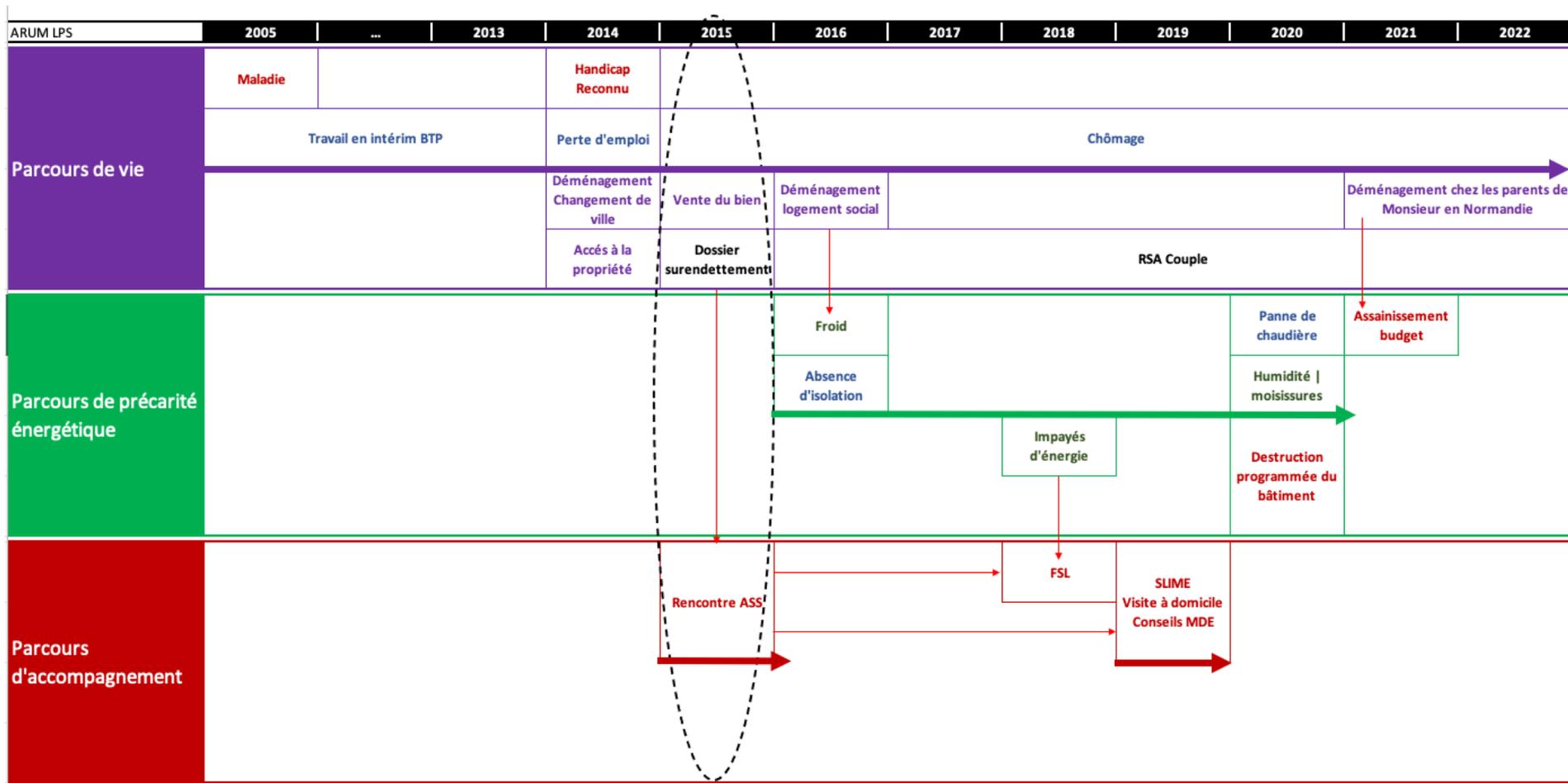
Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

cadre de ce suivi que le ménage a bénéficié d'une visite à domicile réalisée par le SLIME local pour constater l'état technique du logement.

Impacts des actions menées sur la situation de la Famille ARUM : La visite à domicile réalisée par le SLIME n'a pas donné lieu à une action en termes d'amélioration de l'habitat, elle a plutôt été l'occasion de donner des conseils au ménage quant à la gestion de l'énergie. Le ménage a ainsi adopté des pratiques économes telles que : éteindre la box internet, réduire la consigne de température, poser un rideau thermique devant la fenêtre du salon. Ces changements n'ont pas permis de réduire les factures d'énergie qui pèsent tant sur le budget du ménage. Compte tenu du fait que la destruction de leur logement est programmée, le SLIME n'a pas considéré utile d'engager une action plus poussée et le ménage a mûri le projet de déménager.

Depuis juillet 2021, le ménage vit à Challans en Vendée chez les parents de Monsieur. Il est à la recherche d'un logement social à louer. Cette recherche de logement n'implique pas d'accompagnement spécifique, même si le ménage est en relation avec une nouvelle assistante sociale car ils sont bénéficiaires du RSA. Cette nouvelle situation résidentielle permet au couple d'assainir son budget car il est logé à titre gratuit et ne paye qu'une partie des charges de la maison aux parents de Monsieur (environ 150€ par mois). Cela leur a permis d'apurer leur dette auprès d'EDF (100€ par mois). Début 2022, Monsieur est accompagné pour la recherche d'un emploi. Madame est à nouveau confiante en l'avenir car la famille espère trouver un logement confortable et performant. La famille Arum se voit momentanément sortir de la précarité énergétique.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



13 - Couple Orchidée (Propriétaire Occupant)

Ce couple – sans enfant à charge – est depuis 2015 propriétaire occupant d'un appartement (118 m²) qui se trouve dans un ancien hôtel construit avant 1949 et réaménagé en habitat collectif (4 appartements). Le ménage vit dans une petite commune du Gard près d'Alès (environ 2.100 habitants).

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Le couple a acheté ce logement dans l'espoir de le rénover rapidement. Celui-ci, situé en bord de route, est en effet dans un état très dégradé. Aucune isolation des murs et des combles. Le toit fuit à cause de nombreuses tuiles cassées, ce qui génère de la moisissure sur tous les murs. Le chauffage est assuré par un insert posé sur des parpaings au rez-de-chaussée et un convecteur électrique mobile à l'étage dans la chambre. Le logement est dépourvu de salle de bain. Le ménage pratique la toilette à l'aide d'un lavabo. Le chauffe-eau électrique dont il dispose fuit. La cuisine a pu être équipée suite au décès de la mère de Madame : le ménage a récupéré des meubles et de l'électroménager. Le couple souffre du froid en hiver, mais surtout de l'humidité et des moisissures. Seules les fenêtres ont été rénovées dans le cadre d'un projet ANAH. Toutefois, nous verrons que cette opération a été momentanément suspendue pour non-règlement du reste à charge. Le couple a par ailleurs engagé des travaux à l'aide d'amis (réalisation du tableau électrique), de la famille (cuisine) ou de divers dons qui ont permis d'avancer quelques travaux.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Le budget du ménage – très contraint – se trouve déséquilibré depuis que madame a été licenciée. Lorsqu'elle travaillait, elle percevait un salaire de 1.100 € et Monsieur, une indemnité chômage de 750€. De fait, le couple a perdu 500€ par mois depuis que Madame perçoit des indemnités chômage. En termes de dépenses contraintes, le couple a encore des prêts à rembourser pour l'achat de la maison (200€ par mois) et l'achat d'une voiture (130€ par mois). Le revenu du couple permet de couvrir les crédits, mais ne permet pas d'engager des travaux de rénovation. Au début de l'enquête longitudinale, le ménage avait un échancier mensuel de 100€ pour l'électricité. Cependant, le couple a dû faire face des impayés d'énergie (3000€) à cause – semble-t-il – d'un vol d'électricité opéré par le voisin. Cela a conduit le couple Orchidée à devoir régler des factures de 229€ par mois pendant 13 mois. Le couple a eu aussi un rappel de 700€ pour le non-paiement de la redevance audiovisuelle depuis 2015. Cette somme a été directement prélevé sur le compte du ménage. À la fin de l'enquête longitudinale, Monsieur percevait une pension d'invalidité (70%) au regard de ses problèmes de santé qui sont, semble-t-il, à la base de son licenciement et de ses difficultés. Monsieur a lancé un projet d'aquaponie en lien avec l'École des Mines d'Alès : son exploitation sera opérationnelle courant 2022. Madame est au chômage après une période de travail à temps partiel comme magasinnière dans un supermarché. Elle a quitté cet emploi à cause de douleurs au dos (hernie discale).

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Le premier contact a été pris avec l'assistante sociale de la ville d'Alès pour résoudre un problème d'impayé de redevance

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

audiovisuelle. Puis en 2018, peu après le lancement du SLIME du Gard, le couple a été signalé et a fait l'objet d'une visite effectuée par un partenaire du département du Gard. A l'issue de cette visite, une orientation a été faite par l'intermédiaire du Conseil Départemental pour effectuer rapidement des travaux afin de rendre le logement habitable et sécurisé. L'espace Info Énergie a été mobilisé pour dresser un premier inventaire des travaux à réaliser. Un large programme de travaux a initialement été envisagé : changement des six fenêtres, isolation de la toiture et des murs, installation d'un système de chauffage économique et performant, installation d'un système de ventilation performant de façon à réguler le taux d'humidité du logement, finalisation de l'installation électrique. Le projet de travaux a pourtant été différent :

- Fin 2018, un opérateur ANAH a été saisi pour monter un dossier « Habiter mieux ». Le projet ne comprenait que le changement des fenêtres, la pose de volets roulants et l'isolation des combles et des murs pour un montant de 20.000€ environ avec un reste à charge de 6.000€. Le couple a essayé de contracter un prêt mais aucune banque n'a accepté de les financer. En effet, le couple avait déjà un prêt à La Poste (9.000€).
- Le remplacement des fenêtres a été réalisé en 2019, mais comme le couple Orchidée n'a pas pu régler le reste à charge, le projet a été stoppé pendant de longs mois. En effet, pour engager des travaux, Monsieur comptait obtenir du tribunal une indemnisation de 15.000€ pour licenciement abusif, mais aussi, sur l'aide de l'ANAH. Cependant, comme le jugement n'a pas été favorable, le ménage a cessé le règlement du reste à charge. À cette époque, le couple est en relation avec les Compagnons Bâisseurs pour obtenir des devis concernant la réfection de la toiture, mais il restera sans nouvelle. Durant cette période, le couple s'est largement démobilisé.
- Finalement ce n'est qu'au cours de l'année 2021 – grâce à la reprise en main du dossier par l'assistante sociale du Conseil Départemental - qu'une solution a pu être trouvée. Lors d'une commission organisée dans le cadre du SLIME, la Fondation Abbé Pierre a accordé au couple une aide financière et un prêt d'honneur permettant de couvrir le reste à charge. Depuis le couple a obtenu une prorogation du contrat avec l'Anah au travers de SOLIHA. Ce qui va théoriquement leur permettre de reprendre les travaux, à condition de les finaliser avant le mois de novembre 2023. À la fin de l'enquête longitudinale, le contact avec le Conseil Départemental et SOLIHA semblait rétabli et le projet semblait relancé.

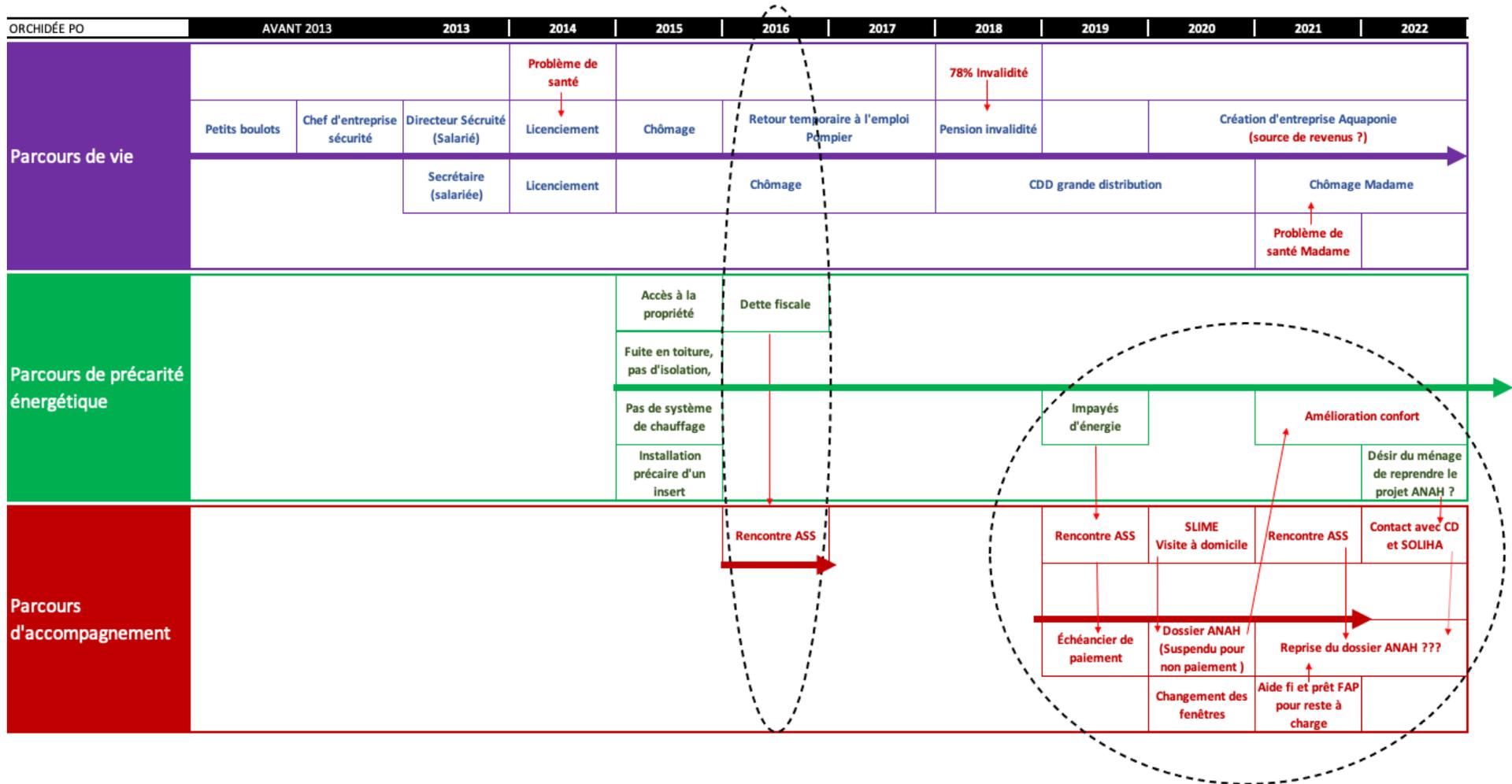
Impacts des actions menées sur la situation de Couple Orchidée : Le changement des fenêtres, réalisé dans le cadre du projet ANAH, a apporté un meilleur confort (suppression des infiltrations d'air et de froid, luminosité du logement, isolation phonique des bruits extérieurs). À l'heure actuelle, c'est la seule amélioration issue de l'accompagnement dont le ménage a bénéficié. Les autres améliorations : aménagement de la cuisine, réalisation du tableau électrique, pose de bâche dans les combles, nettoyage des tuiles, effort d'embellissement ont été réalisées par le couple et son entourage familial et amical.

Le couple mise désormais sur la reprise du chantier ANAH. Celui-ci permettrait d'isoler davantage le logement, de supprimer les infiltrations d'eau, de résoudre les problèmes de froid et d'humidité et de fuite du chauffe-eau. Toutefois, le programme de travaux nécessite d'être revu pour être efficace et intégrer des besoins pour l'heure non-couverts. Le ménage envisage de se rapprocher des Compagnons Bâisseurs pour réduire le coût des travaux en les faisant intervenir. En termes de

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

revenus, l'espoir repose sur le projet d'aquaponie de Monsieur qui devrait commencer à rapporter de l'argent au cours du second semestre 2022. Même si cela reste à confirmer, le couple Orchidée semble être sur la bonne voie pour sortir de la précarité énergétique.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



14 - Madame Edelweiss (Locataire Parc Social)

Cette femme (environ 37 ans) est depuis 2008 locataire d'un appartement de 4 pièces (75 m²) au 4ème étage d'un immeuble social construit en 1964. Ce logement est situé dans un grand ensemble en périphérie de Bagnols-sur-Cèze dans le Département du Gard. Depuis le départ de son ex-mari il y a 7 ans, elle occupe ce logement avec ses trois enfants (20, 17 et 12 ans).

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Lors de l'emménagement du ménage, l'appartement était sale et infecté de cafards. Le premier hiver a révélé l'inconfort thermique du logement, notamment parce que les radiateurs sont sous-dimensionnés. Pour avoir moins froid (au niveau de l'air ambiant et du sol), le ménage utilise en hiver un poêle à pétrole mobile : il est utilisé durant la soirée pour apporter de la chaleur dans le séjour et dans les chambres juste avant d'aller se coucher. Les couvertures polaires prennent le relai du poêle à pétrole pour dormir la nuit. Le reste du temps, le système de chauffage d'appoint n'est pas utilisé car Madame considère que l'approvisionnement en pétrole pèse trop sur son budget (35€ toutes les deux semaines). Elle indique par ailleurs être habituée à la privation et à la promiscuité car l'appartement qu'elle occupait auparavant avec son ex-mari et ses deux premiers enfants était très petit : toute la famille dormait dans la même pièce.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Madame Edelweiss est sans emploi. À l'époque, son mari ne voulait pas qu'elle travaille. Suite au divorce et depuis que ses deux derniers fils sont diagnostiqués TDAH¹, Madame doit être présente et s'occuper d'eux à temps plein. De fait, elle déclare manquer de temps pour trouver un emploi suffisamment rémunéré pour compenser la perte des aides qu'elle percevait actuellement. Madame touche un peu moins de 700€ au titre du RSA et 13€ d'aide pour ses enfants TDAH. Le loyer est de 413€. Elle avait 351€ d'APL début 2021, mais ce montant a diminué en janvier 2022, si bien qu'aujourd'hui Madame débourse 100€ pour son loyer au lieu des 62€ qu'elle payait il y a un an. Pour Madame, payer le loyer est une priorité, c'est une question de dignité. En ce qui concerne les autres dépenses contraintes, elle dit faire attention. En 2021, Madame a changé de fournisseurs d'énergie à deux reprises. Elle est passée d'ENGIE à IBERDROLA suite à un impayé (facture de régularisation) en espérant payer moins cher. Toutefois, elle est rapidement revenue vers Engie car Iberdrola ne prenait pas le chèque énergie. La facture est d'environ 240€ pour deux mois et elle percevait un chèque-énergie de 270 €. En ce qui concerne les consommations d'eau, les factures s'élèvent à environ 165€ tous les 6 mois. Compte tenu de sa difficulté à régler les factures de régularisation d'énergie et l'intégralité de ses factures d'eau, Madame Edelweiss a recours au FSL et aux aides de la CAF de manière récurrente. Récemment, elle a par exemple reçu 80 € pour payer en partie les 165€ de facture d'eau qu'elle devait, mais aussi, 150€ pour payer en partie les 300€ d'impayés d'énergie. Il lui reste encore une partie de ses dettes à régler en plusieurs fois.

¹ Trouble du déficit de l'attention avec / sans hyperactivité.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : En 2015, dans le cadre d'un programme de rénovation, le bailleur social a commandé le ravalement de la façade et le remplacement des fenêtres simple vitrage par du double vitrage (la porte fenêtre du logement n'est pas changée). En 2016, Madame se rend au CCAS et fait une demande d'intervention des Compagnons Bâisseurs. Suite à une première visite, Madame finit par accepter l'intervention de cet opérateur pour qu'il puisse entreprendre quelques travaux :

- D'une part, les Compagnons Bâisseurs sont intervenus dans la cuisine de Madame. Ils ont repeint les murs, réparé la porte-fenêtre non remplacée par le bailleur et ils ont équipé la pièce d'un meuble de rangement et d'un plan de travail. Madame se dit très satisfaite de cette intervention. D'autre part, ils ont repeint la salle de bain avec une peinture anti-humidité. Cette intervention n'a pas eu d'effet car la pièce ne dispose pas de VMC et reste très humide. Suite aux interventions des Compagnons Bâisseurs, le bailleur est venu purger le circuit de chauffage, malheureusement sans changement réel sur le problème de froid.
- En 2022, Madame Edelweiss déclare être dans l'attente de travaux car le bailleur doit prochainement mettre aux normes toutes les salles de bains de l'immeuble. Pour l'heure, le bailleur a commencé par les bâtiments d'à côté et les appartement 5 pièces. Dans 3 à 4 mois, l'immeuble de Madame Edelweiss devrait être traité.

