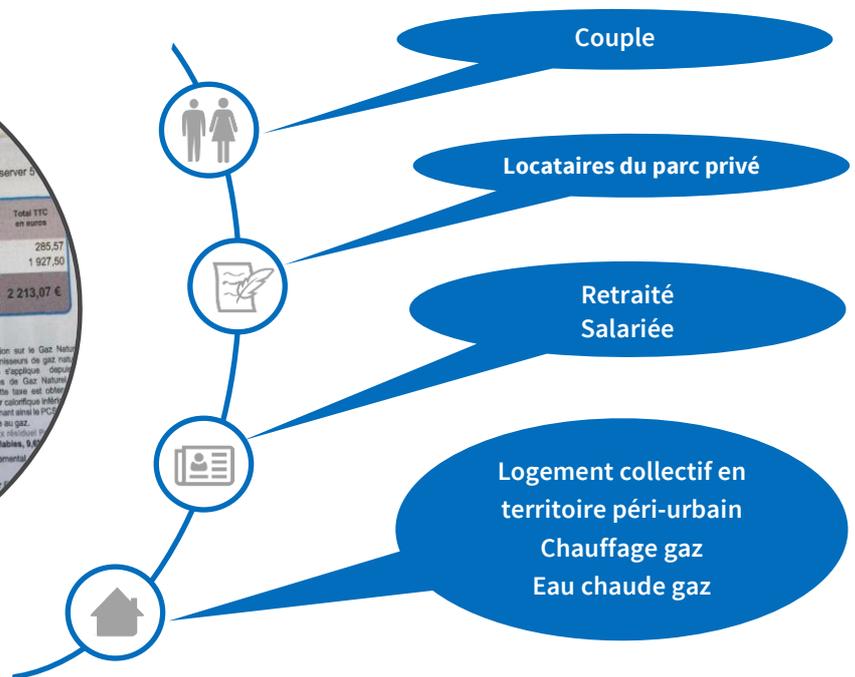
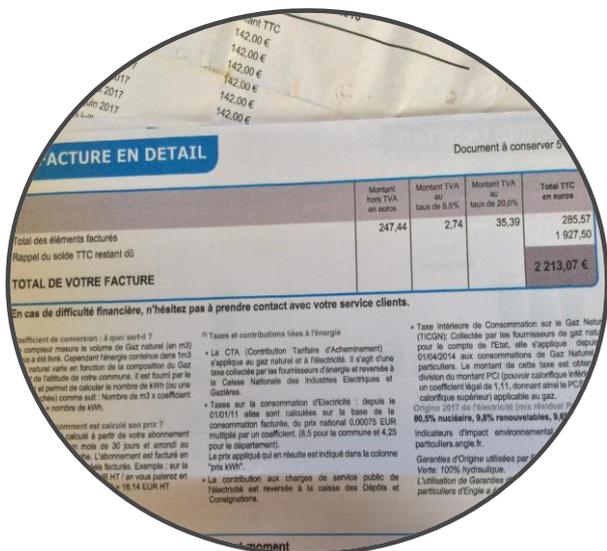


# SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME BLEU



## ? Types de problèmes rencontrés

<input type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Dettes d'énergie d'environ 2000 €

## Report aux dispositifs d'aide : ménage aidé

<input type="checkbox"/> Aide financière	
<input checked="" type="checkbox"/> Accompagnement socio-technique	SLIME
<input type="checkbox"/> Médiation bailleur	
<input type="checkbox"/> Aide aux travaux	

## Prise de contact

SLIME  
Février 2018



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



## Budget mensuel

Ressources	
Revenus	2 000 €
-	-
-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2 000 €</b>

Charges liées au logement	
Loyer	517 €
Gaz/Electricité	142 €
Eau	24 €
<b>TOTAL</b>	<b>683 €</b>

*L'appartement du couple se situe au premier étage d'une grande maison qui abrite deux logements (un par niveau), dans une petite ville.*

## Le logement et le jardin de la vie familiale

---

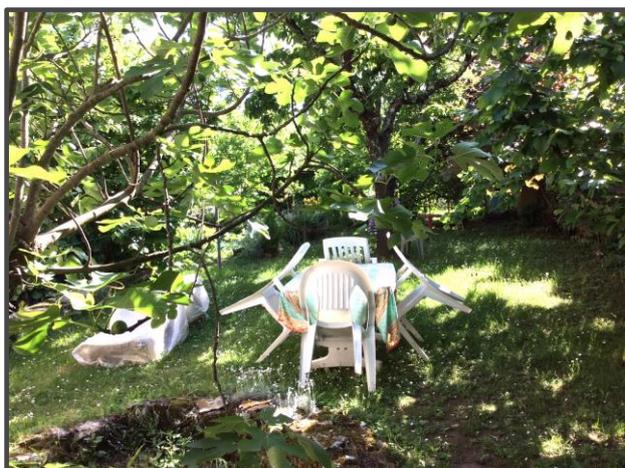
Madame : On est deux ici. Les enfants ont quitté le nid. Mon mari est à la retraite, depuis 3 ans. Il a 65 ans. Moi je travaille encore un peu. J'ai 59 ans. On a 3 enfants. Deux garçons une fille. Ils ont 36, 34 et 27 ans. Cela fait 28 ans qu'on est dans cet appartement. On est locataires.

