

Enquête longitudinale

Suivi de 30 ménages en précarité énergétique

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

Synthèse des résultats de l'enquête

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



Novembre 2022

1. Rappel de la commande et des objectifs de l'étude

L'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) a commandé la réalisation d'une étude de suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique pour assurer les compléments de l'étude sociologique sur « les parcours et pratiques de 30 ménages en précarité énergétique. Enquête auprès de 30 ménages » (Beslay, Gournet, 2018)¹. Alors que l'enquête précédente s'intéressait notamment aux parcours d'impayés d'énergie et à l'entrée des ménages dans la précarité énergétique, cette nouvelle étude se concentre davantage sur les parcours d'accompagnement des ménages et la mobilisation des dispositifs d'aide pour tenter de sortir du phénomène.

1.1 Les objectifs

L'enquête avait pour objectif d'assurer le suivi de 30 situations de précarité énergétique sur 12 mois pour 1) apprécier l'impact des dispositifs d'accompagnement existants sur les situations et les parcours de vie des ménages, 2) tirer des enseignements généraux sur les facteurs qui favorisent la sortie du phénomène ou au contraire sur ce qui s'y oppose et 3) mieux connaître les ménages « invisibles » qui échappent aux dispositifs.

Les conclusions de l'analyse devaient porter sur l'identification des freins et des leviers à la sortie de la précarité énergétique, mais aussi apporter des pistes de travail ou des voies pour améliorer l'efficacité et l'impact des actions menées sur la situation des ménages. Dans le cadre de cette étude, l'accompagnement est défini comme le suivi d'un ménage par un professionnel des dispositifs et/ou un bénévole du secteur œuvrant pour traiter la situation du ménage.

1.2 Une enquête sur fond de crise sanitaire

L'enquête longitudinale s'est déroulée dans un contexte bien particulier : celui de la crise sanitaire de la Covid-19. Au moment du lancement de l'enquête en septembre 2020, le territoire national a déjà connu deux périodes longues de confinement de la population (plus d'un mois) qui ont eu pour effet d'altérer les activités sociales et économiques du pays. Cette crise s'est traduite par :

- **L'augmentation du coût de la vie** avec notamment la hausse du prix des énergies (carburant, électricité, gaz...) et des biens de consommation courante. Entre 2021 et 2022, des millions de ménages ont bénéficié de primes telles que l'« Aide exceptionnelle de

¹ https://www.onpe.org/sites/default/files/bscb_-_enquete_menages.pdf



solidarité Covid » (150€ pour ceux qui perçoivent les minimas sociaux ou qui sont au chômage) et le « Chèque énergie exceptionnel » (100€). L'enquête ayant pris fin en juin 2022, la temporalité ne permet pas d'évaluer finement les effets de la crise sur la situation des ménages de la cohorte mais d'en saisir une certaine réalité.

- **Des difficultés organisationnelles** exprimées par les acteurs de terrain pour mettre en œuvre les dispositifs d'aide et les actions d'accompagnement (impossibilité de recevoir les publics au guichet, travail en distanciel, prises de décision retardées et inertie pour attribuer ou mettre en œuvre une aide ou un accompagnement social ou technique). L'enquête montre que les différentes actions d'accompagnement ont été ralenties durant la crise sanitaire.

1.3 Une approche longitudinale

L'approche longitudinale offre une vision dynamique des processus à l'œuvre dans l'apparition et le traitement des problèmes rencontrés par les ménages. Elle permet d'appréhender en actes la construction des trajectoires de vie et de saisir les incertitudes, les arbitrages, les raisonnements en situation, qui aboutissent à des décisions, à des bifurcations dont les événements majeurs sont retranscrits dans un discours rétrospectif.

A) L'analyse des trajectoires : la reconstitution des calendriers

L'analyse des dynamiques de parcours et des trajectoires de précarité énergétique repose sur la reconstruction de « trajectoires objectives », à partir des éléments factuels fournis par les ménages et par les opérateurs de l'accompagnement. Ces éléments relèvent d'évènements (familiaux, professionnels, de santé, de factures impayées, de pannes d'équipements, de visites à domicile, etc.), d'actions (monter un dossier, réaliser des travaux, déménager, etc.) ou de ressentis (avoir froid, subir de l'inconfort, ressentir de l'humidité, etc.). Il s'agit en fait de « **calendriers** » dans lesquels sont positionnés les évènements et les séquences (des phases de continuité ou de discontinuité entre différentes séquences). Cette approche permet de distinguer **trois types de trajectoires ou de calendriers** :

- **La trajectoire de vie**, retraçant les évènements familiaux, professionnels, de santé, de logement. Ces évènements impactent directement sur les ressources des ménages (une séparation, la perte d'un emploi, l'apparition d'une maladie, etc.). La trajectoire de vie renvoie aux problématiques sociales rencontrées par les ménages de la cohorte.
- **La trajectoire de précarité énergétique**, centrée sur les difficultés liées au logement et à l'énergie (impayés, panne d'équipements, dégradation du logement, froid ressenti, humidité, inconfort, travaux, modes d'occupation, pratiques, etc.). La trajectoire de précarité énergétique renvoie aux problématiques techniques des logements occupés par les ménages de la cohorte.