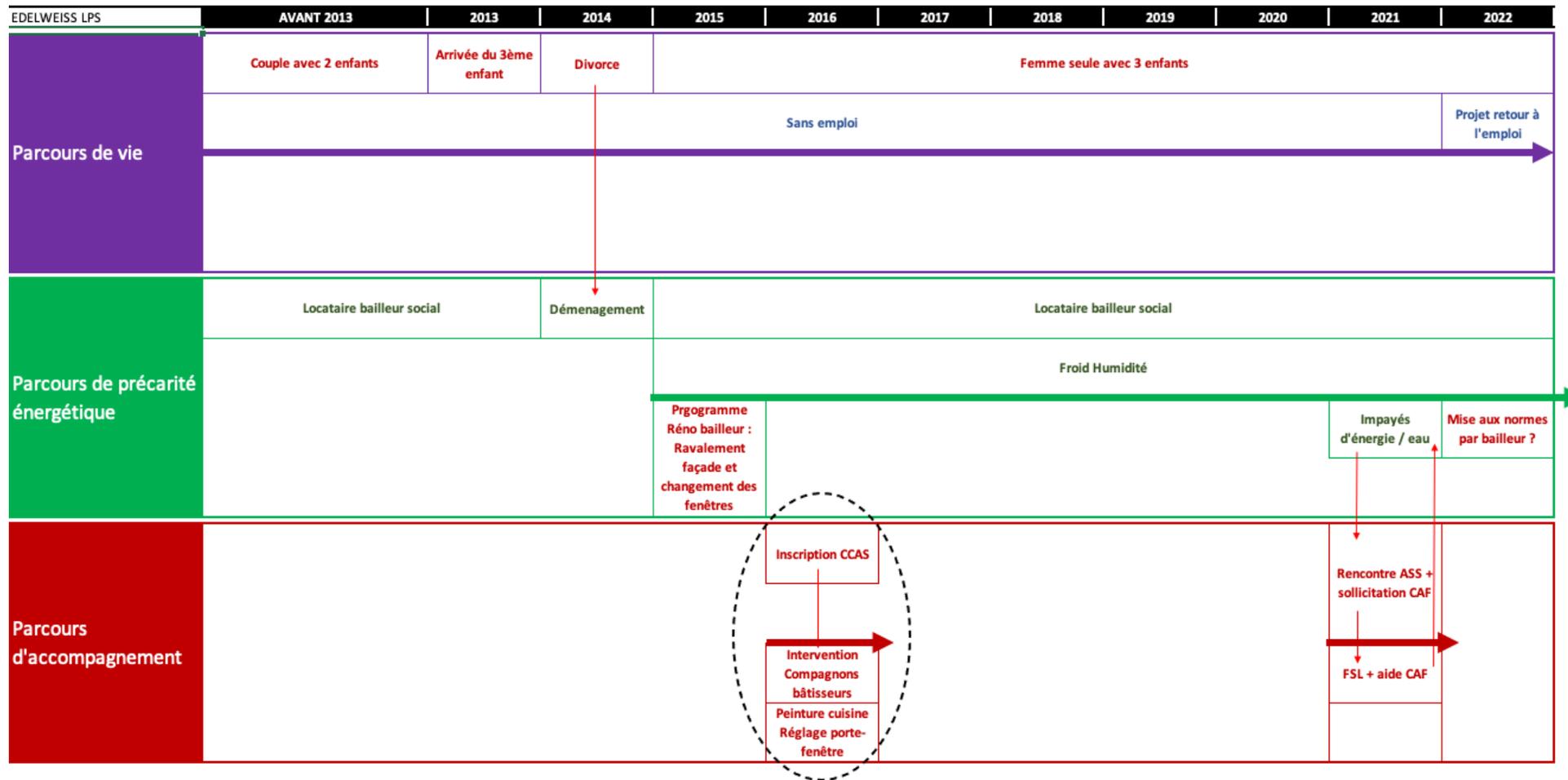
Impacts des actions menées sur la situation de Madame Edelweiss : Si le contact avec les assistantes sociales de proximité est bon, Madame Edelweiss souffre de la lenteur de leur réponse. Cette lenteur s'explique, selon Madame, par la surcharge de travail des assistantes sociales. La crise sanitaire du Covid 19 a favorisé cette lenteur, mais aussi, le fait qu'une nouvelle assistante sociale soit en charge du dossier de Madame. Les actions mises en œuvre par le bailleur relèvent également du régime de la lenteur. En effet, même si des interventions sont programmées, elles restent ponctuelles et très espacées dans le temps. Dans ce contexte, les actions menées auprès de Madame Edelweiss ont peu d'impact sur la précarité énergétique :

- La nouvelle assistante sociale de Madame n'a toujours pas mobilisé le FSL, ce qui inquiète Madame qui anticipe le règlement de ses prochaines factures de régularisation.
- Le changement des fenêtres (double vitrage) réalisé par le Bailleur, dans le cadre d'un programme de réhabilitation de l'immeuble, a contribué à améliorer le confort thermique en évitant les infiltrations d'air et à réduire le bruit. Le bailleur est aussi intervenu pour purger les radiateurs mais sans que cela ait apporté un réel gain en confort.
- Parmi les actions réalisées par les Compagnons bâtisseurs, la réparation de la porte-fenêtre de la cuisine a amélioré partiellement le confort (limitation des infiltrations d'air), les autres actions ont surtout porté sur l'embellissement et l'aménagement de la cuisine. Le traitement de l'humidité dans la salle de bain n'a pas été probant.
- L'ensemble de ces interventions ne permet pas à Madame Edelweiss de sortir de ses difficultés de paiement. Elle recourt de manière récurrente aux FSL et aux aides de la CAF pour régler ses impayés. Madame Edelweiss tente de gérer au mieux son budget en fonction des priorités qu'elle se donne et des restrictions qu'elle et ses enfants peuvent supporter.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Madame Edelweiss projette de trouver un emploi après l'été 2022 dès que l'état de santé ses enfants lui laissera plus de temps. Dans cette perspective, elle espère une meilleure situation financière. Elle compte également sur les travaux d'amélioration prévus par le bailleur dans la salle de bains pour disposer d'un logement plus sain, même si elle craint une augmentation de son loyer. Elle projette aussi de mieux surveiller ses consommations, notamment celle du poêle à pétrole qui lui coûte très cher.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



15 - Famille Daucus (Locataire Parc Privé)

Ce couple marié (37 et 43 ans) est parent de deux petites filles (7 et 10 ans). La famille vit en location dans une grande bâtisse ancienne de 1947 comprenant 100 m² habitables. Le couple a sa propre exploitation agricole en culture biologique, lancée depuis environ de 5 ans. Ils louent leur maison ainsi que les terres agricoles attenantes via le bailleur privé Terre de Liens. Le logement se situe en périphérie de La Tour-sur-Orb dans l'Hérault (environ 1.300 habitants).

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Le couple emménage dans l'exploitation en 2019 suite à une annonce diffusée par l'Association Terre de Liens. La bâtisse ancienne n'est pas en bon état, mais le couple a fait pression auprès du bailleur pour pouvoir emménager avant que les travaux de rénovation ne soient faits (prévus dans les trois ans). La maison en pierre ne dispose d'aucune isolation au niveau des combles et du sol, les fenêtres sont d'origine, en simple vitrage et laissent passer l'air froid et l'eau lors des fortes pluies. Elle ne dispose d'aucun système de ventilation et certaines pièces présentent de fortes traces d'humidité. Par ailleurs, lorsqu'ils prennent possession des lieux, le couple a installé un poêle à bois car il n'y avait aucun système de chauffage (ils ont fait l'acquisition du poêle et son installation a été financée par le bailleur). Bien que ce mode de chauffage convient à la famille, notamment parce qu'ils « font leur bois eux-mêmes », le couple se plaint de la mauvaise répartition de chaleur entre les pièces. Seule la pièce de vie est chauffée, les chambres et la salle de bain ne le sont pas. Ils ont ainsi rapidement trop chaud dans la pièce principale tandis que les autres pièces restent froides. La mauvaise répartition de la chaleur conjuguée à l'absence d'isolation oblige le couple à brûler 14 stères de bois par an, ce qui leur demande une logistique lourde et chronophage, mais aussi, les détourne de leur activité principale.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : L'exploitation agricole ne permet pas au couple de dégager un salaire suffisant. Par conséquent, il perçoit le RSA et peine à régler ses factures d'électricité dans les temps. Les factures d'électricité sont relativement importantes (entre 200 et 300€ tous les deux mois) puisque le couple n'a pas eu les moyens d'installer de réseau indépendant pour l'exploitation et que les machines sont branchées sur leur réseau domestique. Bien qu'ils parviennent à maintenir un équilibre budgétaire précaire, ils assurent toutes les tâches domestiques et professionnelles (installations pour l'exploitation, petits travaux d'aménagement de la maison, préparation du bois de chauffage etc.) et peinent à dégager du temps pour eux et pour leurs filles.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Dans l'attente d'une rénovation plus globale de la bâtisse, le couple cherche des solutions pour améliorer lui-même son confort. En plus de l'installation du poêle à bois lorsque la famille a emménagé, le couple a fait appel au dispositif « Isolation à 1€ » en 2020, ce qui permettra d'isoler les combles perdus et le plafond du rez-de-chaussée (les pièces de vie se trouvant au premier, le rez-de-chaussée n'est pas chauffé). Malgré une amélioration du confort thermique, le couple constate que la vétusté des

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

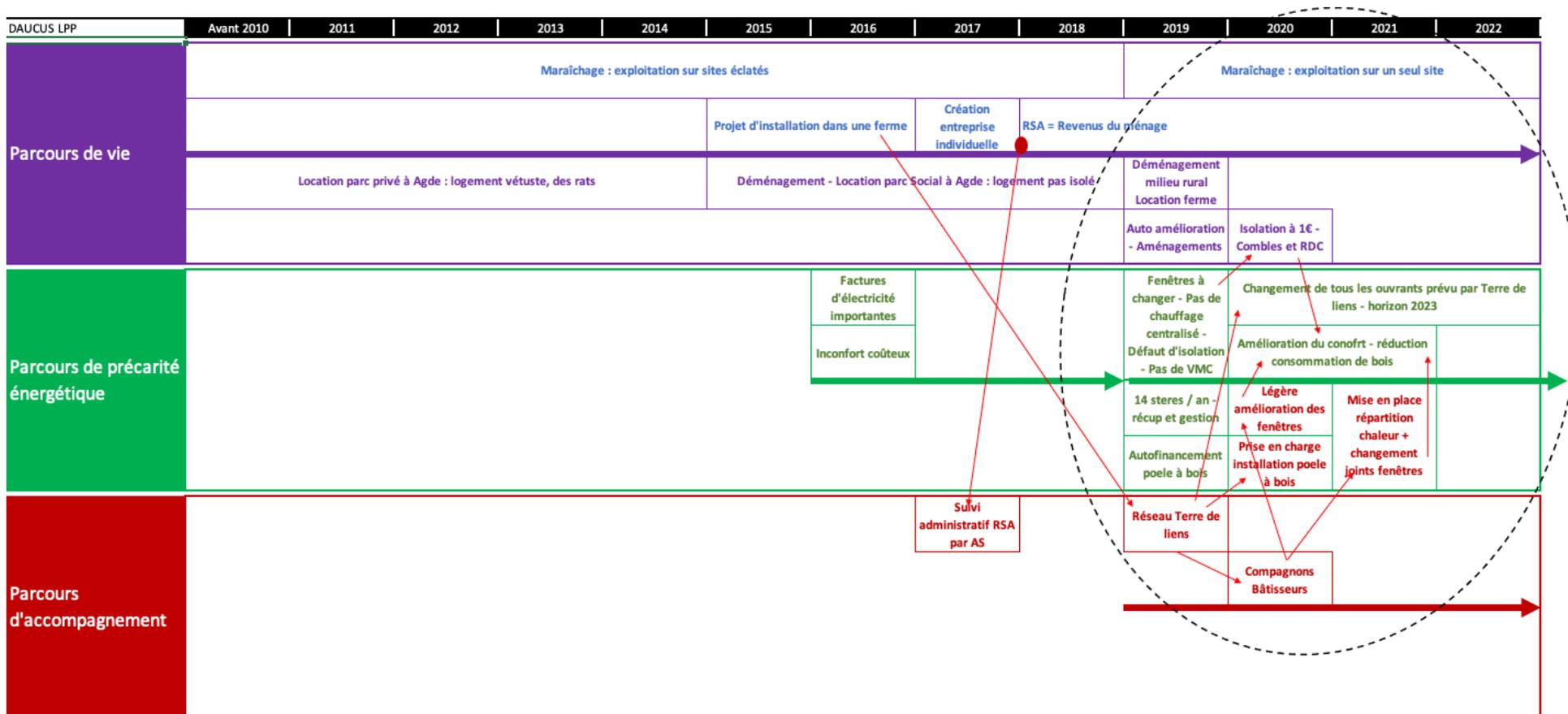
ouvrants pose problème. Il sollicite alors leur bailleur – Terre de Liens – pour envisager des solutions techniques. L'Association Terre de Liens va mettre le couple Daucus en lien avec les Compagnons Bâisseurs. En découle un parcours d'accompagnement :

- Premier trimestre 2020, Terre de Liens sollicite les Compagnons Bâisseurs qui effectuent une première visite chez le couple et priorisent les travaux à effectuer pour améliorer le confort (amélioration des ouvrants, mise en sécurité électrique et installation d'un répartiteur de chaleur).
- Fin 2020, les Compagnons Bâisseurs financent le changement d'une vitre cassée – que le couple n'avait pas eu les moyens de changer – ainsi que des pots de peinture afin de rafraîchir la maison.
- Février 2021, les travaux sont réalisés par les Compagnons Bâisseurs ainsi que des bénévoles de l'Association Terre de Liens et de Monsieur Daucus. Un diffuseur de chaleur sera installé dans les combles, les installations électriques seront mises en conformité et toutes les fenêtres seront remastiquées. L'accompagnement prend fin.

Impact des actions menées sur la situation de la Famille Daucus : Le couple Daucus a en quelque sorte choisi une situation de précarité énergétique temporaire car il savait que des travaux de rénovation plus lourds étaient programmées. Par conséquent, la marge de manœuvre du couple, des Compagnons Bâisseurs et du bailleur est assez limitée puisqu'il ne faut pas engager trop de frais au risque de devoir refaire ce qui a déjà été fait. Toutefois, les petits travaux réalisés ont eu un certain impact sur le confort du ménage :

- L'amélioration de l'isolation des combles et du sol conjugué à l'installation du répartiteur de chaleur permet au couple d'avoir eu une saison froide nettement plus acceptable que les années précédentes. La température entre les pièces est plus homogène et ils ont un peu diminué leur consommation de bois.
- La re-mastication des fenêtres permet au couple de pouvoir laisser les volets ouverts en journée. Auparavant, ils devaient les laisser fermés car trop d'air s'infiltrait. En revanche, ceux-ci restent en simple vitrage et ne présente toujours qu'une isolation très sommaire. Par ailleurs, lors de notre dernier échange, Mme Daucus avait déjà constaté que de l'eau recommençait à s'infiltrer lors de fortes pluies. Elle doit recontacter Terre de Liens pour voir s'il est possible de faire quelque chose.
- Dans la mesure où le couple ne disposait pas d'un système de chauffage électrique et n'achetait pas son bois de chauffage, les travaux engagés n'ont eu aucun impact sur le montant des factures. De fait, le ménage peine toujours à régler ses factures d'énergie compte tenu de ses revenus modestes. Aucun accompagnement financier n'a été mis en place à ce jour.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



16 - Famille Protea (Propriétaire Occupant)

Cet homme veuf (52 ans) vit avec ses deux enfants (14 et 19 ans). Ils occupent une maison située à Sigean dans l'Aude (5.500 habitants), mitoyenne des deux côtés et d'une surface d'environ 140 m² sur trois niveaux. Monsieur est propriétaire de cette maison depuis 2007. Il en avait fait l'acquisition avec sa femme, peu avant que celle-ci décède.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : La maison a une centaine d'années et ne dispose d'aucune isolation en toiture ou par les murs. Les menuiseries en bois et en simple vitrage sont vétustes et sont sources d'infiltrations d'air et d'eau. Le logement ne dispose d'aucun système de ventilation. Malgré tout, les problèmes n'ont véritablement commencé à se faire sentir qu'une dizaine d'années après l'achat du bien, suite à la perte d'emploi de Madame en 2017. Cette même année, la chaudière gaz de la maison (ECS + chauffage) tombe en panne et le couple n'a pas les moyens de la faire réparer. Pendant plus de trois ans, la maison n'est pas chauffée que par un petit radiateur d'appoint installé dans la seule pièce que la famille s'autorise à occuper durant l'hiver. Par ailleurs, la toiture se met à fuir (Monsieur suppose que c'est à la suite de travaux effectués par son voisin) et des infiltrations apparaissent dans toutes les pièces à l'étage. La maison se dégrade progressivement, des traces d'humidité apparaissent dans toutes les pièces et la famille est obligée de mettre des bassines pour contenir les infiltrations de la toiture. Durant cette période de trois ans, la famille vit dans un inconfort extrême, sans chauffage ni eau chaude.

Dimension sociale de la précarité énergétique : Entre 2007 (date d'achat de la maison) et 2017, le couple travaille et parvient à gérer le confort thermique et à payer les factures d'énergie. En 2017, Madame fait une dépression et quitte son emploi. Les problèmes financiers s'accumulent car le couple ne parvient plus à régler à la fois les mensualités du crédit de la maison, les factures d'énergie et les dépenses courantes d'entretien. La banque bloque les comptes, le couple doit lancer une procédure de surendettement. Cette situation durera plus de deux années jusqu'au décès de Madame en 2019. Monsieur connaîtra ensuite une période dépressive. Il ne parvient plus à travailler et décide à son tour de quitter son emploi pour vivre des indemnités chômage. Il vit actuellement avec une allocation de 1.043€ ainsi que 430€ de la CAF. En revanche, et bien que ses revenus aient diminués, l'assurance vie de Madame a permis de régler le crédit de la maison suite à son décès. Monsieur a pu tant bien que mal assurer de nouveau le règlement de ses factures d'énergie.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aide : Suite au décès de sa femme, Monsieur est entré dans une phase dépressive et alcoolique. Une personne proche de son entourage le dénonce aux services sociaux pour « mauvais traitement envers ses enfants ». En 2020, il reçoit la visite des services sociaux et bénéficie, ainsi que ses enfants, d'un suivi social et psychologique. C'est grâce à ce suivi que la famille pourra bénéficier du parcours d'accompagnement suivant :

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Début 2020, l'assistante sociale qui accompagne la famille suite à la dénonciation les informe de l'existence d'aides à la rénovation. Cette dernière met Monsieur en relation avec les Compagnons Bâisseurs. Dans la foulée, une visite est réalisée par les Compagnons Bâisseurs pour lui expliquer les démarches à effectuer, les devis à réaliser, etc. Monsieur fait réaliser les devis demandés pour la réparation de la toiture, le remplacement de la chaudière, des radiateurs, des ouvrants et des toilettes. Le coût total de la rénovation s'élève approximativement à 13.000€.
- Aout 2020, le dossier de financement de Monsieur est accepté et il reçoit la validation pour lancer les travaux. Les petits travaux d'auto-réhabilitation-accompagnée démarrent avec les Compagnons Bâisseurs. Octobre 2020, réparation de la toiture par l'artisan retenu par Monsieur Protea. Fin décembre 2020, installation d'une chaudière neuve, remplacement de certains radiateurs. Second trimestre 2021, Monsieur ne parvient pas à mobiliser l'artisan pour le changement des huisseries, ce qui retarde la fin du chantier. Il décide alors de refaire un devis avec un autre artisan. Septembre 2021, changement des ouvrants dans toute la maison avec le second artisan retenu.

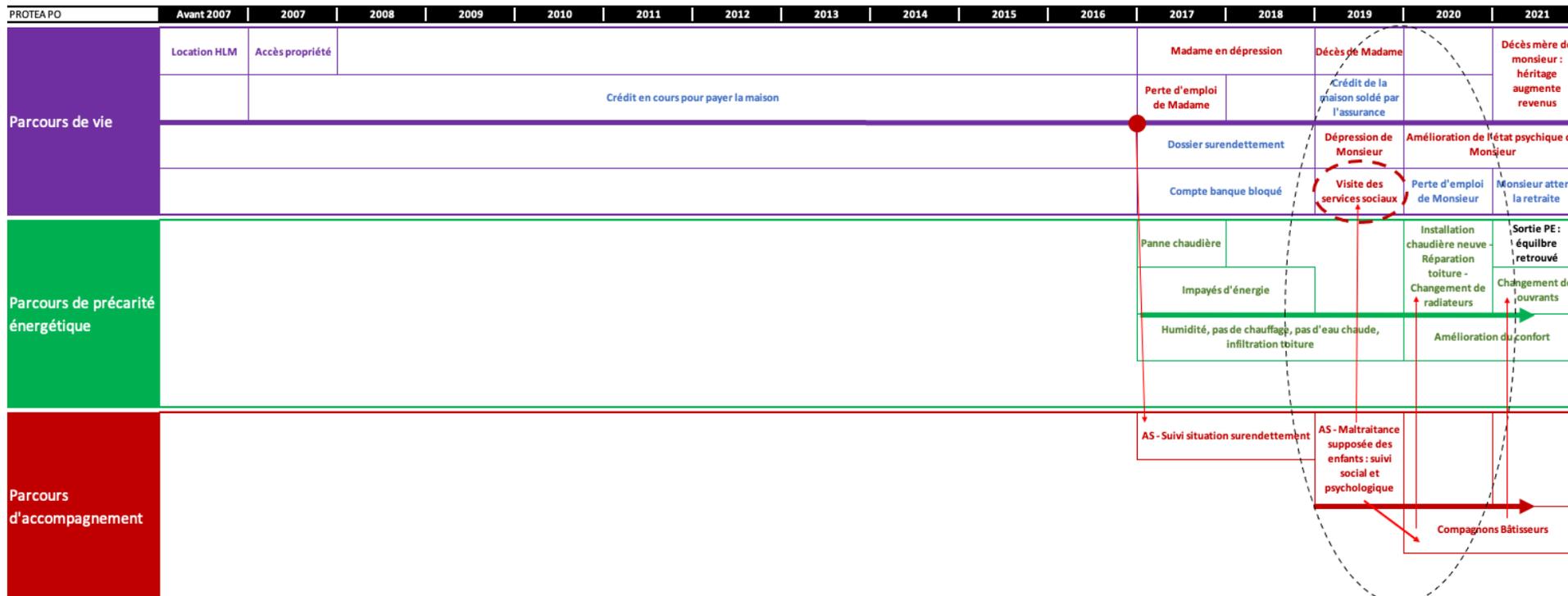
Impacts des actions menées sur la situation de la Famille Protea : Le repérage des problèmes de logement et la mise en lien avec les dispositifs d'aide à la rénovation ont été initiés par l'assistante sociale en charge du suivi de la famille suite à la dénonciation pour maltraitance. Avant qu'elle soit mise en relation – par la force des choses – avec les services sociaux, la famille vivait dans une situation d'inconfort extrême sans pour autant mobiliser l'aide d'un dispositif. La famille a pourtant souffert plus de deux ans dans cette situation. Compte tenu de l'état psychique de Madame puis de Monsieur et des problèmes financiers, on peut comprendre que le confort et la recherche de solutions en matière de rénovation passent au second plan. Le couple n'était d'ailleurs pas certain de pouvoir garder la maison. Le décès prématuré de Madame Protea en 2019 sera finalement l'évènement déclencheur qui permettra à la famille d'améliorer leur situation de précarité :

- L'assurance vie de Madame permet de solder l'emprunt qui avait été contracté pour acheter la maison. Malgré une baisse des revenus du ménage suite à la démission de Monsieur, l'équilibre budgétaire est peu à peu de retour.
- L'accompagnement proposé par les Compagnons Bâisseurs semble avoir eu un effet particulièrement vertueux pour Monsieur Protea. Le fait d'avoir été mis à contribution pour réaliser lui-même quelques travaux d'amélioration semble lui avoir redonné une certaine confiance en lui dans sa capacité à résoudre les problèmes.
- Les travaux réalisés en 2020 ont eu un fort impact sur la situation de la famille. Elle a pu retrouver un niveau de confort satisfaisant après une longue période d'inconfort et de privation. Le changement de la chaudière et des radiateurs est le poste de travaux qui semble avoir eu le plus d'impact. La famille a bénéficié d'une température confortable en hiver ainsi que de l'eau chaude pour les sanitaires.
- Le changement des ouvrants en 2021 a encore amélioré le niveau de confort du ménage. Cependant, Monsieur évoque surtout une amélioration acoustique (la maison donne directement sur la rue) plutôt que thermique puisqu'il jugeait déjà sa maison confortable suite aux travaux précédents.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- À la fin de l'enquête longitudinale, il n'est pas véritablement possible d'évaluer l'impact de la rénovation sur les consommations et les factures du ménage. On peut supposer qu'elles auront quelque peu augmenté puisque la famille était dans une privation forte avant l'intervention des Compagnons Bâisseurs. Cependant, Monsieur Protea, dans un meilleur état psychologique, semble avoir repris le contrôle sur sa situation financière. Il dit d'ailleurs se sentir prêt à bientôt reprendre le travail.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



17 - Monsieur Blanc (Locataire Parc Social)

Cet homme veuf de 65 ans avait déjà été rencontré en 2018 lors de la précédente enquête ménages ONPE. Il loue une petite maison individuelle du parc social (environ 60 m² sur deux niveaux) située à Sarlat en Dordogne (environ 8.800 habitants). La maison, mitoyenne sur deux côtés, comprend un petit jardinet et se situe à quelques minutes à pied du cœur historique de la Ville. Monsieur est très attaché à cette maison qui était auparavant louée par sa mère. Il se considère chanceux de pouvoir l'occuper (logement HLM).