Monsieur : Moi, je suis parisien à la base, ça fait 35 ans qu'on est dans la région. On trouve le coin très beau. Avant d'être dans ce logement, on vivait à la campagne, dans une maison insalubre.

Madame : On était un peu baba cool. On était jeunes, on avait un idéal. Ici c'était quand même plus grand et plus fonctionnel avec les enfants...

Monsieur : Je suis rentré à la mairie. C'était plus stable et plus facile que d'habiter à la campagne.

Madame : On s'y plaît bien ici, on a un beau jardin.



A l'époque les enfants étaient jeunes et ils étaient contents. Ils préféraient être là qu'aux HLM. Il y a un petit balcon, le matin c'est sympa, on a le soleil.

C'est une maison agréable à vivre... et puis au fur et à mesure le logement s'améliore. Si on quitte cet endroit, c'est vraiment pour aller ailleurs. Au pays basque. Mais c'est cher.

Monsieur : L'appartement fait 100 m<sup>2</sup>. Le jardin derrière doit faire 300 m<sup>2</sup>. Dès qu'il fait beau on mange dehors. Et puis, on ne veut pas déménager tout ça... on a pas mal d'affaires, on a amassé. Le garage est plein de trucs des enfants. J'ai trop peur, j'en aurais pour deux mois à tout dégager.

## Une baisse de revenus liée à la retraite

---

*« La retraite ça a été sévère. »*

Madame : Je suis salariée, j'ai un petit mi-temps qui me suffit. Renouvelable tous les trois mois, à l'hôpital. Je pense que ça ira comme ça jusqu'à la retraite qui devrait tomber d'ici 3-4 ans. Avant je ne travaillais pas, je m'occupais des enfants... Je ne sais pas faire 36 choses à la fois. Je n'aurais pas pu travailler 8 heures par jour et élever mes enfants. Je ne regrette pas.

Monsieur : Je suis retraité de la fonction publique territoriale. J'étais à la mairie, j'étais responsable d'une équipe à la propreté, je conduisais des machines. Comme ma femme ne travaillait pas, je comblais en bossant le weekend. Il fallait payer le loyer et celui des gamins pendant leurs études. Je n'avais pas envie qu'ils travaillent pendant les études. Au moment de la retraite, nos revenus ont chuté.

Madame : La première année n'a pas été facile pour lui psychologiquement. La chute de revenus explique pourquoi j'ai pris un boulot. Ça fait 2 ans que je fais ça... avec une interruption de 2 mois il y

a quelque temps, qui nous a mis un peu dans la panade.

Monsieur : La retraite ça a été sévère. J'ai perdu plus de 600 euros sur mon salaire. J'étais à 1 800 euros net. Des fois plus, avec les compléments familiaux que donne la boîte quand on a des enfants. Des fois ça faisait 2 000, des fois 2 500 euros...

Madame : C'est grâce à ça qu'on a pu payer les études à nos enfants. Là maintenant, mon travail à l'hôpital est payé au SMIC. Cela fait 650 euros par mois.

Monsieur : Maintenant je touche 1 350 euros.

Madame : J'ai retracé nos entrées d'argent et nos dépenses. Ça nous fait un reste à vivre de 955 euros. Cela reste raisonnable.

## Des impayés liés à la baisse des ressources

---

*« Tout est dématérialisé, on ne sait plus où on en est. »*

### La succession des dettes

Madame : On devrait pouvoir y arriver mais c'est ce passif... des arriérés d'impôts... des impayés de gaz... C'est compliqué de tout tenir. Comme je ne travaillais pas, que je travaille peu et que le revenu de mon mari a beaucoup réduit, les factures courent... On a eu des arriérés d'impôts car on ne pouvait pas tout payer avec un revenu moindre. Ça nous a mis dedans, surtout que les impôts étaient à la hauteur des revenus de l'année d'avant.

## Une difficile résorption de la dette d'énergie

C'est la première fois que ça nous arrive d'être en impayé d'énergie. Ça monte à 2 000 euros. Je vais sûrement faire un crédit auprès de la Caisse de retraite. On est obligés, les 2 000 euros ne vont pas tomber du ciel.

L'année d'avant, je devais 800 euros, c'était pas beaucoup. Sauf que l'hiver est passé, grosse facture... pan... la dette est montée à 2 000 euros. Le problème, c'est qu'ils ne veulent pas nous mensualiser tant qu'on ne règle pas la dette. Tous les deux-trois mois je reçois une facture, sur la consommation réelle. Et à chaque fois ça grossit, donc ça grossit la dette. Les mensualités, c'était normalement 142 euros, dont 45 euros pour l'électricité. Je préférerais avoir des mensualités et essayer de régler ma dette... ça aurait été plus simple.