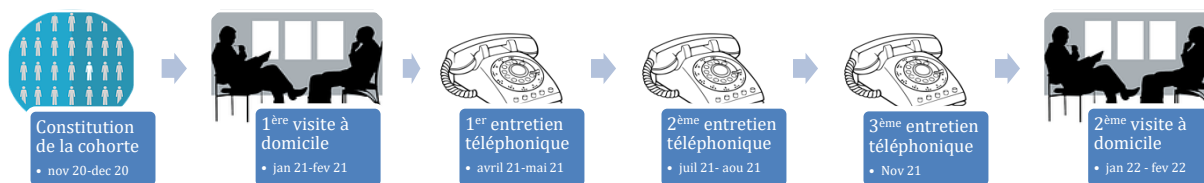


- **La trajectoire d'accompagnement**, qui met en scène les professionnels de l'action sociale et/ou du bâtiment, et leurs interventions (visite à domicile, aide financière, montage de dossier, réalisation de travaux, etc.). Elle renvoie aux problématiques de l'accompagnement pour traiter les situations individuelles et faire sortir les ménages de la précarité énergétique.

B) Éléments méthodologiques

La méthodologie de recueil des données et de suivi longitudinal repose sur une enquête qualitative avec la réalisation d'entretiens semi-directifs auprès des 30 ménages de la cohorte sur 12 mois, à raison d'un contact en moyenne tous les 3 mois.

Figure 1 : Processus de constitution de la cohorte et de suivi longitudinal



Dans une logique de « regards croisés », des entretiens complémentaires ont été réalisés avec les opérateurs de la précarité énergétique qui mettent en œuvre les actions d'accompagnement auprès des ménages. L'objectif était d'affiner la compréhension des problématiques rencontrées par les ménages, mais aussi de mieux connaître la nature des dispositifs, leurs caractéristiques et les moyens à disposition, le déroulement des parcours d'accompagnement (critères d'éligibilité, périmètre d'action, procédure d'intervention, etc.) et les problèmes de mise en œuvre. Au total, 35 entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès de 19 professionnels (liste dans le rapport complet).

2. Présentation de la cohorte des ménages

2.1 Identification et sélection

L'identification et la sélection des ménages de la cohorte se sont appuyées sur la mobilisation des contacts issus de l'enquête ménage ONPE de 2018, des partenaires et membres du GT Ménages de l'ONPE ainsi que sur des organismes porteurs de dispositifs en matière d'action sociale et/ou de précarité énergétique (SLIME portés par des CCAS-CIAS, Collectivités ou Associations, Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Eau et de l'Énergie porté par Gefosat). L'identification des ménages « invisibles », qui échappent aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique, repose sur la mobilisation des relations interpersonnelles des enquêteurs (bouche à oreille) et la sollicitation



d'organismes caritatifs (Association Main Tendue, Secours Catholique). Au total, plus de trente acteurs-relais ont été sollicités pour le repérage des ménages.

Le tableau suivant montre la variété des situations et des profils des ménages suivis, mais aussi des opérateurs en charge des dispositifs d'aide et d'accompagnement. Les astérisques indiquent les ménages dits « invisibles ».

Tableau 1 : Profils des ménages suivis dans le cadre de l'enquête longitudinale

Codage	Ménage (âge)	Zone géo (Dpt)	Statut Occupation	Revenus	Mode de repérage
01 – Seigle*	Jeune couple (25)	Sud – rural (65)	Loc. Parc Privé	1200€	Bouche à oreille
02 – Aubépine *	Femme seule (78)	Sud – rural (24)	Loc. Parc Privé	750€	Bouche à oreille
03 – Lotus*	Homme seul (46)	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Privé	900€	Épicerie sociale
04 – Jasmin*	Couple (40) + 1 enf.	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Privé	600€	Épicerie sociale
05 – Muguet	Couple (40) + 3 enf.	Nord – rural (59)	Propriétaire Occupant	1200€	Réseau Eco Habitat
06 – Valériane	Couple (55)	Nord – urbain (59)	Propriétaire Occupant	900€	Réseau Eco Habitat
07 – Anémone	Femme seule	Nord – rural (60)	Propriétaire Occupant	1200€	Réseau Eco Habitat
08 – Hortensia	Mère (49) + 2 enf.	Nord – rural (60)	Propriétaire Occupant	800€	Réseau Eco Habitat
09 – Rose	Mère (50) + 4 enf.	Sud – urbain (34)	Loc. Parc Social	700€	SLIME
10 – Pivoine	Homme seul (50)	Sud – urbain (34)	Loc. Parc Privé	700€	SLIME
11 – Violette	Femme seule (75)	Sud – urbain (34)	Propriétaire Occupant	1050€	SLIME
12 – Arum	Couple (37) + 2 enf.	Sud – urbain (30)	Loc. Parc Social	800€	SLIME
13 – Orchidée	Couple (51 – 58)	Sud- rural (30)	Propriétaire Occupant	750€	SLIME
14 – Edelweiss	Mère (37) + 3 enf.	Sud – urbain (30)	Loc. Parc Social	700€	Comp. Bâtitseurs
15 – Daucus	Couple (40) + 2 enf.	Sud – rural (34)	Loc. Parc Privé	900€	Comp. Bâtitseurs
16 – Protea	Père + 2 enf.	Sud – urbain (11)	Propriétaire Occupant	1050€	Comp. Bâtitseurs
17 – Blanc	Homme seul (65)	Sud – urbain (24)	Loc. Parc Social	800€	CIAS
18 – Moutarde*	Homme seul (60)	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Social	550€	Secours Catholique
19 – Jacinthe*	Mère (40) + 2 enf.	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Social	520€	Épicerie sociale
20 – Limonium	Mère (50) + 2 enf.	Nord – urbain (93)	Loc. Parc Social	900€	Croix Rouge Insertion
21 – Lisianthus	Mère (50) + 1 enf.	Nord – urbain (75)	Loc. Parc Privé	800€	Fondation Abbé Pierre
22 – Prunus	Couple (40) + 3 enf.	Nord – urbain (75)	Loc. Parc Privé	1000€	Fondation Abbé Pierre
23 – Tulipe*	Mère (50) + 2 enf.	Sud - rural (47)	Loc. Parc Privé	900€	Bouche à oreille
24 – Bruyère	Couple (40) + 2 enf.	Sud – urbain (34)	Loc. Parc Privé	1100€	Gefosat
25 – Hellébore	Femme seule (48)	Sud – rural (33)	Propriétaire Occupant	1500€	SOLIHA
26 – Lys*	Mère (40) + 2 enf.	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Social	500€	Épicerie sociale
27 – Mimosa	Femme seule (69)	Sud – rural (34)	Loc. Parc Privé	750€	Gefosat
28 – Muscari	Mère (59) + 2 enf.	Centre – urb. (37)	Propriétaire Occupant	1800€	SOLIHA
29 – Pensée	Mère (30) + 1 enf.	Sud – urbain (34)	Loc. Parc Privé	900€	Gefosat
30 – Myosotis	Homme seul (21)	Nord – urbain (59)	Loc. Parc Privé	700€	GRAAL