Dimensions techniques de la précarité énergétique : La maison, construite dans les années 50, présente des problèmes d'isolation et n'a jamais été rénovée en profondeur. Les ouvrants d'origine en simple vitrage laissent s'infiltrer de l'air froid et de la pluie lors de fortes précipitations. Elle ne dispose d'aucun système de chauffage centralisé. La mère de Monsieur avait fait installer une cheminée à gaz il y a 47 ans. C'est avec ce système que Monsieur chauffe la pièce de vie principale. Il ne chauffe pas les autres pièces à l'exception de la salle de bain avec un chauffage d'appoint électrique au moment de la toilette. De fait, il parvient difficilement à obtenir une température de confort, surtout que le logement est très humide. Lors de l'enquête, plusieurs de ses équipements vétustes sont tombés en pannes (cheminée gaz + chauffe-eau). Monsieur déplore le manque de réactivité de son bailleur à cet égard (plusieurs mois pour changer le chauffe-eau et aucune aide de sa part pour faire réparer la cheminée). D'après Monsieur, le bailleur cherche à récupérer le bien pour le mettre à la vente (tous les autres lots ont d'ailleurs été vendus), ce qui expliquerait son manque de réactivité pour envisager des travaux et remplacer les équipements.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Ancien employé des espaces verts à la mairie de sa commune, Monsieur Blanc est retraité depuis 2013 et touche actuellement 813€ de pension par mois. Lors de notre première rencontre en 2018, il avait des difficultés pour payer ses factures d'énergie et faisait appel au FSL lorsqu'il recevait la facture annuelle de régularisation. Aujourd'hui, il a révisé ses mensualités à la hausse et dit parvenir à les régler tant bien que mal (70€ de gaz et 23€ d'électricité), mais son budget est en équilibre précaire, si bien qu'il n'est pas en mesure de faire face aux dépenses imprévues. En 2020 lorsque sa cheminée gaz tombe en panne, Monsieur doit la réparer à ses frais. Il se fait alors aider par une amie qui lui prête l'argent pour payer la réparation. De son côté, l'assistante sociale du CIAS lui obtient une aide financière de 150€. Bien qu'il parvienne le plus souvent à régler ses factures, Monsieur admet que son budget serait déséquilibré par une augmentation du prix de l'énergie. Si tel est le cas, il fera de nouveau appel au FSL et/ou il se privera à nouveau de chauffage et d'eau chaude sanitaire (entre 2013 et 2015 Monsieur s'est privé de chauffage et d'eau chaude pour maîtriser un budget en baisse). Au-delà de ses difficultés financières, Monsieur Blanc présente des problèmes de santé (diabète). Son médecin reconnaît que le mauvais état de son logement (froid + humidité) aggrave son état de santé. Il a d'ailleurs envoyé une lettre au bailleur pour l'informer de l'impact du logement sur la santé de Monsieur.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Monsieur ne bénéficie pas d'un accompagnement spécifique en matière de précarité énergétique. En revanche, il fait régulièrement appel au CIAS pour l'aider à faire face aux dépenses qu'il ne peut assumer, mais aussi, pour des démarches administratives :

- En 2008, suite à l'accumulation par M. Blanc de plusieurs crédits à la consommation qu'il ne parvient plus à rembourser, il sollicite le CIAS afin de mettre en place un dossier de surendettement qui lui sera accordé pendant deux années. En 2013, les revenus de M. Blanc diminuent car ce dernier entre en retraite. Il ne parvient plus à régler ses factures et doit de nouveau faire appel au CIAS. Ils sollicitent le FSL afin d'aider M. Blanc financièrement. Ces sollicitations deviendront « routinières » pour M. Blanc qui fera une demande chaque année jusqu'en 2020 pour l'aider à régler ses factures (régularisation et/ou retards). De 2013 à 2015, inquiet de ne pas pouvoir faire face aux dépenses d'énergie, M. Blanc entre dans une période de forte privation de chauffage et d'ECS. Mme D. qui accompagne encore M. Blanc, soucieuse de l'état de santé de ce dernier l'invite à reprendre un mode de vie plus confortable. Elle lance en parallèle une tentative de médiation avec le bailleur social afin de l'inciter à réaliser des travaux de rénovation.
- En 2018, face à l'inaction du bailleur au regard de la dégradation progressive du logement et de l'état de santé de M. Blanc, le CIAS lance une procédure auprès de l'ARS. Ces derniers viennent constater l'état du logement et le déclarent indécemment. Le bailleur doit donc théoriquement mettre le logement en conformité (changement des ouvrants, traitement de l'humidité). A ce jour, seul quelques travaux de peinture et le changement du bac de douche ont été faits. En 2020, le chauffe-eau de Monsieur tombe en panne ainsi que sa cheminée Gaz. Il sollicite Mme D. du CIAS pour trouver des solutions. Cette dernière sollicite le bailleur afin qu'il procède aux réparations. Il acceptera de changer le chauffe-eau après cinq mois de panne. En revanche, la réparation de la cheminée n'est pas prise en charge puisque cette dernière appartient à M. Sur les 788€, demandés par le chauffagiste, le CIAS propose une aide financière de 200€.

Impacts des actions menées sur la situation de Monsieur Blanc : La situation de Monsieur illustre bien ce que l'on pourrait qualifier d'impasse. Les quelques actions menées ont eu peu d'effets en matière de précarité énergétique. Plusieurs facteurs expliquent cette situation malgré les actions du CIAS :

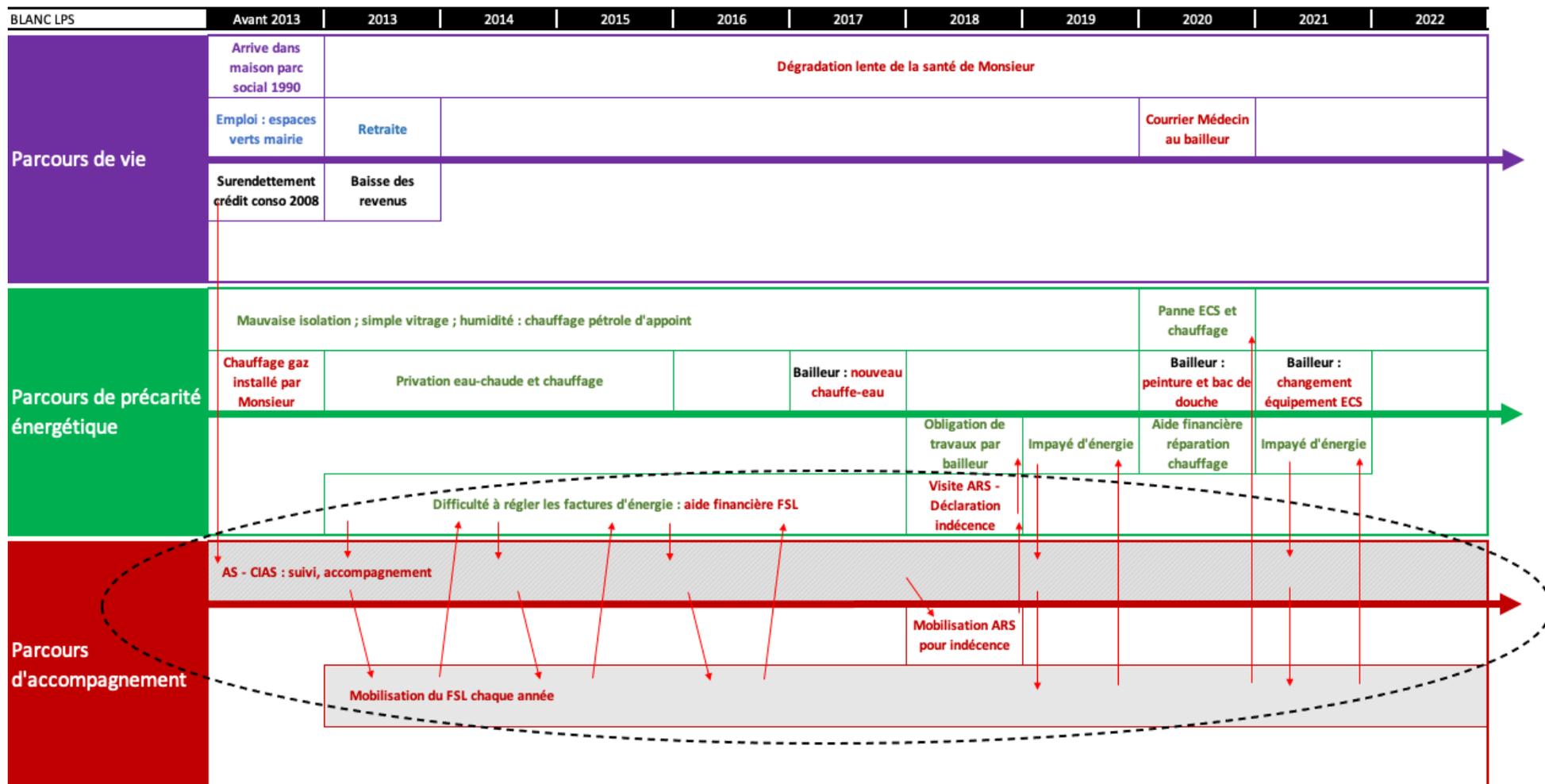
- Monsieur accorde une très forte valeur sentimentale à sa maison et ne souhaite pas en déménager malgré ses défauts. Il apprécie d'avoir un petit bout de jardin et d'être aussi près du centre historique. Il est conscient qu'avec ses faibles revenus de retraité, il ne sera pas en mesure de trouver un bien équivalent, mais aussi, que son budget, en équilibre précaire, ne lui permet pas de faire face aux dépenses imprévues. Dans ce contexte, les solutions que Monsieur considère sont : 1) de se faire aider par le CIAS ou des connaissances s'il y a des dépenses imprévues ou : 2) se priver de chauffage et/ou d'ECS pour tenter de réduire les factures. Le bailleur ne souhaite pas faire de travaux de rénovation sur ce bien malgré les recommandations de l'ARS. Idéalement, il souhaiterait reloger Monsieur Blanc pour mettre la maison en vente. La rénovation serait de plus trop coûteuse au regard du faible loyer perçu.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

D'une manière générale, même si les actions menées par le CIAS ne permettent pas de sortir Monsieur de la précarité énergétique, elles ont tout de mêmes quelques conséquences sur la situation :

- L'accompagnement dont Monsieur a bénéficié par l'intermédiaire de son assistante sociale lui apporte du réconfort face aux difficultés. Il fait d'ailleurs preuve de beaucoup d'admiration envers cette personne qu'il qualifie de « merveilleuse car elle fait ce qu'elle peut avec le peu de moyens qu'elle a ». La mobilisation régulière du FSL permet à Monsieur de maintenir un certain équilibre budgétaire. Au regard de ses revenus et sans cette aide financière, Monsieur aurait de nouveau des impayés d'énergie et/ou rentrerait dans une logique de privation.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



18 - Monsieur Moutarde (Locataire Parc Social)

Cet homme de 60 ans vit seul depuis 2004 dans un logement social en location de l'agglomération toulousaine. Il s'agit d'un appartement T2 de 60 m² situé dans une résidence des années 60 et composé d'une dizaine de logement. Monsieur Moutarde fait partie des ménages que nous avons rencontré lors de la précédente enquête Ménage de l'ONPE.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : L'appartement se situe au rez-de-chaussée de l'immeuble. Il dispose de radiateurs électriques de type « grille-pain » dans les pièces et d'ouvrants anciens en aluminium double vitrage. À partir de 2011, face à la baisse conséquente de ses revenus, Monsieur Moutarde décide d'utiliser un système de chauffage d'appoint (poêle à pétrole) pour améliorer son confort en hiver tout en réduisant ses factures d'électricité qu'il juge trop importante. Lors de notre première rencontre en 2018, l'appartement avait été fortement dégradé suite à un incendie dans la résidence en 2017. Les pompiers avaient dû briser les vitres pour entrer et Monsieur Moutarde était resté plus d'un an sans vitrage. La VMC du logement a également été endommagée. De fait, l'inconfort thermique du logement en hiver a été décuplé. Il s'est traduit par d'importantes factures d'électricité et la présence de nombreuses traces d'humidité et de moisissures, en particulier au niveau des ouvrants.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Jusqu'en 2010, Monsieur travaillait à temps plein dans le secteur de la restauration (environ 2.000€ par mois). Suite à la perte de sa mère en 2009 et à une agression dans la rue en 2010, Monsieur a développé des séquelles mentales (dépression et alcoolisme) et physiques (jambes et dos) qui ont fortement réduit sa capacité à travailler. À partir de 2011, il travaille quelques heures en intérim dans le secteur de la restauration et perçoit le RSA : ses revenus baissent fortement (entre 480 et 600€ par mois). La même année, Monsieur voit ses charges locatives augmenter suite au changement de gestionnaire. À cette époque, Monsieur paye 85€ d'électricité par mois et perçoit 272€ d'APL pour un loyer de 420€. À partir de 2012, il décide de se priver de chauffage électrique et d'utiliser un poêle à pétrole pour réduire ses consommations d'énergie car il a de plus en plus de difficultés financières à régler les factures de régularisation : en 2016, il est en impayé d'électricité (218€). En 2017, il arrête de travailler car sa santé physique et mentale ne lui permet plus. Malheureusement, cette année-là, les vitres et la VMC sont détruites suite à un incendie, si bien que Monsieur se retrouve sans vitrage lors de l'hiver 2017-2018 (il les remplace par des cartons). Durant cette période, Monsieur utilise ses convecteurs électriques en complément de son poêle à pétrole pour avoir un minimum de confort thermique. En découle un échéancier réévalué (125€ au lieu de 85) et des factures de régularisation importantes : le déséquilibre budgétaire devient de plus en plus important. Cette situation a progressivement poussé Monsieur dans une spirale d'impayés de loyer (1.900€), d'eau (400€) et d'électricité (900€), mais aussi, dans une situation de surendettement (4.000€ environ) et une logique de privation / restriction (ne plus utiliser le chauffage, faire ses courses à l'épicerie solidaire de la Croix-Rouge). Toujours en 2017, le bailleur social assigne Monsieur en justice pour les dettes de loyer : un plan d'apurement est mis en place afin qu'il puisse rester dans le logement.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : À partir de 2017, Monsieur a sollicité diverses assistantes sociales de proximité (Ville de Toulouse, Maison des solidarités, Association Mieux Vivre) pour évoquer ses problèmes résidentiels et chercher une aide pour faire face à ses difficultés techniques et financières. Les travailleurs sociaux qu'il a rencontrés ont mis œuvre les actions suivantes :

- Dans un premier temps, un travail de collecte des aides financières a été effectué auprès de divers organismes dans l'objectif de réduire les tensions budgétaires de Monsieur Moutarde. Il obtiendra des financements, notamment de la part du FSL, du Secours Catholique et de la Ville de Toulouse. Dans un même temps, un plan d'apurement des dettes a été négocié auprès du fournisseur d'électricité.
- En parallèle, un travail de médiation a été mené auprès du bailleur social afin de l'inciter à mettre rapidement en place de nouvelles fenêtres dans le logement de Monsieur Moutarde. Toutefois, cette demande ne suscite pas une réaction vive de la part du bailleur.
- En 2018 s'ajoute un nouvel impayé d'électricité. Afin de mieux comprendre le niveau des factures et des consommations d'électricité de Monsieur, une assistante sociale va mobiliser un technicien du Secours Catholique afin qu'il réalise une visite de contrôle des installations électrique au domicile. Ce dernier constatera quelques incohérences.
- Toujours la même année, au regard de l'importance des dettes, de l'immobilisme du bailleur social et de l'insolvabilité de Monsieur, une assistante sociale propose comme stratégie de monter un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. En parallèle, elle cherche à augmenter les revenus de Monsieur avec le montage d'un dossier pour une Allocation Adulte Handicapé. Cette tentative n'a pas abouti.

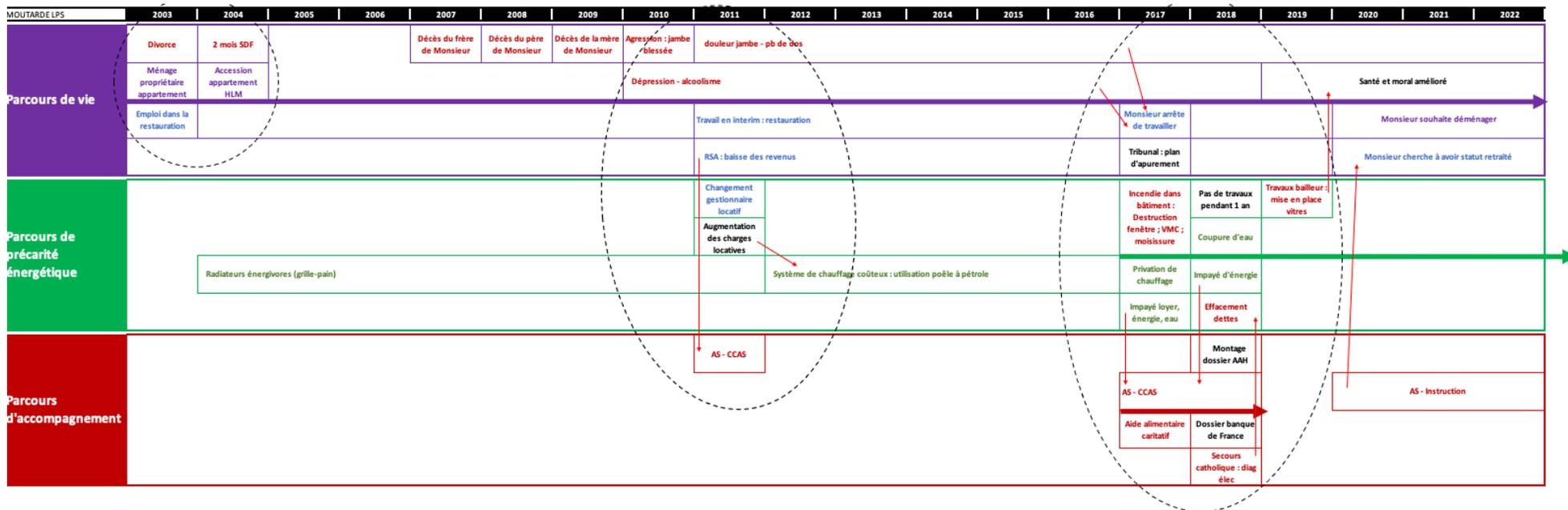
Impacts des actions menées sur la situation de Monsieur Moutarde : L'accompagnement mis en œuvre par les travailleurs sociaux a permis de trouver des solutions aux problèmes rencontrés par Monsieur Moutarde. En effet :

- En 2019, le bailleur social a enfin rénové les ouvrants du logement de Monsieur, ce qui a permis d'améliorer le confort intérieur et la maîtrise des consommations d'énergie. Toutefois, il n'est pas vraiment possible d'affirmer que l'action de médiation menée dès 2017 par les travailleurs sociaux soit à l'origine de cette opération.
- La santé mentale et physique de Monsieur s'est améliorée depuis qu'il n'est plus endetté et qu'il a retrouvé un peu de confort dans son logement. Les relations avec sa fille se sont améliorées. Face à l'inaction du bailleur – qui ne change pas les radiateurs et ne procède pas aux travaux de rafraîchissements demandés – il pense à déménager pour se rapprocher de sa famille. Comme Monsieur approche de l'âge de la retraite, il tente – à l'aide de son assistante sociale – d'obtenir le statut de retraité de manière anticipée afin d'augmenter un peu ses revenus.
- À ce jour, les dettes de Monsieur ont été résorbées suite au montage du dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Monsieur n'est plus en impayé d'énergie et

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

arrive à faire face à ses dépenses contraintes. Il n'utilise plus son chauffage d'appoint au pétrole. Toutefois, comme il a des revenus modestes (RSA = 490€), il fait très attention à ses différents postes de consommations pour conserver un équilibre budgétaire, quitte à se priver de chauffage en hiver. Il fréquente toujours les épiceries sociales et solidaires.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



19 - Madame Jacinthe (Locataire Parc Social)