2.2 Situation géographique des ménages suivis

Deux tiers des ménages de la cohorte habitent dans le sud de la France et un tiers dans le Nord. Un seul ménage vit dans la région centre. Un tiers des ménages vit en milieu urbain (communes densément peuplées et de densité intermédiaire) et deux tiers en milieu rural (communes peu et très peu denses).



2.3 Revenus des ménages suivis

La majorité des ménages ont des revenus qui se situent dans les trois premiers déciles de revenus, soit des ressources inférieures à 1450€/mois pour une personne seule².

2.4 Etat des logements des ménages suivis

Le tableau suivant précise l'état des logements ainsi que les principaux problèmes de précarité énergétique déclarés et constatés lors de l'enquête. Tous les ménages déclarent : subir l'inconfort de leur logement et/ou avoir des factures d'énergie conséquentes au regard des ressources financières et/ou avoir des problèmes liés au logement.

Tableau 2 : Etat des logements des ménages suivis dans le cadre de l'enquête longitudinale

Codage	Catégorie logement	Type – M ²	Etat habitat - DPE	Problèmes de précarité énergétique
01 – Seigle*	Maison mitoyenne (années 60)	T3 – 100m2	Dégradé- Absent	Inconfort/humidité/surcoût énergie
02 – Aubépine*	Maison individuelle (avt 1900)	T3 – 90	Dégradé- Abs	Inconfort/humidité/privation
03 – Lotus*	Appartement (années 1900)	T1 – 15	Mauvais état- Abs	Insertion sociale (ancien SDF)/inconfort accepté
04 – Jasmin*	Appartement (année 2019)	T2 – 51	Bon état-B	Migrant sans statut/surcoût de l'énergie
05 – Muguet	Maison mitoyenne (années 60)	T5 – 150	En chantier-G	Inconfort/surcoût énergie/impayés énergie
06 – Valériane	Maison mitoyenne (années 50)	T3 – 70	En péril-G	Péril/Inconfort/surcoût énergie
07 - Anémone	Maison mitoyenne (années 60)	T3 – 70	Bon état-D	Réduire coût de l'énergie
08 – Hortensia	Maison mitoyenne (avt 1900)	T5 – 200	En chantier-G	Inconfort/impayés énergie
09 – Rose	Appartement (années 70)	T4 – 84	Mauvais état- Abs	Inconfort/impayés énergie/endettement
10 – Pivoine	Appartement (années 50)	T1 - 25	Dégradé- Abs	Inconfort/impayé de loyer
11 – Violette	Appartement (années 60)	T3 – 45	Dégradé- Abs	Inconfort /privation
12 – Arum	Maison mitoyenne (années 50)	T3 – 75	Mauvais état-Abs	Inconfort /privation/apurement dette énergie
13 – Orchidée	Appartement (années 50)	T3 – 118	Indécent- Abs	Inconfort/privation/impayés énergie
14 – Edelweiss	Appartement (années 60)	T4 – 75	Mauvais état- Abs	Inconfort/impayé énergie/apurement dette
15 – Daucus	Maison individuelle (années 50)	T3 – 100	Mauvais état- Abs	Inconfort/privation
16 – Protea	Maison mitoyenne (années 1900)	T5 - 140	Mauvais état- Abs	Inconfort/privation
17 – Blanc	Maison mitoyenne (années 50)	T3 - 60	Mauvais état- Abs	Inconfort/privation/ apurement dette
18 – Moutarde*	Appartement (années 60)	T2 – 60	Dégradé- Abs	Inconfort/privation/impayé loyer + énergie
19 – Jacinthe*	Appartement (années 2000)	T3 – 60	Bon état- Abs	Impayés loyer + énergie/endettement
20 – Limonium	Appartement (années 2000)	T3 – 55	Bon état- Abs	impayés loyer + énergie/endettement
21 – Lisianthus	Appartement (avt 1900)	T1 – 36	Mauvais état-F	Inconfort/ impayés loyer + énergie/apurement
22 – Prunus	Appartement (avt 1900)	T2 – 37	Mauvais état-F	Inconfort/apurement dette énergie
23 – Tulipe*	Maison individuelle (années 50)	T3 - 70	Dégradé- Abs	Inconfort/impayés loyer + énergie/endettement
24 – Bruyère	Maison mitoyenne (avt 1900)	T3 – 80	Mauvais état- Abs	Inconfort/apurement dette
25 – Hellébore	Maison individuelle (avt 1900)	T3 – 73	Indécent- Abs	Inconfort/privation
26 – Lys*	Appartement (années 1990)	T2 – 50	Bon état- Abs	Inconfort/privation/impayés de loyer
27 – Mimosa	Maison mitoyenne (avt 1600)	T2 – 45	Mauvais état- Abs	Inconfort/privation
28 – Muscari	Maison mitoyenne (années 1900)	T5 – 90	Dégradé- Abs	Inconfort/privation/surcoût énergie
29 – Pensée	Appartement (années 50)	T3 – 55	Mauvais état-Abs	Inconfort/surcoût énergie
30 – Myosotis	Appartement (avt 1900)	T1 – 26	Dégradé- Abs	Inconfort/surcoût énergie