Cette mère célibataire (environ 40 ans) vit depuis 2014 avec ses deux enfants (4 et 6 ans) en location dans un appartement du parc social à Toulouse. De type 3, cet appartement (60 m²) se situe dans une grande résidence récente (moins de 20 ans) composée de 40 lots.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Suite à son emménagement, Madame Jacinthe constate des odeurs d'essence et de gaz d'échappements qui proviennent du parking souterrain. Au-delà des problèmes d'étanchéité et de l'inconfort qu'elles révèlent, ces odeurs inquiètent beaucoup Madame pour sa santé et celle de ses enfants. Ces derniers sont souvent malades, toussent beaucoup, présentent des allergies, de l'asthme, etc. Par ailleurs, elle constate, dès le premier hiver, que le logement est difficile à chauffer. Équipée de convecteurs électriques, elle parvient difficilement à obtenir une température de confort lorsque les températures baissent. Plusieurs facteurs sont invoqués par Madame pour expliquer cette difficulté à chauffer. Tout d'abord, elle suppose que les radiateurs sont sous dimensionnés par rapport à la taille de certaines pièces. Ensuite, elle constate que l'étanchéité des huisseries n'est pas bonne. En effet, il y a du jeu dans la jointure entre les fenêtres et le mur qui laisse passer l'air froid. L'isolation des murs semble également insuffisante car les parois sont froides au toucher. Enfin, de l'air froid s'infiltre par la gaine technique. Il est expulsé par plusieurs prises et interrupteurs électriques de l'appartement. Ce défaut d'étanchéité – en partie identifié par le bailleur – a suscité une intervention de sa part pour y remédier partiellement. Enfin, Madame considère que son logement est humide.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Ancienne Agent de Services Hospitaliers dans une clinique, Madame déclare des problèmes de santé en 2015 (douleurs au mains liées au canal carpien, arthrose cervicale). Ne parvenant plus à suivre le rythme de travail, elle est licenciée cette même année pour inaptitude. Pendant deux ans, elle bénéficie du chômage à taux plein. C'est en 2017, lorsque ses droits au chômage expirent, que Madame voit ses revenus diminuer drastiquement faute d'avoir retrouvé un emploi. Elle vit depuis avec l'Allocation de Solidarité Spécifique (523€) à laquelle s'ajoutent les allocations familiales (368€) ainsi que l'APL (environ 300€). Dès lors, elle commence à éprouver des difficultés à régler son loyer, ses factures ainsi que le remboursement de son crédit à la consommation. En 2018, les impayés de loyer s'accumulent (700€ de retard), si bien que le bailleur lance une procédure d'expulsion. Elle cumule également des impayés d'électricité (400€) et doit mettre en place un plan d'apurement. Face à cette tension budgétaire, Madame monte un dossier de surendettement en 2019, aidée par une assistante sociale de l'organisme HLM. Son dossier est validé et ses dettes sont effacées, mais Madame est sous tutelle de la Banque de France pendant deux ans. Avec un reste à vivre d'à peine 100€ par mois, Madame recourt à l'aide alimentaire avec l'association Main Tendue afin de garder son budget en équilibre. À la fin de l'enquête longitudinale, les revenus de Madame ont augmenté suite à son inscription dans un parcours de formation rémunéré (Région + Pôle emploi) pour un salaire mensuel équivalent au SMIC.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Madame Jacinthe ne bénéficie pas d'accompagnement spécifique en matière de précarité énergétique. Ce ménage – identifié via l'Association Main Tendue – bénéficie en fait d'un accompagnement à l'insertion professionnelle. Néanmoins, face aux tensions budgétaires, depuis 2015, Madame Jacinthe a initié de multiples actions :

- En 2018, suite à l'expiration de ses droits au chômage, elle prend contact avec une assistante sociale de secteur. Comme elle perçoit l'ASS, cette assistante sociale ne lui propose aucune aide financière supplémentaire. Cette même année, Madame Jacinthe ne parvient plus à payer son loyer et se trouve visée par une procédure d'expulsion. Elle contacte alors son bailleur pour trouver une solution. Ce dernier lui propose un accompagnement avec un travailleur social de la structure. Au regard des tensions budgétaires, un dossier de surendettement sera monté. Une fois de dossier accepté par la banque de France, les dettes de Madame sont effacées : elle peut reprendre le règlement de ses loyers. L'accompagnement s'arrête ainsi quand Madame – sous tutelle de la banque de France pendant deux –ns - redevient solvable.
- En 2019, face à l'inconfort de son logement (odeurs, froid, difficultés à chauffer) et au manque de réactivité de son bailleur, Madame initie une action en justice. Aidée par son assurance juridique – qui couvre les frais de procédure – elle obtient une expertise qui révélera effectivement le défaut d'étanchéité de la gaine technique, obligeant le bailleur à réaliser des travaux de mise en conformité. Courant 2019, Mme Jacintdon'tdont les revenus n'ont pas augmenté, a toujours des difficultés à maintenir son budget en équilibre. Étant sous tutelle, elle ne peut pas régler ses factures trop en retard. Après avoir négocié avec EDF la mise en place d'un plan d'apurement des impayés, Madame prend contact avec une assistante sociale de la MDPH. Cette dernière va instruire une demande d'Allocation pour Adulte Handicapé, mais elle sera refusée car l'invalidité de Madame n'est pas suffisante. Elle va orienter Madame vers l'Association Main Tendue.
- Fin 2019, Madame Jacinthe bénéficie d'un accompagnement par l'association Main Tendue dans le cadre d'une aide alimentaire. Elle peut ainsi bénéficier chaque semaine de colis de nourriture offerts, ou à prix très réduits. En parallèle, elle est accompagnée par une Conseillère en Insertion Sociale et Professionnelle qui l'oriente en 2020 vers CAP emploi et vers une association pour un accompagnement à l'insertion professionnelle adapté. Courant 2021, Madame Jacinthe débute un parcours de formation rémunéré avec le CRIC. À la fin de l'enquête longitudinale, elle était ravie de la formation qu'elle suivait.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Jacinthe : Les impayés de loyer et d'énergie s'expliquent par la perte d'emploi et la baisse des revenus de Madame. Ce sont bien les problèmes financiers qui ont poussé Madame à solliciter l'aide de divers acteurs pour retrouver un équilibre budgétaire :

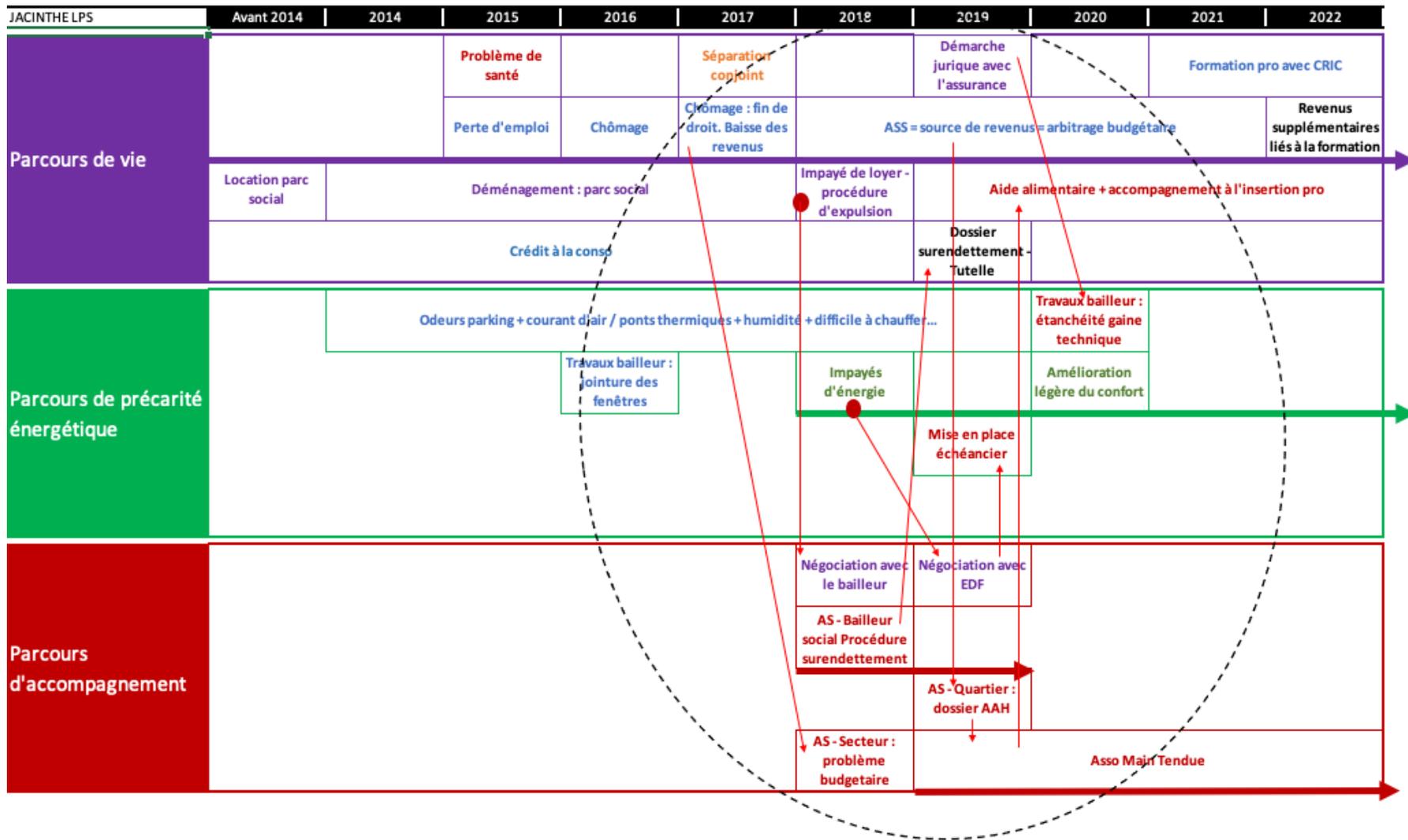
- Suite à la perte brutale de ses revenus en 2017, le budget de Madame se trouve soudainement déséquilibré. Elle commence alors à cumuler les impayés. Avec l'intervention de l'assistante sociale de l'organisme HLM et le montage du dossier de surendettement, Madame parvient à assainir sa situation budgétaire.
- L'aide alimentaire et à l'insertion professionnelle proposée par l'Association Main Tendue a permis à Madame de réduire ses dépenses contraintes et à retrouver un certain équilibre

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

budgétaire : elle peut régler ses factures d'énergie et le plan d'apurement de ses dettes. Madame n'est plus en impayé. L'accompagnement à l'insertion professionnelle permet à Madame de percevoir le SMIC. Suite à sa formation, elle espère trouver un emploi.

- La démarche que Madame a initié avec l'aide de son assurance a poussé le bailleur à réaliser quelques travaux de mise en conformité en 2020. Madame constatera une légère amélioration de son confort. Toutefois, Madame déclare avoir encore des difficultés pour chauffer son logement. Elle déclare vouloir une nouvelle expertise dans l'optique de résoudre ses problèmes techniques.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



20 - Madame Limonium (Locataire Parc Social)

Cette femme (environ 55 ans) vit seule avec ses deux fils (12 et 29 ans). Elle loue depuis 2014 un T3 du parc social de 55 m². Le logement se trouve dans un immeuble récent (après les années 2000) qui comprend environ 30 logements sur trois niveaux. Le bâtiment se situe à Montreuil.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : L'appartement est au premier étage du bâtiment et il est entouré d'autres logements (sol, plafond, murs). Lors de nos visites, le logement semblait sain et bon état. Le chauffage et l'eau chaude sanitaire sont compris dans les charges collectives. Le loyer mensuel est d'environ 700€ avec les charges comprises (la quittance indique 325€ de loyer, 50€ de chauffage, 50€ d'eau chaude, 25€ d'eau froide, 62€ de charges locatives). En hiver, Madame considère que le chauffage est trop coûteux et ne permet pas d'obtenir une température de confort. Lorsque la température de consigne du thermostat est à 24°C, la température ressentie dans la pièce semble bien inférieure (environ 19°C). De fait, Madame utilise parfois un radiateur électrique d'appoint lors des pics de froid.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Entre 2014 et 2016, comme Madame travaille à temps plein à la RATP, elle peut faire face aux dépenses contraintes sans l'aide d'aucun dispositif. La situation de Madame bascule en 2016 lorsqu'elle se fait licencier. À partir de 2016, les revenus de Madame baissent car elle perçoit désormais des indemnités chômage. Dans ce contexte (inertie bureaucratique), le budget de Madame se trouve fortement déstabilisé et son moral baisse. En 2017, la situation de Madame se dégrade encore lorsqu'elle apprend qu'elle est atteinte d'un cancer. Comme elle ne bénéficie pas des APL et qu'elle n'a pas les capacités financières, Madame décide de ne plus payer ni son loyer (dette de 2.000€) ni ses factures d'électricité. Débute alors la spirale de l'endettement. À partir de 2018, elle perçoit enfin l'APL, mais comme ses indemnités chômage sont remplacés par l'Allocation Adulte Handicapé (900€), ses revenus baissent encore. Le versement des APL sera ensuite conditionné au versement des loyers. Madame se rend désormais au Restos du Cœur pour obtenir des denrées alimentaires.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : En 2016, face à la dégradation de sa situation, Madame a rapidement lancé des démarches auprès de divers services (Pôle Emploi, CAF, CCAS, etc.) pour anticiper la baisse de ses revenus et trouver une aide financière pour régler son loyer et ses factures :

- Suite à son licenciement en 2016, elle s'adresse d'abord à la Caf et au CCAS, notamment pour ouvrir ses droits aux APL. Toutefois, Madame déclare que les travailleurs sociaux qu'elle rencontre à cette époque n'ont pas voulu l'aider car elle s'est présentée d'elle-même aux guichets sans avoir été orientée par un organisme. Madame déclare que les administrations sont débordées et qu'il lui a fallu attendre 18 mois pour que sa demande d'APL soit traitée et donne lieu à des versements. Durant cette période, les prélèvements (impôts, loyer, charges) pesaient beaucoup trop sur le budget, Madame a lâché prise et s'est endettée en ne payant

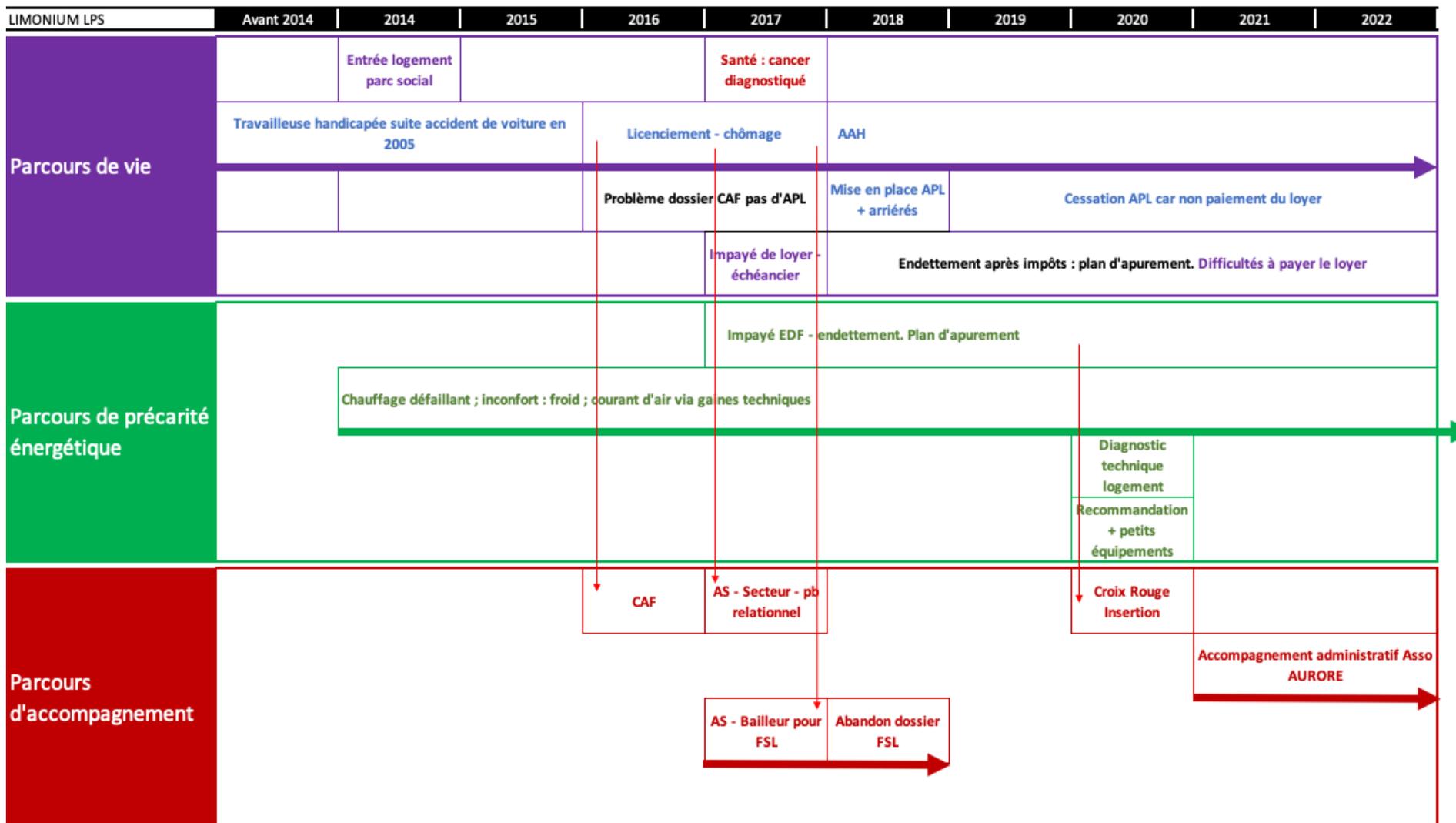
Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

plus le loyer et les factures d'énergie. Elle a aussi développé des sentiments d'injustice et de colère.

- En 2017, lors d'un rendez-vous, Madame Limonium entre en conflit avec l'assistante sociale du CCAS en charge du suivi de son dossier. Suite à ce conflit, Madame déclare ne plus pouvoir entrer en contact avec les travailleurs sociaux du CCAS. Madame s'adresse alors à une assistante sociale de la société HLM pour obtenir une aide financière du FSL. Toutefois, la demande auprès du FSL n'aboutira pas car Madame a déjà plusieurs loyers de retard. Madame déclare qu'elle n'a pas été en capacité de payer le loyer car elle n'a pas perçu ses indemnités chômage durant deux mois. Selon elle, le problème venait soit de Pôle Emploi soit de sa banque. En parallèle, pour faire face aux impayés d'électricité, Madame négocie un plan d'apurement auprès d'EDF.
- À partir de 2018, Madame Limonium se trouve fortement endettée. Elle a de grandes difficultés à payer le loyer et les factures. Comme elle ne paye pas toujours le loyer, la CAF cesse de verser les APL pour non-paiement. Madame est également convoquée au tribunal car le bailleur social a lancé une procédure d'expulsion.
- En 2020, Madame Limonium s'adresse à la Croix-Rouge pour tenter de comprendre ses consommations et ses factures d'électricité. Un technicien de la Croix-Rouge réalisera un diagnostic lors d'une visite à domicile. Selon le rapport de diagnostic, le logement semble normal. Le chargé de diagnostic a néanmoins profité de la visite pour fournir des petits équipements économes et un livret sur les écogestes.
- Depuis 2021, suite à une orientation de l'assistante sociale de la société HLM, Madame Limonium est en relation avec l'Association AURORE. Cette association a mis en place un accompagnement – toujours en cours – qui consiste à épauler Madame Limonium dans ses démarches administratives et judiciaires.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Limonium : En 2022, alors que l'enquête longitudinale se termine, Madame Limonium est toujours dans la difficulté. Son budget est trop déséquilibré pour faire face aux dépenses contraintes. De fait, Madame gère ses dettes par des impayés de loyer ou d'énergie. Ce mode de gestion – par les impayés – empêche Madame d'obtenir les aides financières qui lui permettraient d'équilibrer son budget (en l'occurrence, l'APL et le FSL). Cette étude de cas montre surtout qu'il n'a pas été possible de mettre rapidement en place un accompagnement suffisamment réactif et cohérent pour aider Madame. Pour l'heure, Madame tente de régler ses dettes au fur et à mesure, ce qui déstabilise son budget et implique encore des impayés de loyer ou d'électricité. On peut espérer que l'accompagnement mis en place par l'Association Aurore, en termes de gestion des affaires administratives, permettra à Madame Limonium de retrouver un certain équilibre. Dans ce contexte, le chèque énergie est perçu par Madame comme un véritable coup de pouce.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



21 - Madame Lisianthus (Location Parc Privé)

Cette femme célibataire de 50 ans, de nationalité vénézuélienne, vit avec son fils de 25 ans en location dans un studio du parc privé dans le 7^{ème} arrondissement de Paris. Le studio de 36 m² se situe au rez-de-chaussée et donne sur la cour d'une résidence de 5 étages. Elle vit dans ce logement depuis 2018.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Le logement a été rafraîchi avant sa mise en location. Comme il appartient au fils d'une connaissance, Madame Lisianthus est plutôt confiante lors de son emménagement. L'appartement étant trop petit pour son fils et elle, de nombreux cartons de déménagement n'ont pas pu être déballés. Dès le premier hiver, Madame constate que l'appartement est difficile à chauffer. Il ne dispose que d'anciens radiateurs électriques (type « grille-pain ») qui ne suffisent pas à obtenir une température de confort, même réglés au maximum. Elle utilise donc des radiateurs à bain d'huile en complément. Par ailleurs, comme le logement se situe en fond de cour et ne dispose que de deux fenêtres, le soleil n'y pénètre jamais : il présente de gros problèmes d'humidité. En hiver, les murs, qui manquent d'isolation, restent glacés et ruissellent de condensation. Cela provoque des traces de moisissure. Plusieurs canalisations sont vétustes et sources de fuites : Madame récupère cette eau à l'aide de bassines. Le mauvais état du logement a engendré des soucis de santé pour Madame et son fils (asthme, bronchites, rhumatismes à répétition).

Dimensions sociales de la précarité énergétique : En 2016, Madame Lisianthus perd son emploi de chargée d'affaires à l'UNESCO suite au changement de gouvernement vénézuélien. En 2017, elle trouve un contrat de professeur d'espagnol vacataire pendant un an puis décide de se lancer comme auxiliaire de vie auprès de personnes âgées à son propre compte. Depuis lors, elle tente tant bien que mal de faire des heures auprès de clients, mais elle n'est qu'à temps partiel avec des revenus nettement diminués et fluctuants. Depuis 2018, elle paye un loyer de 950€. Dès 2019, en plus de l'inconfort de son logement, elle commence à accumuler des retards de règlement pour ses factures d'électricité qui elles, ne cessent d'augmenter (prélèvements de 95€ par mois + factures de régularisation d'environ 250€). Elle parvient toutefois à mettre en place un plan d'apurement avec EDF en 2020 qu'elle continue de rembourser à ce jour. En 2020, avec la crise sanitaire liée au Covid 19, Madame doit cesser ses activités car elle au contact des personnes âgées. Comme elle rencontre des difficultés pour renouveler son titre de séjour (certains documents ne lui parviennent pas du Venezuela), elle ne peut pas bénéficier de l'APL. Elle se retrouve ainsi pratiquement sans revenus du jour au lendemain et ne parvient plus à régler son loyer. Le propriétaire l'assigne alors en justice pour loyers impayés et lance une procédure d'expulsion. Malgré tout, elle a repris le règlement de son loyer dès qu'elle a pu recommencer à travailler (seconde semestre 2020) mais elle ne règle que ce qu'elle peut avec ses revenus et avec l'aide financière du père de son fils (800€ par mois au lieu des 950€ demandés). À la fin de l'enquête longitudinale, la procédure judiciaire était encore en cours suite à cause de plusieurs reports dus à la crise sanitaire et aux problèmes de santé de Madame fin 2021 (problèmes cardiaques).