² Tableau de bord de l'ONPE, septembre 2022



3. Les parcours de précarité énergétique

Il est intéressant de distinguer les dimensions sociales et techniques qui structurent les trajectoires et les situations de précarité énergétique. Même si ces deux volets sont en interaction, la part sociale renvoie aux caractéristiques du ménage et à son mode de vie (l'âge et la composition du ménage, les problèmes de famille, de santé ou d'emploi, les besoins et pratiques énergétiques, les ressources financières et sociales, etc.) tandis que le volet technique renvoie aux caractéristiques du logement (l'état technique des équipements et du bâti, les modes d'approvisionnement et de pilotage technique de l'énergie, etc.).

3.1 Les problématiques sociales rencontrées par les ménages suivis

La majorité des ménages de la cohorte disposent de faibles niveaux de revenus. Ces niveaux de revenus recouvrent une diversité de situations socio-économiques ainsi que des jeux d'équilibres (ou de déséquilibres) complexes entre les ressources et les dépenses contraintes des ménages. Deux catégories sont décrites ci-après.

C) Des ménages aux ressources financières stabilisées ou équilibrées

Un peu plus d'un tiers des ménages de la cohorte (12/30) a un parcours de vie marqué par des ressources financières assez stabilisées et/ou relativement équilibrées. Toutefois, pour la plupart de ces ménages, les ressources financières restent modestes et sont mises sous tension lorsqu'il s'agit de faire face aux dépenses contraintes, au coût de l'énergie et au « mauvais état » de l'habitat. La situation financière peut alors se déséquilibrer et se traduire par de l'inconfort thermique et des stratégies de restriction.

D) Des ménages aux ressources financières instables ou déséquilibrées

Plus de la moitié des ménages de la cohorte (18/30) ont des parcours de vie marqués par des ressources financières très instables ou déséquilibrées. Les déséquilibres budgétaires observés sont souvent liés à des accidents de parcours (précarité de l'emploi, perte d'un emploi, apparition d'un problème de santé, dégradation du logement, etc.). Pour ne pas amplifier le déséquilibre budgétaire, les ménages ont tendance : à réduire drastiquement leurs exigences en matière de confort, à utiliser des systèmes de chauffage d'appoint, à négocier un plan d'apurement pour étaler le paiement des factures d'énergie, ou encore à changer de fournisseur pour baisser le montant des échéanciers.

Les ménages qui cumulent « accidents de parcours », « déséquilibre budgétaire » et « mauvaises conditions d'habitat » ont tendance à être dépassés par le rythme des dépenses contraintes et baisser



les bras. Ils sont pris dans la spirale des impayés (loyer, énergie, crédit bancaire, etc.) et des dossiers de surendettement. Dans ces situations, le retour à l'équilibre budgétaire semble très difficile.

3.2 Les problématiques techniques rencontrées par les ménages suivis

E) A) Des ménages résidant dans des logements énergivores

La majorité des ménages a témoigné de l'inconfort thermique vécu lors des pics de froid. De fait, l'état des équipements et/ou du bâti est source de consommations et de factures d'énergie trop conséquentes pour des revenus (très) modestes. Dans la plupart des situations, le Diagnostic de Performance Énergétique n'est pas disponible car les ménages occupent leur logement de longue date. Les discours recueillis et les observations faites *in situ* lors des visites commentées permettent de décrire l'état technique des logements :