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Face à la procédure d'expulsion dont elle fait l'objet, Madame Lisianthus se retrouve démunie et fait appel à la Fondation Abbé Pierre suite aux conseils d'une amie :

- Second semestre 2020, la FAP est mobilisée et engage un accompagnement juridique et administratif. Elle aide Madame à réunir tous les documents demandés par la cour d'appel et mobilise un avocat indépendant de leur réseau pour la défendre. Elle sollicite l'aide juridictionnelle et prend connaissance de la situation financière de Madame. Elle constate que les factures d'énergie sont trop conséquentes au regard du mauvais état de son logement. Plusieurs réunions sont organisées sur ce sujet, en présence de Madame. Fin 2020, Madame se rend à la mairie afin de demander un accompagnement supplémentaire au regard de la procédure engagée. La mairie ne donne pas suite à sa demande avec l'argument que l'accompagnement de la FAP et la demande d'aide juridictionnelle sont suffisants dans sa situation.
- Début 2021, la FAP mobilise un thermicien membre de son réseau pour réaliser une expertise technique du logement. Ce dernier constate des installations effectivement sources de surconsommations. Suite à cette expertise, la FAP a demandé au propriétaire de réduire une partie de la dette de Madame au regard « des défauts qui auraient dû être réparés ». Le propriétaire ne donnera pas suite, mais la demande est étudiée dans le cadre du jugement.
- Madame formule une demande auprès de la Ville pour un relogement dans le parc social. À la fin de l'enquête longitudinale, elle n'avait pas eu de réponse. Par ailleurs, Madame a sollicité EDF pour qu'un technicien vienne diagnostiquer les installations électriques. Ces derniers ne donneront pas suite. En relation avec le service facturation, elle obtiendra juste la mise en place d'un nouveau plan d'apurement pour les factures impayées.
- Courant 2021, la FAP accompagne administrativement Madame dans ses démarches auprès de la CAF pour bénéficier de l'APL. Or, la procédure est bloquée car elle ne parvient pas à obtenir les documents du Venezuela pour renouveler son titre de séjour. En parallèle, le jugement pour la procédure d'expulsion est reporté en fin d'année à cause du Covid 19.
- Fin 2021, Mme présente des problèmes de santé et doit être hospitalisée pour une transplantation du cœur. Le jugement est de nouveau reporté. Elle contacte son assurance maladie pour avoir quelques revenus le temps de son hospitalisation, mais en l'absence de titre de séjour valide, ces derniers ne peuvent donner suite à sa demande.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Lisianthus : La situation de Madame a basculé en 2020 avec la crise sanitaire du Covid 19. Comme elle ne pouvait plus travailler et avoir des revenus, elle a cumulé des impayés de loyer et d'énergie. Madame subira la précarité énergétique tant que la procédure de jugement sera en cours :

- À plusieurs reprises, Madame fait part de l'état de fatigue psychologique dans lequel elle se trouve. Elle dit ne pas avoir la force d'engager les démarches auprès de la CAF, notamment pour assembler les pièces demandées par la cour d'appel. En plus d'une aide administrative, l'accompagnement de la FAP lui procure un soutien psychologique.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Le diagnostic technique réalisé par un thermicien du réseau de la FAP a permis de conforter Madame quant aux problèmes techniques de son logement et de leur impact sur le montant de ses factures EDF.
- Bien que le jugement n'ait pas encore été prononcé, l'accompagnement juridique et technique dont elle a bénéficié lui a permis de construire une défense plus solide que si elle avait dû y faire face seule (avocat membre du réseau de la FAP, habitué à traiter ce type de dossier, expertise technique venant à l'appui du discours de Madame, mobilisation de l'aide juridictionnelle).

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

LISIANTHUS LPP	Avant 2016	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Parcours de vie		Perte emploi	Auxiliaire de vie à son compte à temps partiel = baisse des revenus					
		Prof espagnol lycée				Période Covid - perte de revenu		
	Location parc privé	Hebergée contre travail	Déménagement location parc privé 7ème			Impayé de loyer		
		Décès de la logeuse				Assignation justice		
Parcours de précarité énergétique			Inconfort : froid ; humidité ; radiateur grille pain ; radiateur d'appoint ; factures EDF importantes ; simple vitrage ; mauvaise exposition ; fuites canalisations ; pb de santé					
					Impayé d'électricité régul	Plan d'apurement élec : échancier		
						Diagnostic logement		
						Accomp. Juridique et administratif	En attente du procès	
Parcours d'accompagnement						F. Abbé Pierre		

22 - Famille Prunus (Locataire Parc Privé)

Ce couple marié (environ 40 ans) vit avec leurs deux enfants (4 et 11 ans). Lors du lancement de l'enquête longitudinale, la famille était depuis 2007 locataire d'un appartement T2 du parc privé de 37 m² situé dans le 14^{ème} arrondissement de Paris.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Dès leur entrée dans le logement, le ménage constate qu'il est difficile à chauffer. Seule une partie des fenêtres est en double vitrage (côté rue) et l'appartement manque d'isolation. Certaines fenêtres, vétustes et non étanches, favorisent l'apparition de traces de moisissures. La ventilation est insuffisante dans les pièces d'eau puisqu'il ne s'agit pas d'une VMC mais d'une simple grille donnant sur l'extérieur. L'appartement est chauffé avec des radiateurs électriques anciens du type "grille-pain". Le ménage fait rapidement le constat de consommations électriques plus importantes que celles qu'il avait dans son logement précédent. Face à cette situation, le couple fait une demande d'intervention auprès d'EDF qui enverra un technicien : celui-ci constatera la non-conformité de l'installation électrique et conseillera au ménage de ne plus utiliser les radiateurs. La famille utilise désormais des radiateurs électriques d'appoint (bains d'huile + rayonnants) pour chauffer tant bien que mal le logement. Dans la cuisine et la salle de bains, plusieurs dégâts des eaux ont dégradé le logement et n'ont jamais donné lieu à des réparations de la part du propriétaire bailleur. Les sanitaires ont également des problèmes d'étanchéité. La baignoire est posée à même le plancher et fuit, de l'eau s'infiltré par le dessous : le plancher est en train de s'affaisser.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Madame et Monsieur travaillent tous les deux. Le couple a un revenu mensuel d'environ 2.500€ par mois. Le budget du ménage semble ainsi suffisant pour payer le loyer (1.100€) et subvenir aux besoins des enfants. Toutefois, depuis qu'ils occupent ce logement, ils ont de fortes consommations électriques avec des factures bimensuelles entre 500 et 1.000€. Jusqu'en 2014, le couple parvient à régler ses factures et à garder un équilibre. En 2015, le couple donne naissance à un second enfant qui présente des problèmes de santé lourds. Madame se voit contrainte de réduire son temps de travail au salon de coiffure familial pour s'occuper de son enfant, ce qui provoque la baisse de ses revenus. Dès lors, le ménage ne parvient plus à régler les factures d'électricité. Ils accumulent les retards de paiement, ce qui les oblige à négocier la mise en place d'un plan d'apurement auprès d'EDF. En parallèle, l'appartement – auparavant en gestion locative par une société familiale – est revendu à un Syndic privé. Les rapports entre le couple et le nouveau Syndic se détériorent rapidement car ce dernier n'intervient pas dans le logement pour résoudre les problèmes techniques (initialement les dégâts des eaux) et ne fournit pas les quittances de loyer. Le nouveau syndic va attribuer au couple une dette de loyer de plus de 10.000€. Le couple dit pourtant avoir réglé tous ses loyers dans les temps et ne comprend pas la provenance de la dette. Depuis 2015, un procès est en cours à cause de cette « dette fictive » qui s'élève aujourd'hui à plus de 20.000€. Depuis 2020, la crise sanitaire du Covid 19 a contraint Madame à réduire encore ses heures de travail par manque de clientèle au salon de coiffure. Le budget du ménage est encore une fois réduit (environ 1.200€ par mois).

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aide : Suite à la naissance de leur second enfant, le couple se rapproche d'une assistante sociale du secteur pour mettre en place un suivi médico-social. Compte tenu de la "dette fictive" réclamée par le Syndic, de la procédure lancée par celui-ci, mais aussi, des dégâts des eaux non réparés, l'assistante sociale va orienter le couple vers la Fondation Abbé Pierre (FAP) qui mettra en place le parcours d'accompagnement suivant :

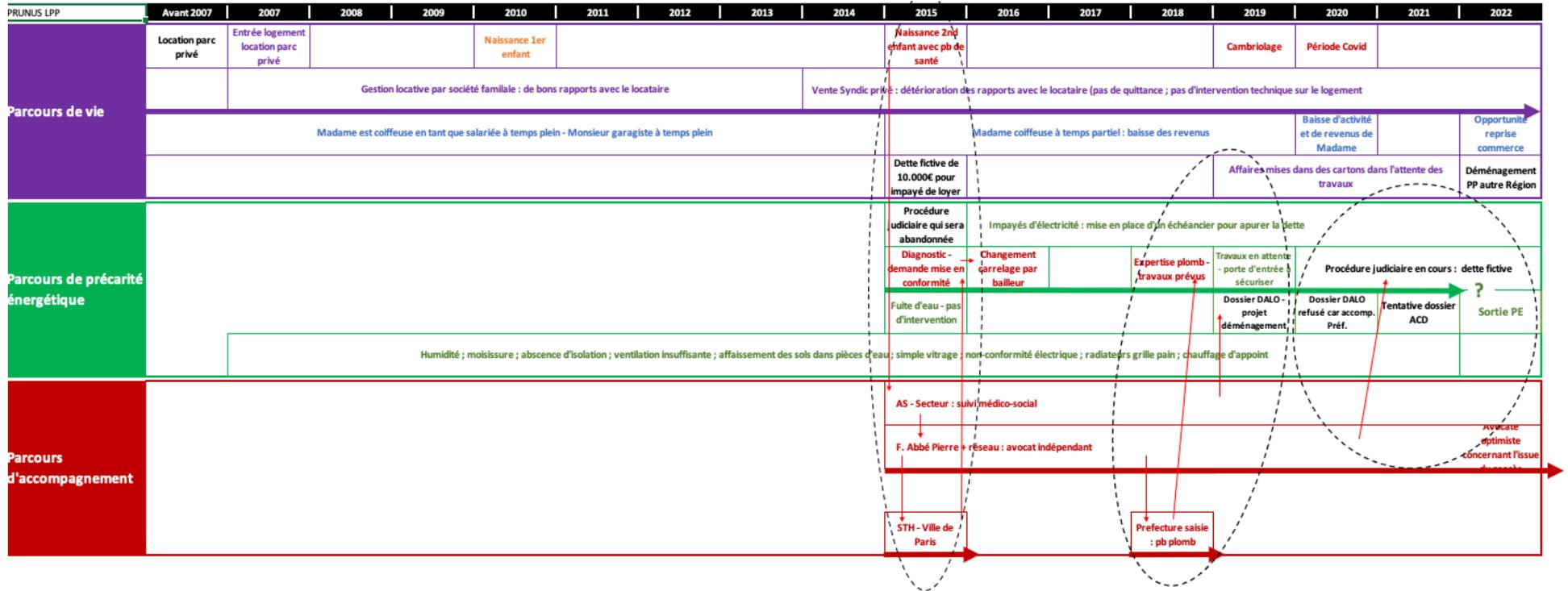
- En 2016, la FAP fait intervenir des techniciens indépendants de leur réseau au domicile de la famille afin de constater les problématiques du logement. Ils décident de faire intervenir le Service Technique de l'Habitat de la Ville de Paris pour contraindre le bailleur à faire des travaux de mise en conformité. Après une simple visite de diagnostic, ces derniers demanderont effectivement au bailleur de réaliser quelques travaux. Le propriétaire se contentera de changer le carrelage de la salle de bains. La procédure sera classée sans suite. En parallèle des expertises techniques, la FAP met en relation le couple Prunus avec une avocate indépendante de son réseau. Elle est habituée à travailler sur ce type de problématique. La procédure judiciaire lancée par le Syndic est plusieurs fois classée sans suite puis réassignée l'année suivante avec une nouvelle procédure et une nouvelle dette réévaluée. À la fin de l'enquête longitudinale, l'avocate accompagnait encore la famille.
- En 2018, face à l'inaction du bailleur, les experts de la FAP font appel aux services de la préfecture de Paris pour expertiser la présence de peinture au plomb. Suite à une visite à domicile, les services de la préfecture proposent de réaliser une mise en conformité. En 2019, la famille se prépare aux travaux de mise en conformité et mettent toutes leurs affaires dans des cartons. Juste avant le démarrage des travaux, l'appartement est cambriolé et la porte d'entrée est fracturée. La préfecture refuse alors de faire les travaux si la porte d'entrée n'est pas sécurisée à cause des assurances. Le propriétaire n'intervient pas pour sécuriser la porte d'entrée et les locataires n'ont pas le droit de faire les travaux à leurs frais. À la fin de l'enquête longitudinale, les travaux n'ont toujours commencé. Les affaires de la famille sont toujours dans des cartons.
- En 2020, las de cette situation, le couple Prunus souhaite déménager. Mais avec une dette supposée de loyer de plus de 10.000€ et des revenus diminués, ils sont conscients de ne pas pouvoir faire de demande dans le parc privé. Leur assistante sociale monte alors un dossier DALO mais il sera refusé car la famille est déjà concernée par une procédure d'accompagnement de la préfecture. En 2021, suite au refus du DALO, l'assistante sociale de la famille fait une demande d'ACD (Accord Collectif Départemental) au regard des problèmes de santé de leur enfant. Cette demande leur sera également refusée au motif qu'ils ne sont pas en mesure de justifier de l'acquittement de leur dette de loyer vu qu'aucun jugement n'a été prononcé.

Impacts des actions menées sur la situation de la Famille Prunus : Cette étude de cas montre la difficulté de mettre en place un parcours d'accompagnement en matière de précarité lorsqu'une procédure judiciaire est en cours et que le bailleur refuse toute intervention sur le logement. De fait, les accompagnements dont a bénéficié la famille prunus n'ont pas eu de réel impact sur la précarité énergétique. L'évolution de la situation de la Famille Prunus est conditionnée par le verdict du procès qui repoussé depuis 2015, année de leur première assignation. Cependant, Madame Prunus considère que l'accompagnement proposé par la FAP a été indispensable pour

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

garder la tête hors de l'eau. À la fin de l'enquête longitudinale, début 2022, le couple a finalement trouvé l'opportunité inattendue de déménager. Le couple a en effet décidé de quitter sa vie parisienne pour reprendre un commerce dans une petite ville de Normandie. C'est la famille de Madame, originaire de la région, qui a eu vent de cette opportunité. Depuis, ils vivent dans le logement de fonction situé au-dessus de leur commerce. Le couple déclare que celui-ci est en bon état et facile à chauffer. Ce déménagement a permis au couple de sortir de la précarité énergétique : il est en capacité de régler les factures d'électricité tout en ayant du confort à la maison. Notons toutefois que la procédure engagée par le Syndic est toujours en cours et la famille est encore accompagnée par la FAP pour tenter de trouver une issue favorable.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



23 - Madame Tulipe (Locataire Parc Privé)

Cette mère célibataire (environ 50 ans) vit depuis 2010 avec ses deux enfants (17 et 18 ans) en location dans une petite maison individuelle du parc privé (environ 70 m²). Le propriétaire de cette maison – située en périphérie du village de Grange-sur-Lot dans le Lot-et-Garonne – est un homme âgé pour lequel Madame Tulipe éprouve « *une certaine tendresse* ».

Dimensions techniques de la précarité énergétique : La maison de Madame Tulipe est un ancien garage automobile que le propriétaire a transformé en logement locatif. Construit dans les années 50, ce bâtiment de plain-pied dispose de murs extrêmement fins (10/15 cm) et ne comprend aucune isolation. La plupart des ouvrants sont vétustes, en simple vitrage et ne ferment pas correctement. Pour réduire les infiltrations d'air et d'humidité, Madame calfeutre les ouvrants avec des bandes isolantes. Le système de chauffage centralisé n'est pas opérationnel car la chaudière au fioul est trop ancienne pour être maintenue en activité. Madame a dû installer un poêle à bois lors de son arrivée dans la maison il y a plus de dix ans. Elle a également acheté une ancienne climatisation réversible d'occasion pour chauffer le salon car la chaleur du poêle n'arrivait pas à l'atteindre. L'installation du poêle à bois ainsi que de la climatisation n'ont pas été faites par un professionnel, mais par le propriétaire lui-même. Le poêle a tendance à refouler et il n'y a aucun moyen de savoir si l'installation de la climatisation est conforme (cet équipement a d'ailleurs tendance à faire disjoncter le compteur électrique pendant la nuit lorsqu'elle consomme beaucoup). De fait, Madame a beaucoup de mal à chauffer cette maison de manière homogène et constate une lente dégradation de son logement d'année en année depuis son installation. Compte tenu du fait que Madame a évoqué ses problèmes d'inconfort au propriétaire, ce dernier a décidé de remplacer deux petites fenêtres simple vitrage par du double vitrage en 2019.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Depuis 2014, Madame travaille comme ATSEM à temps partiel dans l'école primaire de sa commune. Auparavant, elle était au RSA avec deux enfants à charge et parvenait à maintenir son budget en équilibre (APL + CAF + tarif de première nécessité pour l'énergie). Son changement de situation professionnelle ainsi que le départ de sa fille du domicile familial ont donc nettement grevé son budget, si bien que Madame ne parvient plus à faire face aux dépenses contraintes (loyer + factures). En 2017, au regard de la diminution de ses heures de travail par son employeur (la mairie de la commune), Madame cesse de payer son loyer. Elle en est arrivée à plus de 10.000€ de retard de loyer lors de notre première rencontre fin 2021. Elle a aussi du retard dans le paiement des factures d'énergie, ce qui lui a valu plusieurs menaces de coupure. Entre 2021 et 2022, la situation de Madame s'est améliorée car son ex-conjoint (père de ses enfants) est décédé et sa fille qui vivait chez lui est revenue vivre à son domicile. Elle a donc récupéré ses droits CAF qui sont passés de 250€ à 850€ par mois. Elle a donc contacté EDF afin de mettre en place un plan d'apurement de la dette (1.800€). En revanche, elle n'est pas parvenue à apurer ses dettes de loyer, trop importantes : un procès est en cours avec son bailleur. Elle ne sait pas si elle pourra garder son logement au terme du procès.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

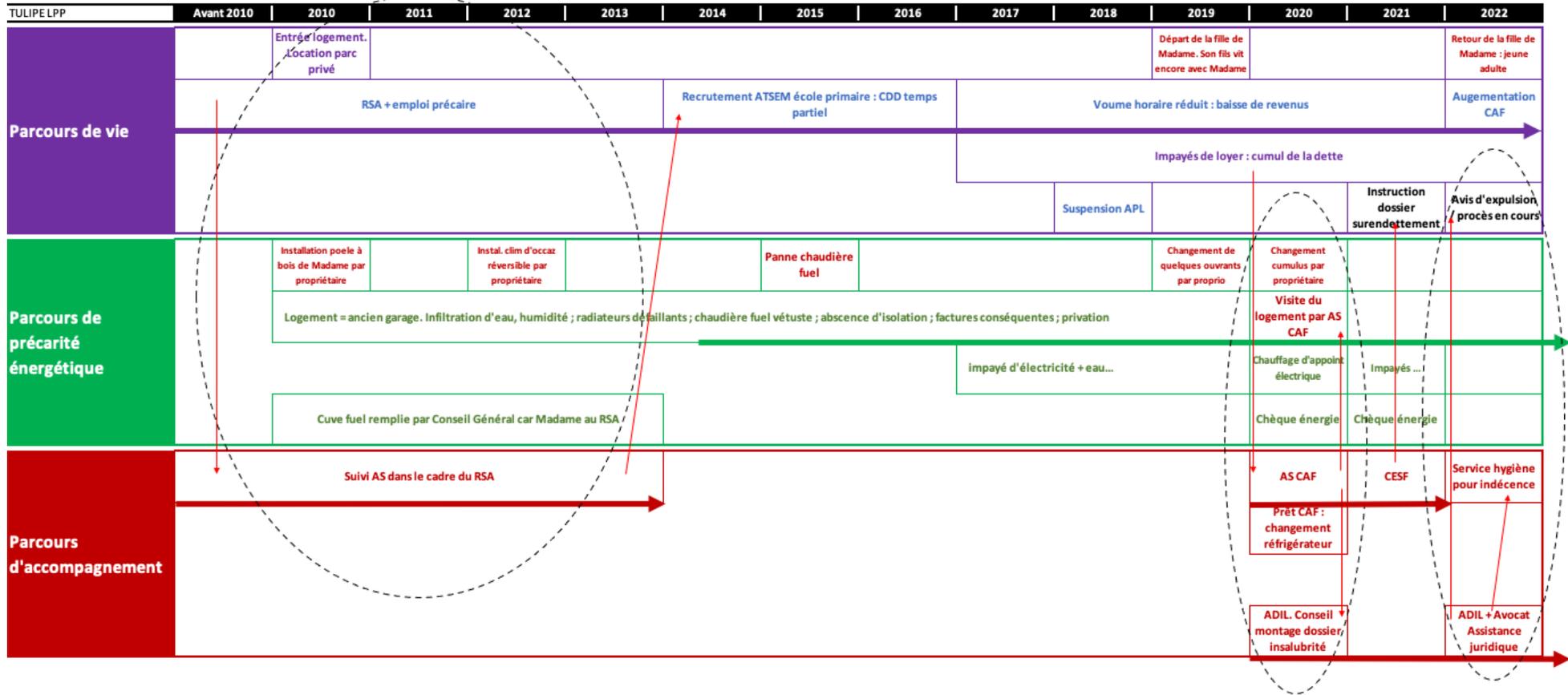
Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Madame Tulipe – identifiée par le bouche-à-oreille – relève des « ménages invisibles ». Cependant, bien qu'elle n'ait pas bénéficié d'un accompagnement spécifique en matière de précarité énergétique, les difficultés qu'elle a rencontrées ces dernières années l'ont amenée à solliciter plusieurs acteurs tiers :

- Fin 2020, voyant ses dettes de loyer s'accumuler avec comme conséquence la suspension du versement des APL, Madame Tulipe prend contact avec une assistante sociale de la CAF pour lui faire part de sa situation. Cette dernière vient au domicile de Mme et l'invite à prendre contact avec l'ADIL.
- En 2021, Madame se rend aux locaux de l'ADIL qui l'oriente vers l'Association Passerelle afin qu'ils l'aident à monter un dossier de surendettement. Même si elle entame les démarches, elle ne remplira pas le dossier car elle ne souhaite pas être sous la tutelle de la Banque de France. Dépassée par les événements, elle n'effectuera pas d'autres démarches cette année-là.
- Début 2022, une procédure d'expulsion est engagée à l'encontre de Madame avec convocation au tribunal. Elle reprend alors contact avec l'ADIL qui démarre une procédure d'assistance juridique. Madame Tulipe se rend une première fois à une convocation au tribunal sans avocat, pensant qu'elle pourrait plaider sa cause seule mais une fois sur place, elle change d'avis et demande un report d'audience. Elle prend contact avec une avocate sur place, prise en charge par l'aide juridictionnelle. Suite à ce report d'audience, deux employés de l'ADIL se rendent chez Madame Tulipe afin d'étudier précisément sa situation. Ils relèvent le caractère illégal de la situation d'embauche de Madame par la mairie de sa commune (le renouvellement de contrats en CDD aurait dû déboucher sur un CDI). Ils prennent également contact avec les services d'hygiène de la commune afin de faire constater l'état du logement et voir s'il peut être considéré insalubre.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Tulipe : De son propre aveu, Madame Tulipe est une personne qui préfère se débrouiller seule quand elle le peut. De fait, lors du lancement de l'enquête longitudinale, Madame n'était accompagnée par aucun organisme. Elle avait simplement pris contact avec la CAF pour obtenir un prêt en vue de remplacer son réfrigérateur vieillissant et énergivore.