- Des logements **en « mauvais état » ou dégradés** : deux tiers des ménages, tous locataires du parc social et privé, vivent dans des logements vétustes car anciens (années 50, 60 et 70) voire très anciens (entre 1600 et 1900). Ils présentent tous des problèmes techniques récurrents au niveau du bâti et des équipements (problèmes d'isolation, d'infiltration, système de chauffage peu performant, etc.) qui expliquent le caractère énergivore du logement et l'inconfort ressenti par les occupants. La qualité de l'air intérieur pose aussi question.
- Des logements **« en chantier »** : deux propriétaires occupent des maisons anciennes « en mauvais état » ou « dégradés » surtout parce que des travaux, entamés depuis plusieurs années, sont restés inachevés. Ces logements sont inconfortables et difficiles à chauffer.
- Un logement **« en péril »** : lors du lancement de l'enquête, un ménage propriétaire-occupant vit dans un logement fortement dégradé dont la toiture et les plafonds menacent de s'effondrer.
- Des logements **« indécents »** : deux ménages, propriétaires-occupants, vivent dans des logements « indécents » car ils sont à la fois « dégradés » et dépourvus de salle de bain et/ou de toilettes.
- Des logements **en « bon état »** : cinq ménages, propriétaire-occupant et locataires, vivent dans des logements sains et en bon état car ils sont neufs ou récents. Ce sont alors plutôt les modes de gestion qui expliquent la précarité énergétique : 1) rechercher un certain niveau de confort thermique en ayant des ressources financières limitées, ce qui déséquilibre le budget (2 ménages), 2) ; vouloir maîtriser l'équilibre budgétaire avec peu de ressources financières, ce qui se fait au détriment du confort thermique (3 ménages).



3.3 Les modalités d'entrée dans la précarité énergétique

Ainsi, l'enquête longitudinale et l'analyse des parcours de précarité énergétique confirment les enseignements issus de la précédente étude ONPE sur « les parcours et pratiques de 30 ménages en précarité énergétique » (Beslay, Gournet, 2018) en ce qui concerne les points d'entrée des ménages dans la précarité énergétique, à savoir :

Emménager dans un logement énergivore, source d'inconfort

La précarité énergétique est un phénomène qui s'inscrit dans la durée. Pour plus de la moitié de la cohorte, c'est bien l'entrée dans le logement qui marque le début de la précarité énergétique. Les propriétaires-occupants, moins mobiles dans le parc de logements, sont proportionnellement plus nombreux à « supporter » des situations de précarité énergétique d'une durée variable (entre 9 ans et 20 ans dans l'échantillon).

Des accidents de parcours et des déséquilibres budgétaires : l'énergie coûte cher

Les déséquilibres budgétaires des ménages liés aux mauvaises conditions d'habitat, mais aussi aux accidents de la vie tendent à produire des symptômes caractéristiques de la précarité énergétique : des impayés d'énergie, des stratégies de privation sur d'autres postes (loyer, alimentation, etc.), ou encore, des formes de souffrances qui à la longue deviennent inacceptables. Ces trois types de pressions peuvent conduire à des arbitrages, parfois propices à la recherche d'une aide extérieure pour alléger la situation ou résoudre les problèmes.

Une dégradation linéaire du logement ou des capacités des personnes : la précarité énergétique s'installe en profondeur

Deux tiers des ménages de la cohorte connaissent une dégradation progressive de leur logement. Tous les propriétaires et plus de la moitié des locataires de la cohorte sont concernés par ce phénomène. Pour eux, l'amélioration ou la rénovation passe nécessairement par des actions d'auto-réhabilitation et/ou mobilisation des aides de l'ANAH. Toutefois, pour la plupart d'entre eux, suite aux actions menées par les dispositifs d'aide et d'accompagnement, les propriétaires-bailleurs (parc social ou privé) ont réalisé quelques « petits travaux » pour réduire certains défauts techniques ou améliorer certains aspects du logement (exemple : mise aux normes électriques, réparation ou changement de quelques fenêtres, réparation ou réglage du système de chauffage, changement de quelques radiateurs, travaux d'embellissement, etc.).



3.4 L'impact du chèque énergie sur les parcours de précarité énergétique

Les ménages de la cohorte qui disposent de revenus modestes déclarent tous bénéficier du chèque-énergie. Cette aide financière, désormais versée de manière automatique, est le plus souvent jugée comme **une aide utile car l'énergie coûte cher** : « avec le Fonds de Solidarité Logement, je ne connais pas d'autres aides financières pour nous aider à payer l'énergie » [Muguet]. Il est important de souligner que le chèque énergie est attribué uniquement aux personnes ayant effectué auprès de l'administration fiscale leur déclaration de revenus (même si elles ne sont pas imposables). Pour les ménages de la cohorte, le seul chèque énergie, variable en fonction des revenus (entre 48€ et 277€ par ménage et par an, hors chèque exceptionnel de 100 € attribué en décembre 2021), ne permet pas véritablement d'équilibrer les situations et de faire sortir les ménages de la précarité énergétique compte tenu du caractère énergivore des logements. En effet :

- Pour les ménages qui disposent de revenus modestes et équilibrés, le chèque-énergie est un coup de pouce financier qui alimente la trésorerie pour régler les factures d'énergie, mais il n'empêche pas les stratégies de restriction voire de privation en matière de confort lorsque le logement est en mauvais état : « Mes pellets je les achète... oui ça pèse sur le budget pour le chauffage. Bon j'ai une aide de l'État, qui me donne 140 euros... mais il m'en faudrait trois fois plus pour avoir du confort » [Aubépine].
- Pour les ménages qui ont des ressources très modestes et des budgets fortement déséquilibrés (endettements liés à des impayés de loyer et/ou d'énergie, etc.), notamment parce qu'ils occupent un logement très énergivore, **le chèque-énergie apparaît comme une ressource financière insuffisante car trop faible pour traiter l'ampleur des problèmes.**

4. Les parcours d'accompagnement

Face aux problèmes d'inconfort thermique, de dégradation du logement et/ou de règlement des factures d'énergie, 22 des 30 des ménages de la cohorte ont bénéficié d'un accompagnement en matière de précarité énergétique.