Le parcours d'accompagnement de Madame débute Fin 2021-début 2022, lorsqu'elle entre en contact avec l'ADIL pour bénéficier d'une aide juridique. On peut seulement supposer que cet accompagnement pourra aider Madame à plaider sa cause lors du procès à venir. Cependant, ni la seconde audience, ni la visite des services d'hygiène n'avaient encore eu lieu lors de notre dernier contact avec Madame Tulipe.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



24 - Famille Bruyère (Locataire Parc Privé)

Ce couple marié (environ 40 ans), originaire du Maroc, loue depuis 2018 une maison de ville de 80 m² à Marsillargues dans l'Hérault. Il occupe la maison avec ses deux enfants adolescents. Au moment de l'enquête, la gestion locative est assurée par les enfants du propriétaire qui est une personne très âgée et malade (Alzheimer).

Dimensions techniques de la précarité énergétique : il s'agit d'une maison ancienne sur trois niveaux avec des pièces qui ont de grands volumes. Peu avant l'emménagement de la famille Bruyère, elle a été équipée d'une climatisation réversible dans le salon et de fenêtres double vitrage. Suite au premier hiver, le ménage constate que le système de chauffage génère des factures d'électricité importantes pour atteindre la consigne de température. Il constate aussi l'apparition de points de moisissures sur les murs, ce qui indique un défaut d'isolation de la maison. Lors du second hiver, la famille adapte son mode de gestion du chauffage de manière à maîtriser les factures : elle utilise le système de climatisation réversible pour chauffer le rez-de-chaussée lorsque les membres du foyer sont présents et elle évite d'utiliser dans les étages les radiateurs « grille-pains » jugés trop vétustes, dangereux et coûteux. L'inconfort (froid, humidité) reste néanmoins coûteux pour le ménage (facture de régularisation annuelle).

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Entre 2018 et fin 2019, Monsieur a des revenus plutôt stables en tant que saisonnier agricole à temps plein et Madame a des revenus variables en tant qu'agent de service hospitalier en intérim : le couple arrive néanmoins à maintenir un équilibre budgétaire malgré des factures d'électricité importantes. À partir de 2020, Monsieur est le seul à contribuer aux revenus du ménage car Madame entre dans une période de formation : le budget se trouve alors déséquilibré et ne permet pas de faire face à toutes les dépenses contraintes. Madame contacte alors la fille de la propriétaire pour que des améliorations techniques soient apportées : cette dernière dit ne pas avoir le pouvoir et les moyens financiers pour faire des travaux (les loyers sont encaissés par sa mère et elle perçoit le RSA). À partir de fin 2020, Madame décide de reprendre une activité professionnelle pour améliorer la situation financière de la famille.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : face aux tensions budgétaires et au manque de réactivité du propriétaire pour régler les problèmes techniques du logement, le ménage s'est rapproché du CCAS de secteur pour obtenir de l'aide. Voici la démarche d'accompagnement initiée par l'assistante sociale du CCAS à partir de 2020 :

- L'assistante sociale du CCAS mobilise la CAF et la MSA pour obtenir des aides financières qui deviendront annuelles pour le ménage (environ 400€). Dans un même temps, elle oriente le ménage vers GEFOSAT et contacte la fille de la propriétaire pour l'inciter à faire des travaux.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Le ménage prend contact avec GEFOSAT et une visite à domicile est organisée en présence de l'assistante sociale du CCAS qui suit la situation du ménage. Un diagnostic technique du logement est alors réalisé puis envoyé par GEFOSAT au propriétaire.
- Suite à l'envoi du rapport de visite, GEFOSAT a lancé une action de médiation auprès de la fille de la propriétaire pour que des travaux soient réalisés. Cette dernière consent alors à mobiliser un « bricoleur » de son entourage pour : installer des radiateurs électriques dans les chambres à l'étage et intervenir sur la toiture source d'infiltration et d'humidité. Or, son intervention a dégradé la toiture, si bien que des fuites d'eau apparaissent dans la maison par temps de pluie, ce qui génère encore plus d'humidité.
- En 2021, face à ce problème de fuites d'eau, GEFOSAT réalise à nouveau une visite et un rapport pour instruire une action pour non décence du logement. L'objectif de cette action vise surtout à faire pression sur le propriétaire. Ce nouveau rapport pousse les enfants de la propriétaire à mobiliser leur ami « bricoleur » pour opérer quelques travaux supplémentaires : installation de trois radiateurs (la salle de bain, cuisine et salon), mise en place d'une porte pour former un sas avec la porte d'entrée, intervention sur le toit pour remplacer quelques tuiles.

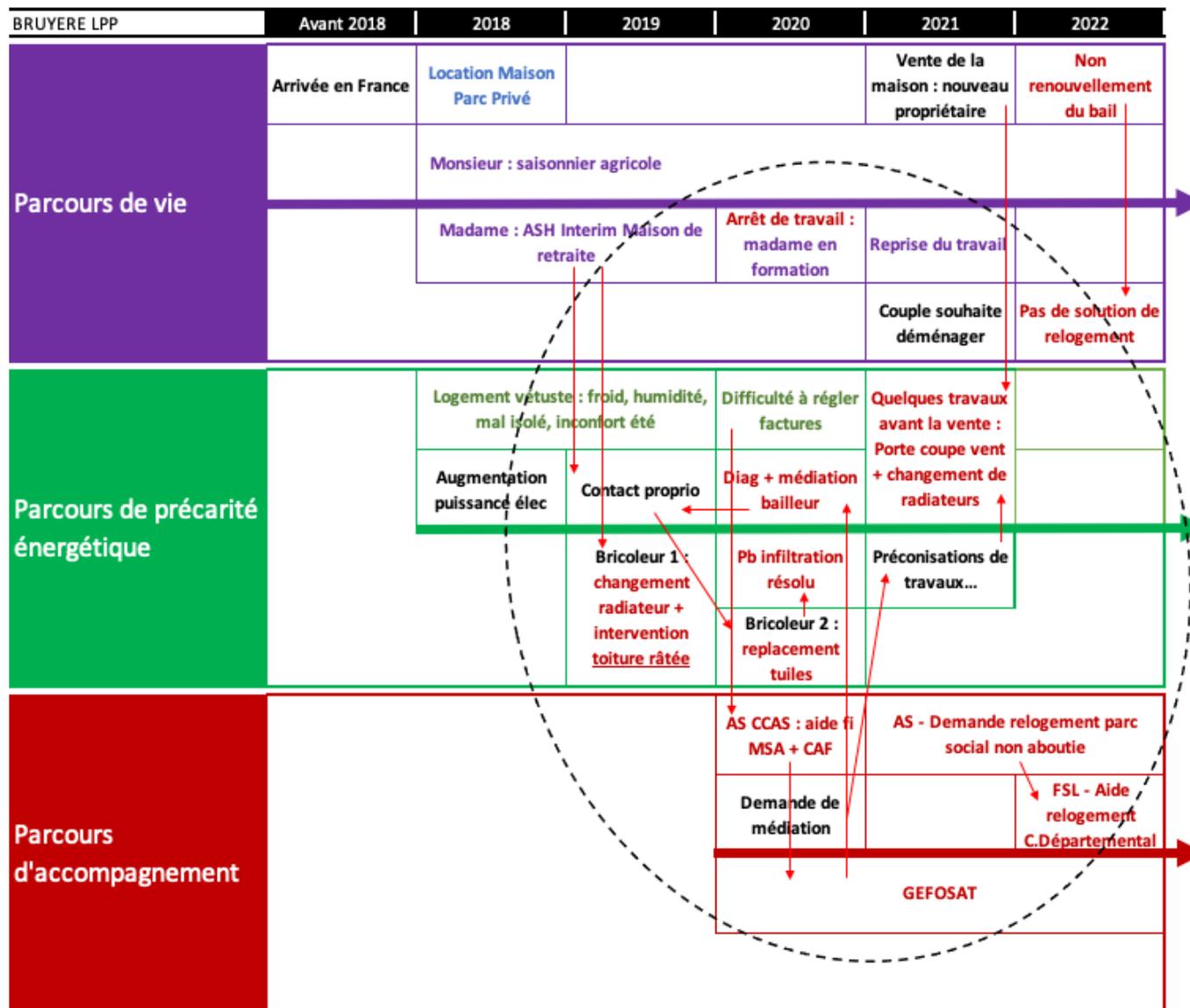
Impacts des actions menées sur la situation de la Famille Bruyère : Cette étude de cas montre que ce sont les problèmes financiers pour faire face aux dépenses contraintes qui ont amené le ménage à solliciter le CCAS. L'assistante sociale du CCAS, qui suit encore le dossier, a su analyser la situation et orienter le ménage vers le dispositif d'accompagnement porté par GEFOSAT : il existe ainsi un partenariat local qui permet d'identifier les problèmes de précarité énergétique et les solutions pour tenter de les résoudre. Toutefois, on peut considérer que la démarche d'accompagnement a eu, pour l'heure, peu d'impacts sur la précarité énergétique de la famille Bruyère. En effet :

- Les aides financières mobilisées par l'assistante sociale auprès de la CAF et de la MSA permettent de soulager le budget du ménage, mais ils ne permettent pas le retour à l'équilibre du budget tant que le logement reste énergivore.
- Avec la visite à domicile et le diagnostic technique de GEFOSAT, le ménage a bénéficié d'une expertise qui vient conforter leur perception des problèmes et des responsabilités.
- Avec les rapports de visite et les actions de médiation auprès du propriétaire, GEFOSAT a obtenu la réalisation de quelques travaux. Or, si les nouveaux radiateurs apportent un peu de chaleur dans les étages, la dégradation de la toiture suite à l'intervention du « bricoleur » a amplifié le problème d'humidité. Dans tous les cas, le confort n'est pas au rendez-vous et les factures du ménage restent aujourd'hui trop élevées.
- L'inertie forte qui caractérise la situation a tendance à décourager le ménage à rester dans la maison. Il considère que le déménagement est la meilleure solution : la recherche d'un nouveau logement est en cours.
- Compte tenu du fait que la propriétaire est vieillissante et malade et que les enfants n'ont pas hérité, GEFOSAT ne peut pas mobiliser les aides de l'ANAH. De son côté, face aux injonctions de GEFOSAT, les enfants de la propriétaire ont préféré vendre la maison.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Nous pouvons supposer que l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) dont a bénéficié la famille début 2022 leur permettra de pouvoir trouver une solution de relogement suite à la récupération du bien par les nouveaux propriétaires. Quoi qu'il en soit, la famille Bruyère se disait soulagée de pouvoir bénéficier de cet accompagnement qui réduit un peu le stress engendré par l'urgence de la situation.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



25 - Madame Hellébore (Propriétaire Occupant)

Cette femme (environ 48 ans) vit seule avec ses nombreux animaux dans un corps de ferme ancien (année 1900) dont elle est propriétaire depuis qu'elle a hérité de ses parents en 2012. Le logement – de 73 m² sur deux niveaux – dispose de 3 pièces (cuisine, salon, chambre) au rez-de-chaussée et d'une grande pièce à l'étage (chambre). La maison se situe en milieu rural isolé et situé dans une petite commune de Gironde (environ 1.400 habitants). Indiquons que Madame est également propriétaire d'une autre petite maison par héritage de ses parents.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Le logement de Madame Hellébore est dépourvu de salle de bain et de toilettes. Les installations électriques ne sont pas aux normes. Le chauffage du logement est assuré par l'insert ancien de la cheminée qui se trouve dans la pièce de vie (cuisine). La maison – constituée de pierres calcaires – n'a jamais été rénovée et présente de multiples problèmes structurels (effondrement de la toiture, infiltrations d'air et d'humidité, absence d'isolation, traces de moisissures). La maison dispose également d'anciens chais attenants aux pièces de vie. Il s'agit de volumes inhabités qui – pour l'heure – ne sont ni isolés ni chauffés. L'effondrement d'une partie de la toiture, notamment au niveau des chais, a accentué les problèmes d'infiltrations. Madame assiste ainsi à la dégradation lente de son habitat. De fait, le confort du logement est extrêmement sommaire. En hiver, Madame ne chauffe que la pièce de vie (insert + poêle à pétrole d'appoint) et la chambre (poêle à pétrole d'appoint) mais elle éprouve des difficultés à gérer la température de confort. Notons que Madame a fait installer un ballon d'eau chaude sanitaire en 2016. En 2019, une tempête a engendré des dégâts sur la toiture de la maison.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Lorsqu'elle emménage en 2012 et jusqu'en 2016, Madame connaît la précarité de l'emploi. Elle enchaîne les contrats courts de 3 à 6 mois et dispose d'un revenu modeste. Toutefois, à cette époque, elle est en concubinage avec un homme qui dispose de bons revenus. En 2016, elle se sépare de son conjoint. À partir de 2017, elle trouve un emploi à mi-temps comme comptable dans un groupe vétérinaire. À partir de 2019, elle va occuper ce poste en CDI. Ses revenus se composent de son salaire (1.460€) et du loyer qu'elle perçoit avec la location de la maison dont elle a hérité à la mort de ses parents (470€). En ce qui concerne l'énergie, Madame paye 80€ d'électricité pour l'eau chaude sanitaire et les équipements électriques. En hiver, Madame déclare que le chauffage lui coûte cher. Elle consomme environ 25€ de pétrole par semaine durant les périodes de froid (de novembre à mars). Pour alimenter l'insert de la cheminée, Madame dispose de bois de chauffage gratuit (elle est propriétaire de 8 hectares de terrain) et achète 3-4 stères de bois à une entreprise locale (15€ par stère) qu'elle conditionne à la tronçonneuse. Madame déclare à la fois être habituée à ce mode de vie (elle maîtrise son budget) et vouloir améliorer le confort de son logement.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Madame envisage la rénovation de sa maison depuis qu'elle en a hérité. Dans cette optique, en 2013, elle a sollicité une première fois le PACT ARIM (devenu SOLIHA) pour monter un dossier ANAH. Toutefois, à l'époque,

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

Madame vit encore avec son ex-conjoint, le dossier n'aboutira pas car les revenus du couple dépassent les plafonds d'éligibilité. En 2017, désormais célibataire, Madame a sollicité de nouveau SOLIHA dans l'espoir de concrétiser un projet. Cette sollicitation a débouché sur les actions d'accompagnement suivantes :

- En 2017, des visites à domicile ont été réalisées par les techniciens de SOLIHA pour expertiser le logement. En découle une phase de deux ans pour le montage technique et financier du projet de rénovation. Madame Hellébore explique qu'il a fallu du temps pour obtenir le devis du maçon de famille, mais aussi, que des agents de SOLIHA ont eu des problèmes de santé.
- En 2019, compte tenu du fait que le maçon de famille part à la retraite, il est nécessaire de le remplacer pour obtenir des devis et finaliser le montage technique et financier. SOLIHA propose une nouvelle entreprise à Madame et de nouveaux devis sont établis de manière à correspondre au projet initial.
- À partir de 2020, la crise sanitaire du Covid 19 a eu pour effet de distendre les relations entre Madame Hellébore et SOLIHA, mais aussi, de repousser à plus tard la validation du montage technique et financier du projet de rénovation. Début 2021, lors du lancement de l'enquête longitudinale, Madame venait d'obtenir la validation du plan de financement pour son projet de travaux et elle pensait que les travaux débuteraient dans l'année.
- Début 2022, lorsque l'enquête longitudinale s'achève, Madame déclare ne plus avoir de nouvelles récentes de la part de SOLIHA. Les travaux ne sont toujours pas programmés. Compte tenu du fait que le montage technique et financier commence à dater, Madame sait qu'il est nécessaire de revoir le dossier, notamment pour actualiser les devis des entreprises.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Hellébore : Le temps de l'enquête longitudinale ne permet pas de savoir si l'accompagnement proposé par SOLIHA permet de sortir Madame Hellébore de la précarité énergétique. Les actions menées ont néanmoins eu les impacts suivants sur la situation de Madame :

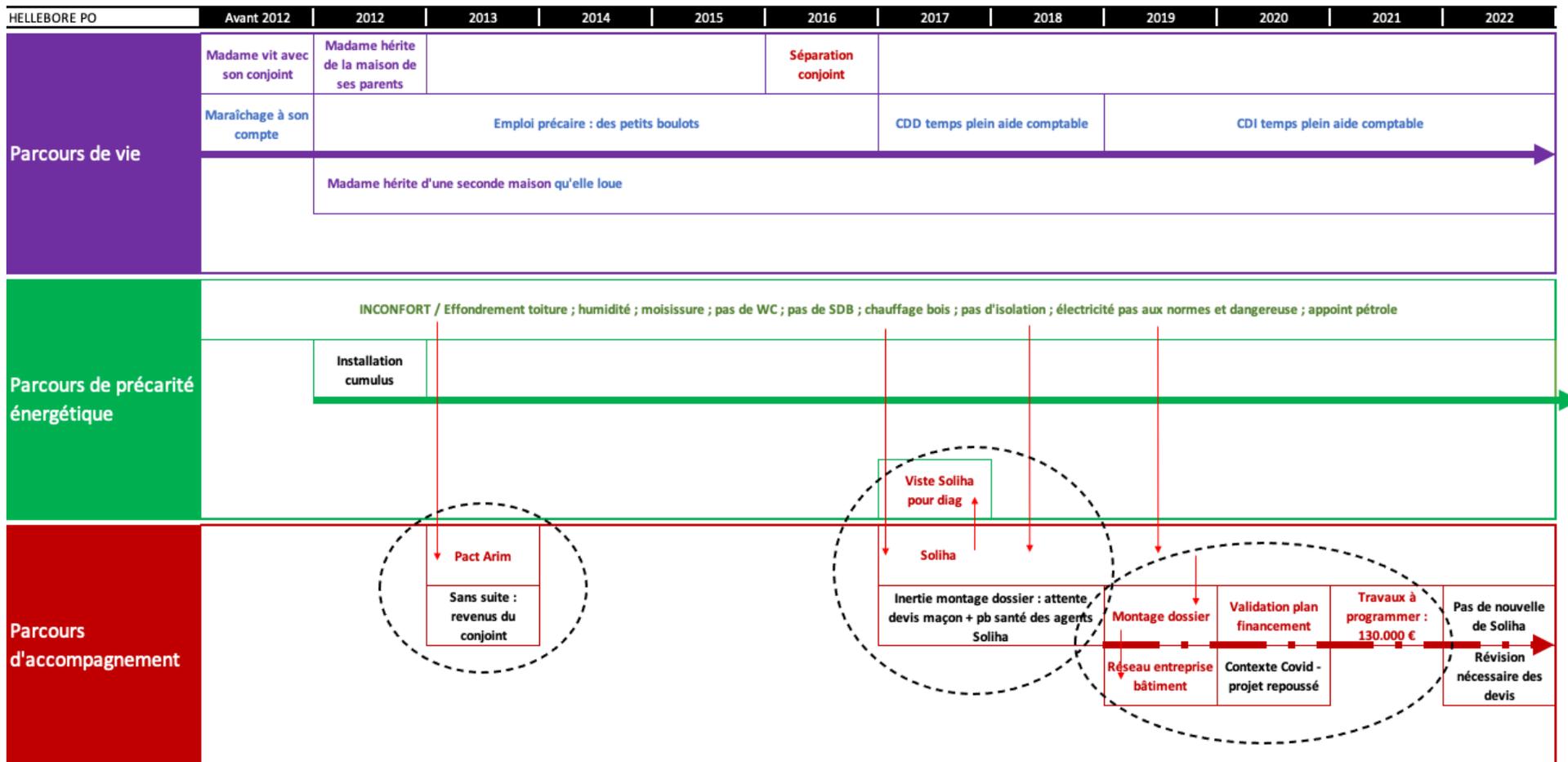
- Madame Hellébore déclare être satisfaite de l'accompagnement de SOLIHA. Il s'agit pour elle d'un soutien moral et technique indispensable et pertinent pour voir le projet aboutir. Elle est consciente de ne pas avoir les compétences et connaissances nécessaires pour envisager une rénovation aussi lourde sans accompagnement.
- L'accompagnement de SOLIHA lui permet d'envisager une rénovation globale de son logement avec un reste à charge acceptable. Le projet comprend environ 100.000€ de travaux (réfection de la toiture, isolation des murs, VMC, mise aux normes électriques, mise en place d'un poêle à pellet, etc.). Pour financer le reste à charge (environ 60.000€), SOLIHA prévoit la mise en place de prêts Procivis (Insalubrité, énergie et adaptation) ainsi que l'Eco-prêt à taux 0. Madame devra rembourser des mensualités de 544€ par mois pendant 120 mois sans intérêt. Au regard de ces mensualités, Madame se dit inquiète de ne pas pouvoir contracter de nouveau prêt si elle devait en avoir besoin à l'avenir.
- Il faut préciser que l'effondrement de la toiture au-dessus des chais n'est pas subventionnée car il ne s'agit pas de pièces de vie (réparation estimée à 30 000€). Bien qu'elle ait un temps envisagé de contracter un prêt supplémentaire pour financer elle-même cette réparation, à la

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

fin de l'étude elle semblait avoir abandonné l'idée de peur que cela retarde la mise en œuvre des travaux sur le reste de sa maison.