4.1 L'entrée dans les parcours d'accompagnement

Lorsque l'équilibre de leur situation est mis à mal, les ménages s'adressent le plus souvent en premier lieu à des travailleurs sociaux pour tenter d'assainir leur situation financière. Dans le meilleur des cas,



les professionnels les orientent ensuite vers les dispositifs d'accompagnement spécialisés dans le diagnostic et l'amélioration de l'habitat, ou bien favorisent pour les locataires, des actions de médiation avec les propriétaires bailleurs pour impulser des travaux. Seuls quatre ménages n'ont pas eu recours aux services sociaux pour entrer dans un parcours d'accompagnement. Ils ont identifié eux-mêmes les opérateurs spécialisés dans l'amélioration de l'habitat, soit par relations sociales, soit par une recherche Internet, ou par un article de presse.

La majorité des ménages de la cohorte (14) ont attendu plus de quatre ans (jusqu'à plus de dix ans) avant de solliciter une aide financière ou technique. **C'est le cas de la majorité des propriétaires** (6 sur 9) et de 8 locataires (dont 6 dans le parc privé).

Pour un tiers d'entre eux (11 ménages), **la sollicitation de l'action sociale à l'occasion du premier impayé**. Il s'agit très majoritairement de locataires (9), du parc privé (6) ou social (3) qui réagissent ainsi très vite au déséquilibre de leur situation. Seuls deux propriétaires sont dans ce cas.

4.2 Les raisons de la demande d'aide

Lorsqu'ils se rendent au guichet de l'action sociale, les ménages viennent solliciter une aide pour deux raisons principales :

1) Obtenir une aide afin de réduire ou résoudre leurs problèmes financiers

La sollicitation d'une aide intervient lors de problèmes financiers (grosses factures, impayés d'énergie, voire surendettement), résultant souvent d'une baisse des revenus liée à des « accidents de la vie » (perte d'emploi, séparation, maladie, etc.). C'est le cas de 19 des 28 ménages³.

2) Chercher une solution pour améliorer leur logement

L'état du logement, son caractère « invivable » ou « inacceptable », lié à sa vétusté, à une panne d'équipement ou à un accident (ex : toiture qui menace de s'effondrer), sont les motifs du recours dans neuf cas (4 locataires du parc privé, 2 locataires du parc social et 3 propriétaires occupants).

Les demandes d'aide sociale et technique sont le plus souvent décorréées, avec parfois plusieurs années entre le premier contact avec des services sociaux et la rencontre avec un opérateur de la précarité énergétique. Cela souligne que les ménages souhaitent d'abord régler leurs problèmes financiers avant de rechercher des solutions pour améliorer leur logement, et que les travailleurs sociaux n'orientent pas systématiquement les ménages vers des dispositifs et des opérateurs de

³ Il est à noter le retrait de deux ménages lors de l'enquête longitudinale



l'habitat. **Le cas le plus fréquent est le recours à une aide sociale pour aider à régler les factures et, quelques années plus tard (de deux à six ans), un accompagnement plus poussé, à la fois social et technique.** Ce sont donc bien les aspects financiers qui sont le mobile de l'action et qui aboutissent à la mise en place d'un accompagnement personnalisé.

Il est intéressant de noter que l'accompagnement social (aides financières) et le recours à des associations caritatives (aides alimentaires) sont rarement ponctuels et s'inscrivent généralement dans le temps long : plus de cinq ans dans les deux tiers des cas, jusqu'à plus de 10 ans, avec généralement des aides récurrentes et un suivi régulier. L'accompagnement technique ou sociotechnique, qui vise à traiter le logement de manière plus ou moins approfondie, apparaît, en revanche, relativement plus court : inférieur à cinq ans dans huit cas sur dix, même si pour la majorité des ménages suivis (11 sur 20), l'accompagnement n'était pas terminé lorsque l'enquête s'est achevée.

4.3 Locataires et propriétaires-occupants : deux postures différenciées

Deux postures ou logiques d'action expliquent en partie pourquoi les locataires se mobilisent plus rapidement que les propriétaires-occupants pour se rendre aux guichets des institutions :

- Les locataires sont des clients qui, dans le cadre d'une relation contractuelle, paient un service à leurs bailleurs. Les occupants ont droit à l'information, à la sécurité, à la réparation des dommages, etc. Dans cette logique, lorsque le logement présente des défauts qui pénalisent leurs modes de vie (baisse du confort, augmentation des factures, etc.) voire touchent à la dignité, les ménages cherchent rapidement des réponses adaptées.
- Les propriétaires sont des gestionnaires de patrimoine. Un tel statut invoque les notions d'autonomie, de responsabilité. Ces ménages envisagent souvent leur logement comme un projet de vie (ex : hériter de la maison des parents, acheter une maison dans le but de la rénover, etc.). Dans ces parcours, les ménages ont tendance à se replier sur eux-mêmes lorsque qu'ils n'arrivent plus à envisager l'amélioration de la situation (économique, financière). La mobilisation d'un dispositif peut être considérée comme une forme d'échec à trouver soi-même une solution, ce qui explique que les ménages propriétaires se mobilisent moins rapidement pour solliciter une aide.

4.4 Le parcours des ménages invisibles

L'enquête révèle que les ménages qualifiés d'« invisibles » de la cohorte ont tous, à un moment ou à un autre de leur parcours, sollicité des travailleurs sociaux pour accéder à leurs droits (minima sociaux) et bénéficier d'une aide financière ou alimentaire, ou encore, d'une aide pour accéder à un logement. Toutefois, comme ces ménages ne demandent pas d'aide pour le règlement des factures d'énergie ou



pour améliorer l'état de leur logement, ils ne sont pas repérés et orientés par les travailleurs sociaux pour des problèmes de précarité énergétique. Par ailleurs, certains ménages préfèrent rester « invisibles » car ils ont connu des relations négatives et avortées avec les services sociaux : « *L'assistante sociale m'a menti, c'est fini* » [Lotus] ; « *elle m'a lâchée, c'est dégueulasse* » [Tulipe] ; « *elle ne peut rien faire, elle ne sert à rien* » [Aubépine].

5. L'impact de l'accompagnement sur les situations des ménages suivis

L'intervention des divers opérateurs de l'action sociale et du logement permettent toujours de fournir des ressources utiles aux ménages pour affronter les difficultés (régler des impayés, traiter le surendettement). Toutefois, l'impact des parcours d'accompagnement semble limité au regard de l'évolution des parcours de précarité énergétique. Au terme de l'enquête, il est possible de dresser quatre « profils-type » de ménages suivis par des dispositifs d'accompagnement.

5.1 En voie de sortie de la précarité énergétique

Sept ménages, soit près du quart de la cohorte, semblent en voie de sortie de la précarité énergétique car leur situation socio résidentielle s'est améliorée. Un retour à l'équilibre est envisageable. La résolution des problèmes passe soit par le déménagement pour les locataires, soit par la réalisation effective de travaux lourds de rénovation énergétique pour les propriétaires.

Le déménagement des ménages locataires signe en quelque sorte l'échec des dispositifs pour améliorer l'habitat. Les actions menées butent notamment sur : l'état dégradé des logements et les propriétaires bailleurs réfractaires à engager des démarches.

La rénovation lourde des logements est possible lorsqu'un opérateur porte un accompagnement dans le cadre d'une approche intégrée ou globale (du soutien moral au montage du projet via les aides existantes). Cette voie de sortie ne concerne que des propriétaires occupants et implique un certain nombre de conditions :

- Une situation financière assainie, un budget équilibré et exempt d'impayés et de dettes importantes ;
- Des ménages proactifs qui s'engagent dans leur projet de travaux et peuvent suivre les procédures administratives et financières ;



- Un accompagnement global : diagnostic, élaboration d'un projet, montage financier mobilisant jusqu'à une dizaine de dispositifs pour limiter le reste à charge , choix des entreprises, suivi de chantier, soutien moral du ménage ;
- La présence d'un opérateur capable de prendre en charge cet accompagnement global ;
- Une relation de confiance avec les accompagnants, un suivi régulier (il peut y avoir des temps de latence, mais pas de sentiment d'abandon) ;
- La résolution de problèmes connexes : trouver un logement pendant les travaux par exemple.

5.2 L'amélioration du logement sans résolution des problèmes de fond

Seulement quatre ménages, tous locataires, ont bénéficié d'un accompagnement technique qui a débouché sur des petits travaux pour améliorer le logement. Ces travaux permettent : l'amélioration du confort thermique (changement de thermostats, de convecteurs), la mise aux normes de logements qui étaient proches de l'indécence, l'amélioration du cadre de vie sans un véritable impact sur le confort thermique ou sur les consommations d'énergie (réfection de la salle de bain, des toilettes, de la cuisine). **Ces petits travaux ne permettent pas de rétablir l'équilibre des situations de ces ménages qui ont des ressources financières trop faibles au regard des dépenses contraintes**, mais ils sont sources de réinvestissement des ménages pour leur logement.

5.3 Des ménages en recherche de solution

Onze ménages, soit plus du tiers de la cohorte, sont toujours en recherche d'une solution pour sortir de la précarité énergétique. Quasiment tous bénéficient d'un suivi ou d'un accompagnement social et technique. Les locataires, pour la plupart, envisagent de déménager si la médiation engagée auprès de leur bailleur n'aboutit pas à la réalisation de travaux. Les propriétaires sont, quant à eux, pris dans **le temps long du bouclage du dossier d'aide aux travaux** (de 4 à 6 ans).

5.4 Des ménages non-accompagnés

Six ménages semblent être durablement pris dans l'inertie de leur situation, en ce sens qu'aucune solution ne semble adaptée pour agir sur leur parcours de précarité énergétique. Pour certains de ces ménages, l'accompagnement a été abandonné car les conditions nécessaires à sa mise en œuvre



complète n'étaient pas réunies. Ces situations relèvent de trois configurations différentes : 1) l'acceptation de l'inconfort voire un certain accommodement, 2) le non droit (personne en situation irrégulière sur le territoire national) et 3) une situation financière ne permettant pas d'accéder aux aides nécessaires à la résolution des problèmes du logement.

L'inertie dans les situations renvoie aux dispositions sociales des personnes ou à leur situation administrative et financière, et non à l'incapacité des dispositifs à traiter les problèmes techniques du logement. Si la situation semble bien sans issue en fin d'enquête, on ne peut préjuger des évolutions futures. **Un accompagnement personnalisé et individualisé pourrait faire évoluer les dispositions des ménages les plus en retrait.** Une issue favorable au règlement des situations administratives et financières pourrait également être un des leviers. Ici, la question est bien celle de l'adaptation de l'accompagnement à chaque situation en prenant en compte l'ensemble des problèmes du ménage et en mobilisant les compétences nécessaires, au-delà du cadre d'une intervention purement sociotechnique.