- Du fait de la lenteur de la procédure – retardée à plusieurs reprises – madame fait preuve de résignation. Elle déclare que SOLIHA a beaucoup de dossier à traiter et elle se dit consciente de ne pas être prioritaire par rapport à d'autres situations. Elle reste d'ailleurs très prudente et dit attendre le démarrage des travaux pour être sûre que les choses se concrétisent. Malgré tout, elle garde bon espoir que les travaux puissent débuter dans l'année. Le mobile home dont elle dispose lui permettra d'avoir un logement de transition le temps des travaux.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



26 - Madame Lys (Locataire Parc Social)

Cette mère célibataire (environ 40 ans) vit avec deux enfants (moins de 15 ans) en location dans un appartement du parc social d'environ 50 m². De type 2, cet appartement se situe au premier étage d'une résidence située dans un quartier résidentiel de Toulouse.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Madame Lys s'est installée dans cette résidence en 2012 avec son fils. L'appartement semble en bon état général. Il date des années 90 et dispose de double vitrage dans toutes les pièces. Pourtant, Madame a rapidement constaté que le logement est difficile à chauffer. Toutes les pièces sont équipées de radiateurs électriques mais ces derniers sont mal positionnés (contre un lit ou derrière des meubles) si bien qu'elle ne les utilise presque jamais (seulement deux). De plus, l'appartement se trouve sous la terrasse du logement situé à l'étage supérieur, ce qui est source de déperdition thermique. Madame considère que l'isolation du logement n'est pas suffisante compte tenu du fait que la chaleur ne reste pas et que la température de confort est difficile à atteindre. Elle doute du bon fonctionnement du thermostat car les radiateurs ne fonctionnent pas lorsque qu'on choisit le mode « automatique ». Le technicien mandaté par le bailleur n'a pas su apporter de réponse satisfaisante sur le sujet. De fait, Madame intervient manuellement sur ses radiateurs (utilisés uniquement le soir). Enfin, depuis la naissance de sa fille en 2014, le logement est devenu trop petit. Cette dernière doit dormir dans la chambre de sa mère. De plus, le ballon d'eau chaude est insuffisant pour trois personnes, mais le bailleur n'a pas accepté de le changer pour en augmenter la capacité car il considère qu'un enfant en bas âge ne le justifie pas.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Après plusieurs emplois précaires dans la restauration, Madame Lys est sans activité depuis la fin de son contrat en 2021. Pour l'heure, elle bénéficie de la prime d'activité de la CAF, le temps de faire les démarches pour percevoir les indemnités chômage. En plus de l'APL (394€), Madame dispose d'un revenu d'environ 400€ par mois avec sa prime d'activité et la pension alimentaire du père de sa fille. Avec de tels revenus, elle parvient à payer son loyer (106€), ses factures d'énergie (98€ d'EDF + 175€ de régularisation en 2020) et ses assurances, mais elle parvient à peine à payer les courses quotidiennes et doit chaque mois ponctionner un peu dans les quelques économies qu'elle avait pu constituer en travaillant. Par ailleurs, consciente qu'elle ne pourrait pas faire face à des factures d'électricité trop importantes, elle préfère se priver le plus souvent de chauffage lorsque ses enfants ne sont pas à la maison. Même lorsqu'elle chauffe l'appartement, elle utilise des radiateurs d'appoint dans lesquels elle a investi (bains d'huile + soufflant électrique) car une amie lui a dit que cela consommait moins.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aide : Mme Lys ne bénéficie pas d'accompagnement spécifique en matière de précarité énergétique. Les seuls accompagnements dont elle a pu bénéficier par ailleurs sont les suivants :

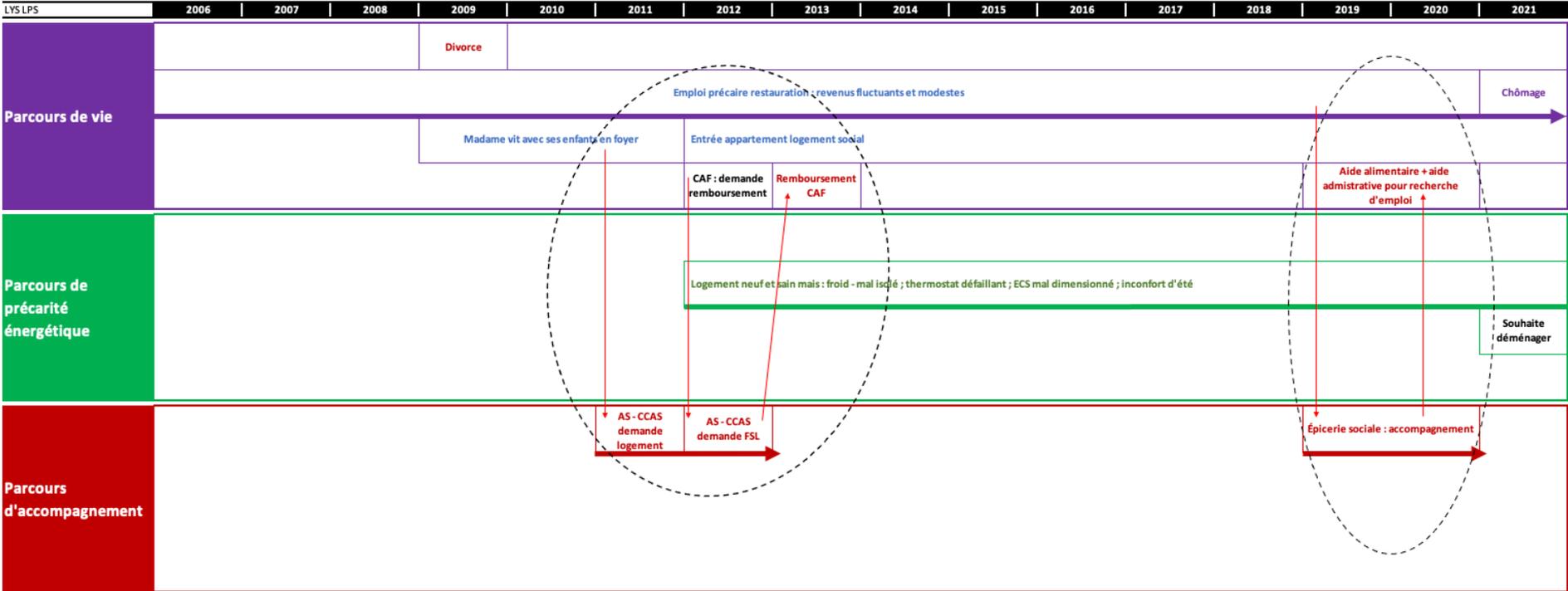
Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- En 2011, Madame lance une démarche pour trouver un logement social aidée par une assistante sociale du CCAS. Un logement lui sera proposé pour l'année suivante.
- En 2012 lorsqu'elle emménage dans le logement, Madame sollicite de nouveau l'aide de l'assistante sociale du CCAS pour l'aider dans ses démarches de demande d'APL. Comme le versement de ces allocations a pris du retard, Madame a cumulé deux mois d'impayés de loyer. Elle doit donc se faire aider pour rapidement monter le dossier CAF pour les APL, mais aussi, pour faire une demande de FSL pour et régler le retard de loyer.
- En 2019, Madame constate que sa situation financière et professionnelle est trop précaire, elle sollicite alors l'Association Main Tendue suite aux conseils d'une amie à elle. Elle bénéficie dès lors d'un accompagnement dans sa recherche d'emploi, mais aussi, d'une aide alimentaire (colis de nourriture gratuits ou à prix réduit). Elle est également accompagnée dans ses démarches administratives par la Conseillère en Insertion Sociale et Professionnelles (CISP) de l'association (montage du dossier Pôle Emploi, inscription dans des agence d'intérim, etc.).

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Lys : L'accompagnement mis en place par l'Association Main Tendue et dont Madame a bénéficié n'a pas d'impact spécifique sur la situation de précarité énergétique. La CISP de l'Association – que nous avons par ailleurs interrogée – reconnaît d'ailleurs ne pas être formée pour repérer et accompagner ce type de problématiques. Cependant, l'accès aux colis d'aide alimentaire permettent à Madame Lys de maintenir un équilibre budgétaire. Dès lors, il est possible de supposer qu'en l'absence d'un tel dispositif d'aide, Madame Lys aurait encore plus de difficultés à régler ses factures d'énergie, en particulier les factures de régularisation. Par ailleurs, comme cet accompagnement vise l'insertion professionnelle des bénéficiaires, on peut supposer qu'avec des revenus plus conséquents, Madame Lys parviendrait à maintenir un niveau de confort supérieur et à ne plus être dans une logique de privation. Lors de notre unique entretien début 2021², Madame Lys souhaitait déménager pour trouver un appartement plus grand, plus confortable et adapté à sa situation familiale.

² Madame Lys n'a plus souhaité répondre à nos sollicitations pour les besoins de l'enquête longitudinale

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



27 - Madame Mimosa (Locataire Parc Privé)

Cette femme seule de 69 ans est locataire d'une ancienne maison en pierre située dans un domaine privé de la campagne Héraultaise. Le domaine – situé en zone rurale – est isolé et loin de toute agglomération : il n'est accessible qu'en voiture. Suite au décès de l'ancienne propriétaire, la gestion locative du domaine (en indivision) est assurée par les neveux de cette dernière. La famille – propriétaire de nombreux domaines – assure la gestion locative de son bien via une SCEA (Société Civile d'Exploitation Agricole).

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Madame a des difficultés pour chauffer son logement car ses radiateurs sont très anciens (du type "grille-pain"). Elle préfère d'ailleurs ne pas les utiliser de peur d'avoir des factures d'électricité trop importantes. L'isolation du logement est insuffisante au niveau de la toiture et au niveau du sol. De fait, le logement reste froid en hiver et présente plusieurs traces d'humidité et de moisissures. De plus, la baie vitrée de la pièce de vie ainsi que d'autres fenêtres de la maison sont en simple vitrage et présentent des défauts d'étanchéité. Madame aimerait pouvoir se chauffer au bois car son logement dispose d'une ancienne cheminée, mais aussi, parce que son logement est entouré de forêts. Malheureusement la cheminée est inutilisable car elle refoule. Madame déclare également être gênée par le bruit que produit le fonctionnement de la vieille chaudière au fioul de son voisin (située dans le garage, sous sa maison). Elle a d'ailleurs l'impression d'être empoisonnée par les émanations qui proviendraient de cette chaudière.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Le parcours professionnel de Madame Mimosa est marqué par le cumul de nombreux petits boulots. Tantôt à son compte, Tantôt salariée déclarée ou non déclarée. Entre 2007 et 2018, elle trouve un emploi comme auxiliaire auprès de la propriétaire du domaine où elle vit à présent. En 2012, cette dame lui propose le logement dans lequel elle vit actuellement. En 2018, Madame Mimosa arrête de travailler pour vivre du RSA durant deux ans, avant de constituer son dossier de retraite et de pouvoir bénéficier de l'ASPA. Elle vit actuellement avec 743€ et 240€ d'APL. Avec un loyer de 450€, elle parvient à se débrouiller car elle dit ne pas être dépendante. En revanche, consciente de la fragilité financière de sa situation, elle se prive de chauffage pratiquement toute l'année : elle s'offre un peu de chaleur en de rares occasions, quand il fait trop froid dehors. Pour ne pas avoir trop froid, elle reste alitée le plus clair de son temps, elle se couvre fortement et/ou sort bricoler dehors dès qu'elle le peut. Madame est inquiète de son état de santé car il lui devient de plus en plus difficile de sortir de son lit. De plus elle fatigue très vite à cause de problèmes respiratoires. Selon Madame, son mauvais état de santé est lié au mauvais état de son logement.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Suite à l'arrêt de ses activités professionnelles en 2018, Madame vit du RSA. Elle prend contact avec une CESF de secteur l'année suivante afin de monter son dossier de retraite. Au regard de la situation, cette CESF va orienter Madame Mimosa vers l'Association GEFOSAT afin d'améliorer le logement :

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- En 2019, l'Association GEFOSAT et la CESF de secteur vont réaliser une visite à domicile pour constater l'état du logement.
- En 2020, GEFOSAT accompagne Madame Mimosa. L'association propose le changement du réfrigérateur de Madame via le dispositif DAR DAR. Elle prend également contact avec le propriétaire afin de lui conseiller des solutions techniques pour améliorer l'état du logement (mise en conformité électrique, installation d'une VMC, changement de tous les ouvrants, installation d'un insert). Toutefois, le propriétaire (l'un des neveux héritiers) n'a pas apprécié d'être interpellé par GEFOSAT sans avoir été averti en amont de son intervention. Le propriétaire décide alors de rompre le dialogue avec Madame Mimosa alors qu'ils entretenaient de bons rapports. Pour rétablir le lien, GEFOSAT a lancé une action de médiation – encore en cours – auprès du propriétaire.
- Toujours en 2020, Madame Mimosa découvre dans une journal une publicité pour le dispositif « isolation à 1€ ». Elle fait appel à une entreprise qui vient poser de l'isolation entre le garage du rez-de-chaussée et la pièce de vie au premier étage.
- Fin 2020, suite aux pressions exercées par GEFOSAT, le propriétaire consent à faire installer un compteur électrique individuel et à changer une partie des ouvrants pour du double vitrage (porte d'entrée + chambre).
- En 2021, GEFOSAT est toujours impliqué dans le processus de médiation avec le bailleur. L'association tente de le convaincre d'accepter l'installation d'un insert dans la maison pour que Madame Mimosa puisse se chauffer. Elle propose même que cet insert soit financé par l'association, mais le propriétaire refuse et ne donne pas suite.
- Début 2022, n'ayant plus de nouvelles du propriétaire, GEFOSAT envisage de porter l'affaire devant un tribunal. Lors de notre dernière rencontre, Madame Mimosa était réticente à cette idée car elle a l'espoir de rétablir de bonnes relations avec son propriétaire. Elle est néanmoins prête à envisager un recours en justice si sa situation n'évolue pas.

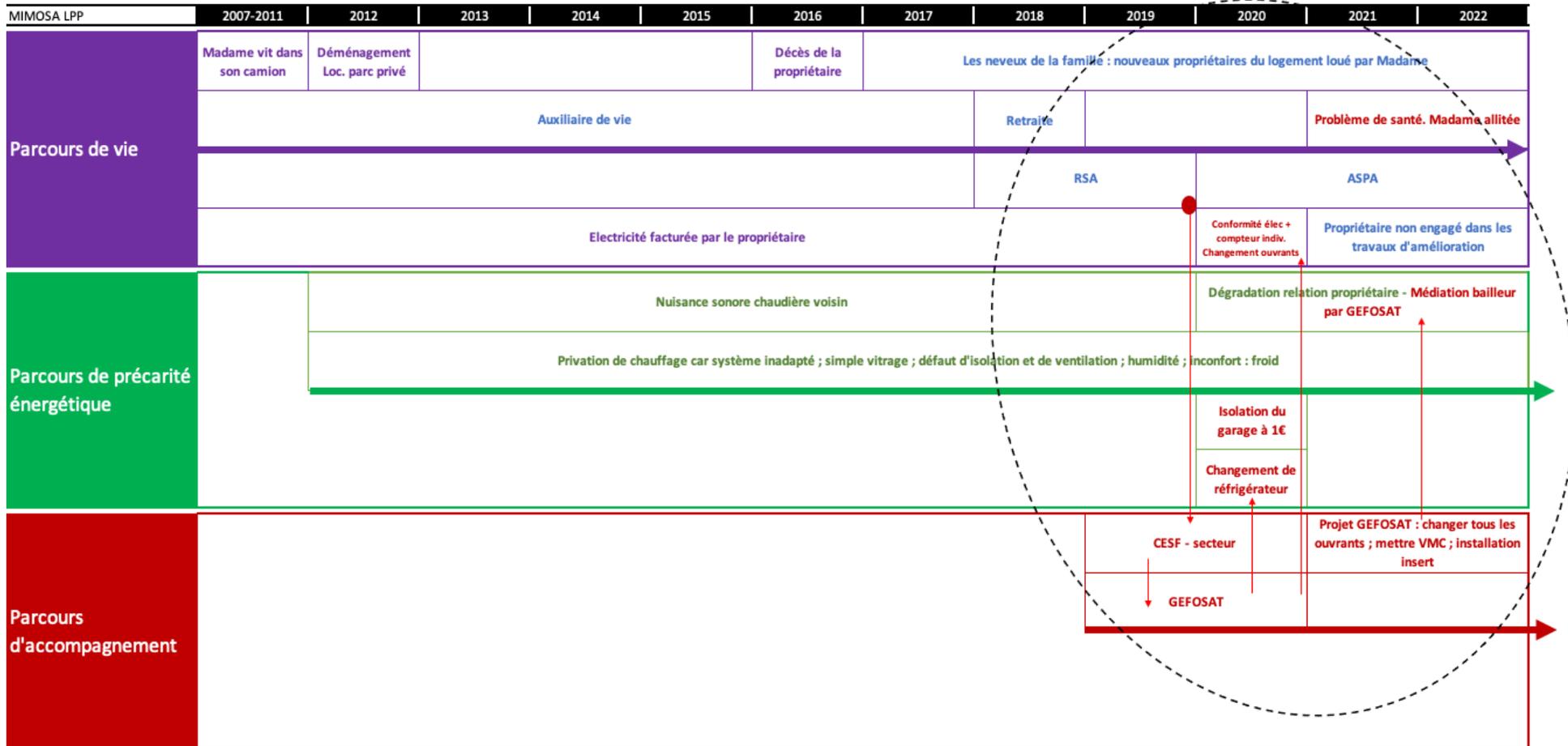
Impacts des actions menées sur la situation de Madame Mimosa : À la fin de l'enquête longitudinale, les impacts des actions menées par GEFOSAT sur la situation de Madame Mimosa semblent relatifs. Il apparaît surtout que l'accompagnement de Madame Mimosa a pu perturber la situation. Madame Mimosa déclare néanmoins être satisfaite des actions menées par GEFOSAT :

- Madame Mimosa se dit admirative du travail conduit par GEFOSAT. Elle apprécie particulièrement la posture et l'engagement de la personne chargée de l'accompagnement. Les actions menées ont également permis : 1) d'obtenir un réfrigérateur neuf et économe en énergie via le dispositif DARDAR ; 2) d'inciter le propriétaire à réaliser quelques petits travaux de mise en conformité électrique ainsi que le changement de certains ouvrants.
- L'intervention de GEFOSAT a eu pour effet de rompre des relations qui autrefois étaient cordiales entre Madame Mimosa et son propriétaire. De plus, Madame Mimosa regrette que la mise en conformité électrique ait nécessité l'installation d'un compteur individuel pour son logement. Auparavant, elle se contentait de donner 50€ par mois à son propriétaire et ce dernier faisait le bilan des consommations en fin d'année. Depuis que le compteur a été installé, elle a dû souscrire à un abonnement individuel, ce qui la rend encore plus anxieuse

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

concernant le règlement de ses facturations. Elle reste dans une logique de privation de chauffage tant que l'insert n'aura pas été posé. Madame a tout de même conscience que ce sont les manquements de son propriétaire qui ont justifié l'action de GEFOSAT.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



28 - Madame Muscari (Propriétaire Occupant)

Cette femme veuve (59 ans) vit avec deux de ses trois enfants étudiants (19 et 21 ans). Elle est propriétaire du logement qu'elle avait acheté avec son mari en 2010. Il s'agit d'une maison individuelle ancienne et mitoyenne des deux côtés (année 1900). Ce logement (90 m²) dispose de 3 niveaux, de 5 pièces et d'un grenier aménageable. Il est situé dans une petite commune d'Indre-et-Loire (environ 4.000 habitants).

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Selon Madame, la maison a toujours été inconfortable. Les murs de la maison en pierre et le grenier ne sont pas isolés. La maison est chauffée par un insert bois dans le salon et des radiateurs électriques anciens. Madame ne parvient pas à obtenir une température de confort en hiver. Le logement est également très humide car il se trouve à proximité d'une rivière : il y a la présence de grosses tâches d'humidité sur le mur et le plafond à l'étage. Madame considère que ses factures d'électricité ont toujours été trop élevées. Elle souhaiterait pouvoir les réduire. La maison présente par ailleurs des problèmes structurels et certains pans du plafond à l'étage se sont effondrés. Beaucoup de petits travaux ont été réalisés par la famille, mais Madame reconnaît elle-même qu'ils n'ont pas été très bien réalisés (isolation des combles, installations électriques non conformes, etc.). La toiture en mauvais état est source d'infiltration d'eau. Le ballon d'eau chaude est aussi source de fuites d'eau et doit être remplacé. On observe ainsi une dégradation lente de la structure du logement et de ses équipements.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : Quand il accède à la propriété en 2010, le couple exerce le métier d'enseignant du secondaire. À partir de 2012, Madame arrête de travailler pour s'occuper de ses enfants : le revenu de Monsieur suffit pour subvenir aux besoins du ménage et pour réaliser quelques petits travaux entre 2010 et 2012. Les années suivantes, la santé de Monsieur se dégrade. En 2017, Monsieur décède, ce qui pousse Madame Muscari à passer le concours d'aide-soignante qui lui permettra de trouver rapidement un emploi. Désormais, en plus de son salaire mensuel (environ 1.700€), elle perçoit une petite pension de retraite de son défunt mari (environ 135€) et des allocations familiales (environ 768€). Les consommations d'électricité pèsent sur le budget, elle déclare avoir un échéancier de 120€ et devoir payer chaque année entre 500 et 600€ de facture de régularisation. À cela s'ajoutent les autres dépenses contraintes (crédit auto, essence, assurances, gaz bouteille, eau, etc.). Pour réduire ses factures et améliorer le confort du logement, Madame engage en 2017 un artisan pour remplacer la fenêtre de sa chambre et mettre en place un volet pour mieux conserver la chaleur dans cette pièce. Pour ce projet à 2.500€, elle contracte un crédit (180€ par mois). Néanmoins, entre 2018 et 2019, le budget de Madame n'est pas suffisant pour absorber toutes les charges à régler, il se trouve alors très déséquilibré.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : En 2018, Madame Muscari s'est rapprochée d'une assistante sociale de la commune dès l'apparition des tensions budgétaires. Il s'agissait pour elle de trouver une aide financière pour réduire son crédit (travaux

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

pour la fenêtre et le volet de la chambre) et ainsi soulager son budget. Compte tenu du fait qu'elle ne pouvait l'aider directement car les travaux étaient déjà réalisés, l'assistante sociale a informé Madame Muscari qu'il existait des subventions en matière de rénovation énergétique et a proposé une orientation vers SOLIHA pour envisager un projet. Cette orientation a entraîné les actions suivantes :

- Compte tenu du fait que Madame Muscari n'est pas très à l'aise avec l'informatique, l'assistante sociale s'est chargée d'instruire une demande par internet auprès de SOLIHA.
- La demande portée par l'assistante sociale au nom de Madame Muscari reçoit une réponse positive de la part de SOLIHA. Une visite à domicile est alors réalisée par un technicien de SOLIHA pour réaliser un diagnostic technique du logement et définir un projet de rénovation énergétique. Comme SOLIHA dispose d'un réseau d'entreprises du bâtiment partenaires, le technicien s'est chargé de trouver les entreprises pour obtenir des devis.
- En 2019, quatre artisans viennent visiter la maison pour établir leurs devis. De son côté SOLIHA mobilise plusieurs organismes pour établir le plan de financement du projet. Entre 2019 et 2020, le montage technique et financier aboutit sur un projet d'environ 62.000€ (les travaux sont plafonnés à 52.000€). Pour financer le reste à charge de 10.000€, Madame apporte environ 1.700€ et contracte un crédit pour financer les 8.300€ restants. Le projet comprend notamment : la réparation de la toiture, le changement des fenêtres simple vitrage par du double vitrage, la mise aux normes électriques, l'installation d'une VMC dans la pièce d'eau, l'installation d'un poêle à pellet, mais aussi, d'un nouveau chauffe-eau, etc. À cette époque, les travaux devaient théoriquement commencer début 2021.
- Début 2021, SOLIHA annonce à Madame Muscari que la personne en charge de la maîtrise d'œuvre de son chantier est tombée malade, ce qui nécessite de reporter le lancement des travaux au second trimestre 2021. À la fin du premier trimestre 2021, Madame reçoit un courrier qui l'informe que son projet est refusé par les Architectes des Bâtiments de France : le projet doit être légèrement rectifié. Mi 2021, SOLIHA contacte Madame Muscari pour l'informer que la personne en charge de la maîtrise d'œuvre a été remplacée : le projet doit être complètement révisé compte tenu de l'évolution des prix (il faut refaire les devis). Durant cette période, Madame déclare avoir eu beaucoup de difficultés pour obtenir des informations par téléphone de la part de SOLIHA. Fin 2021, les travaux n'ont toujours pas débuté.

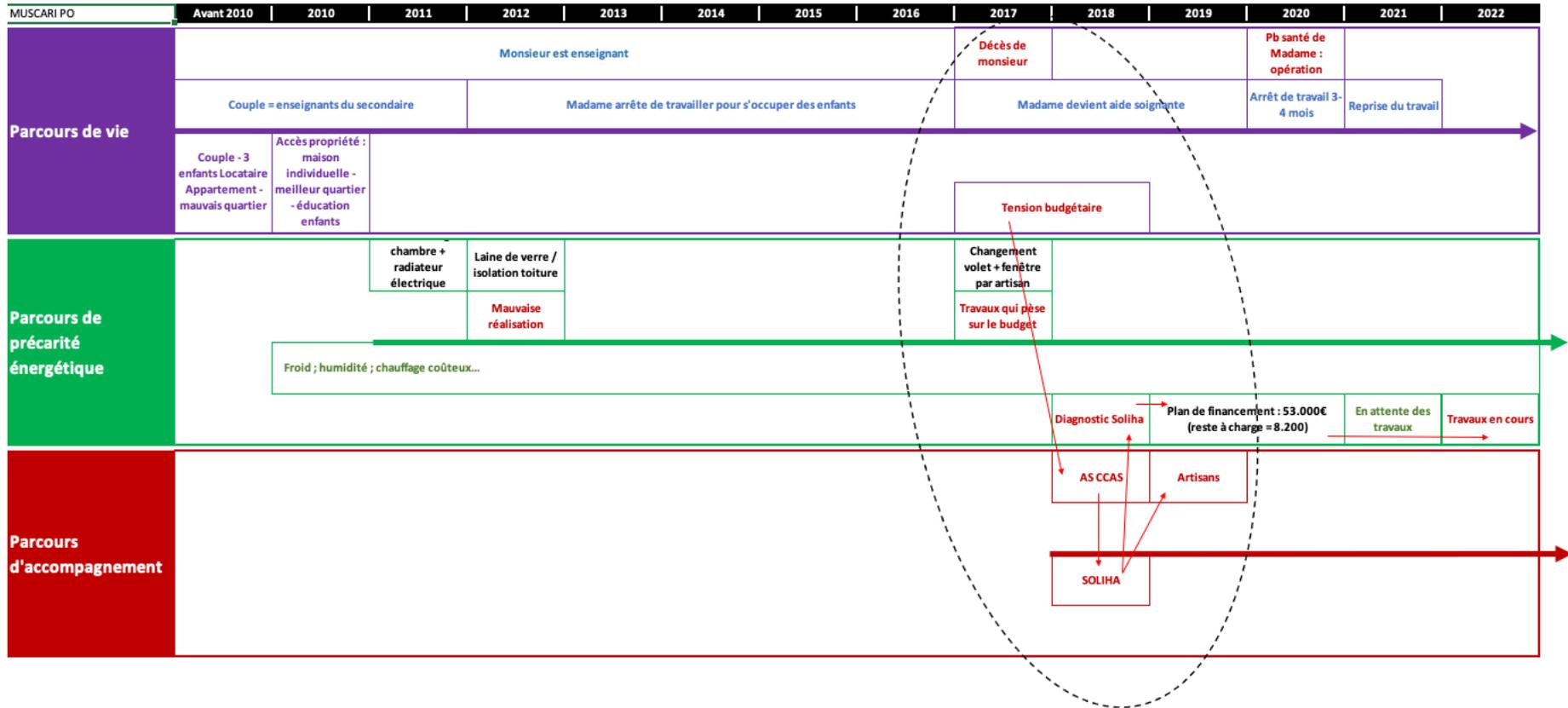
Impacts des actions menées sur la situation de Mme Muscari : L'orientation faite par l'assistante sociale vers SOLIHA a permis à Madame Muscari d'être accompagnée dans une démarche d'amélioration lourde de son habitat. Toutefois, au moment où s'achève l'enquête longitudinale, les travaux de rénovation ont à peine débuté. Il n'est donc pas possible de savoir si la famille Muscari est sortie de la précarité énergétique. On peut tout de même évoquer les impacts suivants :

- Madame Muscari se dit satisfaite des actions mises en œuvre par SOLIHA. L'accompagnement mis en place l'a fortement rassurée, notamment parce que SOLIHA s'est chargé du montage technique, mais aussi, de trouver les artisans. Toutefois, comme la demande de travaux date de 2018, elle juge que le temps du montage opérationnel est beaucoup trop long (4 ans), surtout que sa maison a continué à se dégrader.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Début 2022, les travaux sont effectivement en cours de réalisation. On peut ainsi supposer que cette opération produira des impacts positifs au niveau des factures et du confort. Cette situation semble donc intéressante à évaluer après-travaux pour vérifier que le ménage Muscari est bien sorti de la précarité énergétique.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



29 - Madame Pensée (Locataire Parc Privé)

Cette femme célibataire (environ 30 ans) est mère d'une petite fille (environ 10 ans). Au début de l'enquête, elles occupent un appartement T3 de 55 m² du parc privé dans une petite ville de l'Hérault. Au cours de l'enquête, Madame Pensée a décidé de déménager pour ne plus subir l'inconfort thermique et ne plus avoir de grosses factures de chauffage.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : Les problèmes ont commencé dès l'entrée dans le logement en 2018. L'appartement – situé au premier étage au-dessus des caves d'une résidence en copropriété des années 50 – est géré par une agence immobilière. Madame Pensée constate rapidement que ce logement est mal isolé et source d'infiltration d'air. Une partie des ouvrants sont pourtant en double vitrage, mais mal posés, et les autres ouvrants sont vétustes et en simple vitrage. En hiver, la gestion de la vieille chaudière individuelle au gaz est un souci au quotidien car celui-ci doit souvent être poussé à fond pour obtenir péniblement 18°C dans la pièce de vie, ce qui implique de l'inconfort thermique et des factures de régularisation importantes. À l'inverse, en été, le manque d'isolation fait que la pièce de vie surchauffe et ne peut être occupée par le ménage car elle est invivable. À cela s'ajoute un tableau électrique qui n'est pas aux normes et des fuites d'eau au niveau des toilettes.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : En 2018, du fait que madame Pensée occupe un poste de secrétaire et dispose d'un revenu de 2.000€ par mois, le coût de l'inconfort thermique reste supportable financièrement. Toutefois, de 2019 à 2020, Madame cesse de travailler pour consacrer du temps aux problèmes de santé de sa fille car ils impliquent un suivi médical lourd. Durant cette période, comme elle dispose d'un revenu inférieur à 1.000€ par mois (ASF + indemnités chômage, puis ARE, puis ASS et RSA), les factures de gaz viennent déséquilibrer le budget du ménage. Pour faire face à cette tension budgétaire, madame négocie un étalement du règlement des factures auprès de son fournisseur. En parallèle, les parents de Madame apportent une aide financière. En 2021, lors de notre première rencontre, Madame nous informe avoir retrouvé un emploi d'assistante de direction à temps plein en CDI à 1.400€ par mois car la situation médicale de sa fille lui permet (le suivi médical devient léger). Elle nous informe aussi avoir trouvé un nouveau logement dans lequel elle est en train de déménager.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Pendant deux ans, entre 2019 et 2020, Madame Pensée n'a pas travaillé. Pour faire face aux importantes factures d'énergie et à la baisse de ses revenus (épuisement de l'indemnité chômage et de l'allocation d'aide au retour à l'emploi), elle a sollicité une assistante sociale du CCAS pour obtenir l'allocation de solidarité spécifique (ASS), mais aussi, pour évoquer ses problèmes de logement et demander une aide financière pour payer les factures de gaz. Voici la démarche d'accompagnement initiée par l'assistante sociale du CCAS à partir de mi 2020 :

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- L'assistance sociale du CCAS a pu obtenir des aides financières exceptionnelles du Département pour soulager la situation de Madame Pensée. Dans un même temps, l'assistante sociale oriente Madame Pensée vers l'association GEFOSAT dans l'idée de pouvoir proposer des travaux de rénovation énergétique au propriétaire du logement.
- Madame Pensée contacte GEFOSAT. L'association vient faire une visite technique à domicile vers la fin de l'année 2020 pour constater que le manque d'isolation et la vétusté du système de chauffage sont sources de surconsommation et de grosses factures pour le locataire. Suite à cette visite, un rapport a été envoyé à l'agence afin qu'il puisse être transmis au propriétaire. Ce dernier met en avant la notion d'indécence (ex : des fenêtres qui présentent des défauts d'étanchéité) et propose d'engager des travaux de rénovation subventionnés.
- Le propriétaire du logement n'a pas apprécié de recevoir le rapport de visite de GEFOSAT. Comme il considère qu'il loue un logement correct et qu'il confond la notion d'insalubrité à celle d'indécence, le propriétaire adopte une posture conflictuelle et se montre réfractaire à engager des travaux. Il argumente sur le fait qu'il n'a pas les moyens financiers.
- Pour apaiser la tension, l'association GEFOSAT s'est mise en relation avec le propriétaire du logement pour le rassurer sur la notion d'indécence. Après négociation, le propriétaire va consentir à investir dans la mise aux normes du tableau électrique et la mise en place de robinets thermostatiques sur les radiateurs.
- Compte tenu du fait que le propriétaire se montre réfractaire à améliorer le logement et que Madame Pensée se montre active pour retrouver du travail, l'assistante sociale du CCAS a lancé une demande de logement social pour Madame Pensée. Pour ce dossier, l'assistante sociale insiste sur le caractère prioritaire : Madame a des difficultés financières et une fille qui a des problèmes de santé. Fin 2020, Madame Pensée visite le logement dans lequel elle emménagera début 2021.

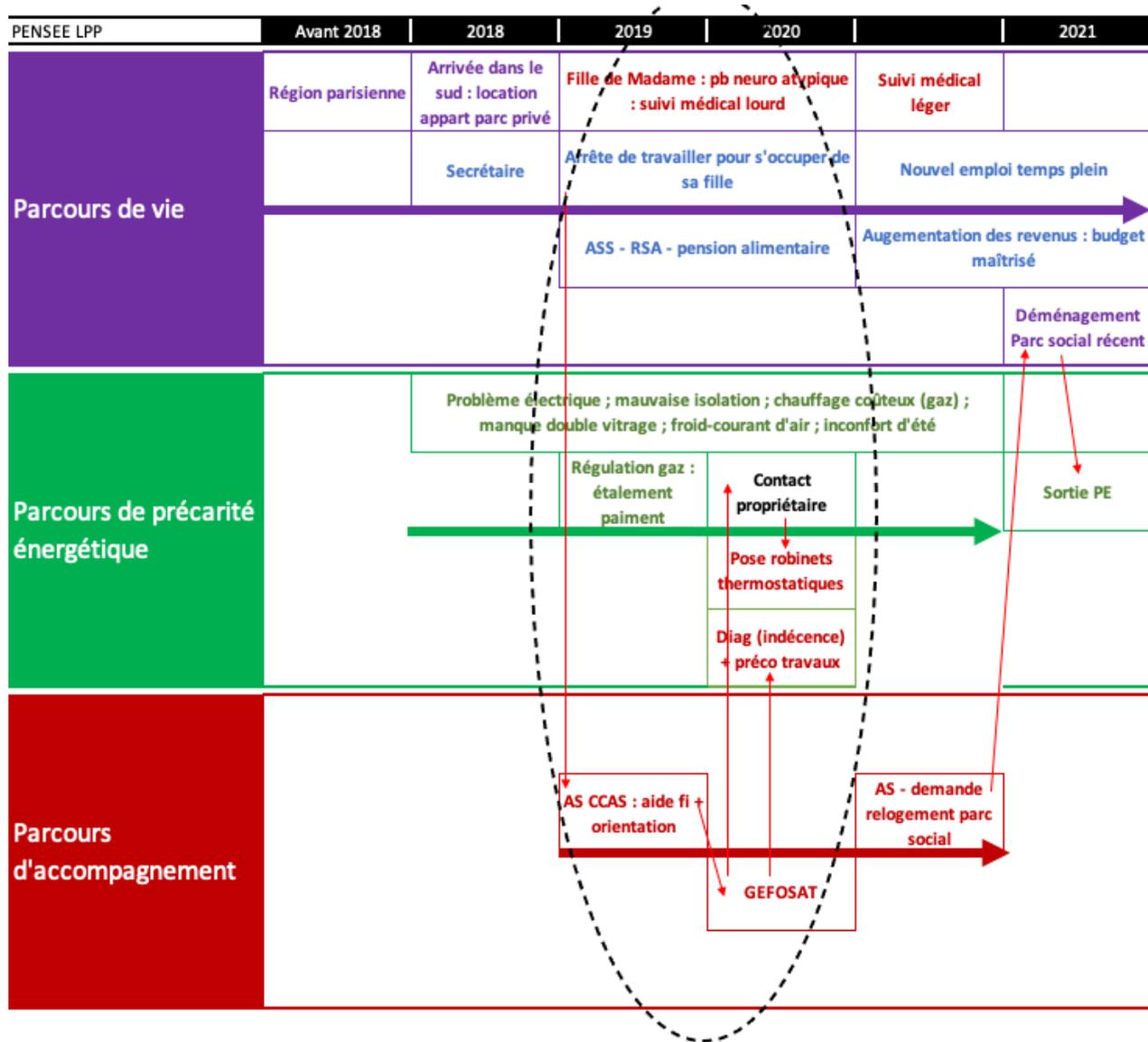
Impacts des actions menées sur la situation de Madame Pensée : Cette étude de cas montre bien que l'entrée dans un logement – mal isolé et dont le chauffage s'avère très coûteux – génère des problèmes financiers pour le ménage. Ce sont bien les problèmes financiers et d'inconfort qui ont amené Madame Pensée à solliciter l'aide du CCAS. L'assistante sociale du CCAS a su analyser la situation et orienter le ménage vers le dispositif d'accompagnement porté par GEFOSAT : il existe ainsi un partenariat local qui permet d'identifier des problèmes et des solutions en matière de précarité énergétique. Toutefois, même si l'accompagnement proposé par le CCAS a permis de faire sortir Madame Pensée de la précarité énergétique, l'accompagnement proposé par GEFOSAT n'a pas vraiment eu d'impacts sur la performance énergétique du logement qui posait problème. En effet :

- Les aides financières mobilisées par l'assistante sociale du CCAS ont permis de soulager le budget du ménage : Madame Pensée ne s'est pas retrouvée en situation d'impayés d'énergie. La demande prioritaire de logement social a abouti. Madame Pensée a pu déménager et sortir de la précarité énergétique. Cette dernière se dit satisfaite et constate une forte baisse de ses consommations électriques de chauffage.
- La démarche proposée par GEFOSAT a débouché sur la mise aux normes électrique et la mise en place de robinets thermostatiques sur les radiateurs. Toutefois, puisque Madame Pensée a

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

déménagé, la démarche proposée par GEFOSAT s'est arrêtée. Le propriétaire a préféré ne pas investir dans la performance énergétique de son logement pour le relouer le plus rapidement possible. De fait, le logement source de précarité énergétique reste sur le marché.

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022



30 - Monsieur Myosotis (Locataire Parc Privé)

Originaire de Guinée Conakry, dont il a émigré suite à des violences familiales, Monsieur Myosotis est arrivé en France en 2016 à l'âge de 16 ans. Après plusieurs séjours dans des camps de migrants en Italie et en France, puis hébergé à titre gratuit, il a trouvé un logement en location à Lille par l'intermédiaire de l'Association Le GRAAL. Il s'agit d'un appartement T1 bis de 26 m² du parc privé.

Dimensions techniques de la précarité énergétique : L'appartement se situe au rez-de-chaussée d'une maison divisée en trois appartements. Lorsqu'il emménage en 2019, le logement semble propre car il vient tout juste d'être rafraîchi. Il achète alors un simple matelas qu'il pose au sol pour dormir car le logement n'est pas meublé. Dès le premier hiver, il constate que le logement est très humide car des traces de moisissures apparaissent sur les murs. En effet, le logement se situe au rez-de-chaussée avec peu d'entrée de lumière, il donne directement sur la cave de la maison et il est dépourvu de système de ventilation. À cause de l'humidité, Monsieur a eu plusieurs fois des problèmes de santé (grippe, toux, fièvre, difficultés respiratoires). Le manque d'isolation, les ouvrants vétustes ainsi que le dysfonctionnement des radiateurs électriques rendent le logement difficile à chauffer en hiver et très chaud en été. Monsieur est obligé d'utiliser un radiateur à bain d'huile d'appoint (fourni par le GRAAL) pour obtenir péniblement 16°C la nuit en hiver.

Dimensions sociales de la précarité énergétique : En apprentissage entre 2018 et 2021, Monsieur vit avec la moitié d'un SMIC. Son loyer est de 500€ et il perçoit 240€ d'APL. Malgré ses faibles revenus, il parvient à garder son budget en équilibre. Il a mensualisé ses factures d'électricité (55€ par mois) et se débrouille pour parvenir à les payer. Pour autant, il n'est pas en mesure d'investir pour meubler son appartement. Il a dû se faire prêter un radiateur par Le GRAAL car il n'avait pas les moyens d'acheter lui-même un chauffage d'appoint. Inquiet de voir ses factures d'électricité augmenter, Monsieur fait attention à ne pas trop consommer. Il n'allume le chauffage que le soir lorsque la température baisse. Il débranche tous ses appareils électriques lorsqu'il part au travail. Il ne parvient donc pas à comprendre pourquoi ses factures sont élevées et en augmentation chaque année. En 2021, il reçoit une facture de régularisation de 750€. Un conseiller EDF lui dira que le problème provient sûrement d'un dysfonctionnement du ballon d'eau chaude. Un plan d'apurement est mis en place car Monsieur Myosotis n'a pas les moyens de régler en une seule fois. Fin 2021, la situation financière de Monsieur s'améliore car depuis qu'il a obtenu son diplôme, il a été embauché. Désormais en CDD, il perçoit un salaire d'environ 1.500€. Une perspective de CDI se dessine.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides : Lorsqu'il débute son contrat d'apprentissage en 2018, Monsieur est hébergé dans une famille d'accueil. Avec un salaire approximatif de 670€, il dépose une demande de logement social mais il n'obtient pas de réponse. C'est une amie qui lui indiquera les coordonnées du GRAAL afin qu'il puisse être aidé dans ses démarches :

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

- Fin 2018, Monsieur contacte Le GRAAL pour les informer de ses difficultés à trouver un logement. Le « service social d'accompagnement à la recherche de logement » du GRAAL va en 2019 proposer un logement dans le parc privé. Monsieur Myosotis y emménage rapidement. Lors de l'état des lieux d'entrée, ni Monsieur ni Le GRAAL ne vont identifier et anticiper les futurs problèmes.
- Dès le premier hiver, en 2019, Monsieur constate les problèmes du logement et en informe Le GRAAL. Le « service social d'accompagnement à la recherche de logement » va réaliser une visite à domicile pour constater les défauts techniques. Le travailleur social de l'association en charge du dossier va engager un processus de médiation avec l'agence en charge de la gestion locative de l'appartement.
- En 2020, l'agence immobilière s'engage à réaliser des travaux de mise en conformité. Plusieurs entreprises visitent le domicile de Monsieur pour établir des devis. Les principaux points mis en avant concernent l'absence de ventilation et la vétusté des menuiseries. De son côté, Le GRAAL établira le devis pour le système de chauffage car il est possible d'obtenir des financements de la Métropole Européenne de Lille pour le propriétaire. La personne du GRAAL en charge d'accompagner Monsieur Myosotis a plusieurs fois relancé l'agence sans succès. Cette dernière a même menacé l'agence d'un recours en justice : elle obtiendra la signature des devis, mais l'agence tarde ensuite à verser les acomptes nécessaires au démarrage des travaux. En découle une nouvelle phase de relances et la menace de faire intervenir le service communal d'hygiène. Cette situation durera jusqu'en 2021 sans qu'aucun chantier ne soit engagé.
- Courant 2021, lassé de l'inaction de son propriétaire et d'être sans réponse pour sa demande de logement social, Monsieur se rend à la mairie pour tenter de comprendre pourquoi il n'obtient pas de réponse : on lui indiquera les coordonnées d'une association d'aide au relogement. Durant le 4ème trimestre 2021, aidé par cette Association, Monsieur a réalisé d'autres dossiers de demande de logement social. Il obtient finalement une réponse positive pour un logement du parc social plus grand et plus confortable. Il y emménage rapidement.

Impacts des actions menées sur la situation de Monsieur Myosotis : De manière paradoxale, l'accompagnement mis en place par le GRAAL a permis à monsieur de trouver un logement alors qu'il n'y parvenait pas seul, mais c'est avec ce logement que Monsieur a connu la précarité énergétique. On peut néanmoins considérer que les actions menées ont eu un impact positif sur le parcours de Monsieur Myosotis :

- L'accompagnement du GRRAL dont Monsieur a bénéficié depuis 2018 lui a permis de se sentir moins démuné face aux institutions avec lesquelles il n'est pas forcément à l'aise. Monsieur ne maîtrisait pas la langue française et les démarches à entreprendre. Le prêt d'un radiateur d'appoint en urgence a permis à Monsieur d'obtenir une température plus acceptable dans son logement le premier hiver. Le diagnostic entrepris par le GRAAL ainsi que les devis qui s'en suivent viendront conforter M. Myosotis dans sa perception des problèmes du logement.
- Le travail de médiation mis en œuvre par le GRAAL avec le propriétaire a permis à l'agence immobilière de prendre conscience du mauvais état du logement. Cette dernière n'avait jamais visité le bien. Suite à la médiation, elle a adhéré au principe d'engager des travaux.
- Monsieur est sorti de la précarité énergétique par le déménagement. Il vit désormais avec sa compagne dans un logement du parc social en bon état. Il dispose d'un système de chauffage

Enquête longitudinale. Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique – Mai 2022

au gaz collectif performant et d'une bonne isolation. Depuis 2022, Monsieur déclare avoir une bonne situation budgétaire, mais aussi, du confort chez lui. Il est en capacité de faire face à ses factures d'énergie.