6. Les conditions de sortie de la précarité énergétique

Au regard des résultats de l'enquête, la « sortie de la précarité » apparaît comme une ambition forte dont l'enjeu serait de produire « une situation dans laquelle les ménages retrouvent un niveau de confort minimal à un coût acceptable en raison de dépenses contrôlées et du bon état technique du logement, ce qui dispense toutes stratégies de restriction ou de privation ». Il semble qu'un tel objectif implique l'articulation de plusieurs modalités pour apprécier la sortie effective des ménages de la précarité énergétique. Au moins cinq dimensions d'analyse sont à prendre en considération :

- 1) Un **équilibre budgétaire** retrouvé et stabilisé pour faire face aux différentes dépenses contraintes. Il s'agit d'évaluer la capacité des ménages à payer l'énergie et les autres charges.
- 2) Le **bon état technique du logement** favorise l'équilibre budgétaire, et permet la maîtrise des consommations et des factures d'énergie pour obtenir un niveau de confort suffisant ou convenable pour le ménage. De fait, il s'agit de corriger les défauts du logement (humidité, moisissures, parois froides) sources d'inconfort ou de problèmes sanitaires.
- 3) Le sentiment des ménages de disposer d'un **confort acceptable techniquement et économiquement**. Les sentiments et les styles de vie sont spécifiques à chaque ménage. Il s'agit de prendre en compte les normes individuelles de confort physique et psychique, mais aussi la capacité du ménage à assumer un style de vie. Cette capacité renvoie notamment aux pratiques domestiques.



- 4) **Le caractère tenable et durable de l'équilibre sociotechnique.** La sortie de la précarité énergétique doit perdurer dans le temps. Cela suppose que les ménages se trouvent suffisamment protégés et renforcés pour ne pas replonger dans le phénomène, sachant que dans certaines situations, l'augmentation des revenus sera difficilement envisageable et que la rénovation du logement implique pour les ménages de s'approprier une nouvelle configuration technique potentiellement source de nouvelles consommations d'énergie.
- 5) **L'amélioration des conditions et modes de vie.** Dans une visée encore plus qualitative, si l'on considère que l'accès à un logement de qualité est vecteur d'insertion sociale et professionnelle, la sortie de la précarité énergétique peut supposer des formes d'accomplissement et d'épanouissement voire d'émancipation personnelle et/ou professionnelle, même si les personnes sont à la retraite ou présentent des formes d'handicap ou d'invalidité.

Ces différentes dimensions permettent de définir « la sortie de la précarité énergétique » et de réfléchir à des indicateurs pour évaluer l'impact des dispositifs d'aide et d'accompagnement sur la situation des ménages. Au regard du contexte marqué en 2022 par une forte augmentation du coût de l'énergie, il est encore plus nécessaire pour les dispositifs d'aide et d'accompagnement de faire sortir les ménages de la précarité énergétique.

7. Les voies d'amélioration des dispositifs

Durant l'enquête, des « trajectoires de réussite » de propriétaires occupants ont été observées. Ces derniers ont bénéficié d'une approche « intégrée » ou « globale » pour aboutir à la rénovation lourde de leur logement à moyen terme (via les aides de l'ANAH notamment). Ces « *success stories* » témoignent de la capacité des dispositifs à traiter la précarité énergétique en profondeur. Les situations des locataires sont toujours plus délicates à démêler car les freins relèvent souvent des réticences des bailleurs à investir dans des travaux de rénovation énergétique. Les dispositifs n'ont pas la capacité d'augmenter les revenus des ménages et à traiter en profondeur les situations les plus complexes (quand les ménages sont par exemple fortement endettés et assignés en justice).

7.1 Les leviers pour augmenter l'efficacité des dispositifs

Le constat est partagé par les opérateurs interrogés : trop souvent, le suivi ou l'accompagnement du ménage est entrecoupé de périodes d'inaction plus ou moins longues pendant lesquelles le ménage se sent « abandonné ». **Or, la rénovation lourde des logements est le principal levier pour sortir les ménages de la précarité énergétique.** L'efficacité des dispositifs passe sans doute par des approches plus « intégrées » et « continues » et suppose de :



- **Renforcer la formation des travailleurs sociaux** à mieux repérer la précarité énergétique et orienter les ménages vers les opérateurs spécialisés dans la rénovation des logements.
- **Renforcer les actions de médiation / négociation** auprès des propriétaires-bailleurs pour les motiver à engager des travaux de rénovation.
- **Tendre vers des approches intégrées et des offres globalisées** et une meilleure coordination des multiples acteurs et des modes d'intervention. Il semble pertinent de faire porter une telle offre par un opérateur référent, capable de mobiliser les ressources à l'échelle locale pour mettre en œuvre une approche à la fois sociale et technique pour accompagner les personnes les plus démunies.
- **Assouplir les critères d'éligibilité aux dispositifs** pour concentrer les aides financières et proposer des offres de travaux adaptées aux situations et aux besoins des ménages. Il s'agit aussi de simplifier le fonctionnement des dispositifs pour raccourcir la durée des parcours d'accompagnement.
- **Centraliser les informations sur les aides et les dispositifs** pour permettre aux opérateurs de connaître plus rapidement les solutions et les acteurs à l'échelle locale, à l'instar des fiches aides actualisées au fil de l'eau par l'ONPE et en ligne sur son site.