Les 800 euros, j'avais fait un prêt pour pouvoir les régler, mais il s'est avéré que ça a remboursé d'autres choses, les impôts notamment. Du coup, je suis restée avec ma dette. On avait essayé de négocier avec ENGIE... mais depuis cet hiver, c'est lettre morte. Ils avaient fait appel à Intrum Justitia, c'est un truc de recouvrement, qui est leur prestataire. Tous les mois, je payais 200 euros ou moins. Mais à un moment j'ai dû payer autre chose, je ne sais plus quoi... ah oui, les loyers en retard. Et du coup, ça s'est arrêté, je reçois les factures mais plus de rappel en lien avec le recouvrement. Là, je suis en train de réfléchir si je vais faire le prêt et les rappeler. J'ai fait l'autruche, il n'y a plus de communication, ce n'est pas très sain.

Monsieur : Quand ils vont taper, ils vont taper !

Madame : Il faut que je me décide dans les jours qui viennent. Plan d'action, action, réaction. Il vaut

mieux maintenant qu'au mois de novembre. Avant, ils m'appelaient régulièrement... maintenant, silence radio... mais ça va nous tomber sur le nez.

Le problème aussi c'est qu'à chaque fois ils disent : « vous n'avez pas payé la conso de ce mois-ci », mais ils ne me l'envoient pas, je ne peux pas deviner. Du coup, je me suis créée un compte ENGIE pour y jeter un œil. Tout est dématérialisé, on ne sait plus où on en est. C'est vrai que je n'ai pas le réflexe internet pour ces choses-là. J'ai failli rater la déclaration pour les impôts. Il nous faut des alertes. Mais bon là il ne faut pas procrastiner, je vais tenter quelque chose. Normalement on va y arriver...

### « On priorise »

Madame : Quand mon mari est parti à la retraite, il a eu une prime. On s'en est servi pour faire une belle cuisine. Je n'avais pas de meuble, je cuisinais un peu comme en Inde, par terre. Sauf que les 3 000 euros on les a utilisés pour ça au lieu de les garder pour les impôts. Mais je ne regrette pas... c'est comme les dents et les lunettes.

Normalement on arrive à s'en sortir. Mais on a eu besoin de lunettes. On ne peut pas faire l'impasse sur ce qui est important. J'aime beaucoup lire, je ne me vois pas sans lunettes. Je souris tout le temps, je ne me vois pas sans dents. J'ai eu un accident et il m'a fallu une prothèse... On a fait un crédit. Ça va vite, plus de mille euros à chaque fois. C'est important, primordial, après on fait comme on peut. On verra bien comme on dit. On priorise.

Sinon, on ne coûte pas trop cher à la sécu, on n'est jamais malades, on fait attention. On utilise beaucoup de produits probiotiques, des compléments alimentaires... On se soigne naturellement mais ça a un coût. On mange bien aussi, mais ça a un coût. Ce sont des choix de vie, des priorités. La viande, on n'en mange pas tous

les jours. Mais on aime les légumes. On mange équilibré. La solution on va la trouver, mais il n'est pas question de manger des pâtes tous les jours... Si on ne mange pas bien, on n'est pas en bonne santé.

Monsieur : Et si on ne se chauffe pas non plus d'ailleurs.

## Une certaine exigence de confort

---

*« Dans l'entrée, le séjour, les WC, il y a des points de moisissure. Dans la cuisine, mon mari a mis du lambris pour cacher la misère »*

## Une sensibilité écologique qui influence certains usages

Madame : Quand j'ai connu mon mari, il était macrobiotique. On avait zéro déchet à l'époque, on vivait presque en autarcie. Une vieille dame nous avait prêté un jardin, on mangeait que des légumes et des céréales. On était très branchés là-dessus. Le fait d'avoir des enfants a tout changé, on est rentrés dans la norme, surtout à partir du moment où ils sont allés à l'école. La télévision, on l'a achetée quand ils avaient 7 ans. Ils mendiaient la télé chez les petits voisins. Depuis, on ne peut plus s'en passer alors qu'on n'en avait pas. On lisait beaucoup. On est rentrés dans le moule. Maintenant qu'on est tous les deux, on réessaye à nouveau.

En général on fait très attention, on ne prend pas de bain. On prend une douche tous les jours mais on ne laisse pas couler l'eau. On reste 5 minutes. L'eau, c'est quelque chose de précieux. On ne supporte pas le gaspillage, par respect. Depuis qu'on n'a plus les enfants, la consommation a baissé de moitié.

On est équipés moyennement : on a un congélateur, un frigo, une machine à laver, un lave-vaisselle... On cuisine au gaz. On cuisine beaucoup. On fait la soupe, ça consomme pas mal, on n'a pas de cocotte-minute... Nos équipements sont plutôt récents. On a tout refait il y a 3 ans. C'est du A+, mais il paraît que ça ne veut plus rien dire.

### « On aime bien être habillés légèrement à la maison »

Madame / Monsieur : On n'est pas frileux, mais on aime bien avoir 20°C, pas plus. 19°C la nuit. Mais 19°C, c'est trop léger pendant la journée. On aime bien être habillés légèrement à la maison. Mettre des pulls c'est moins sympa, surtout quand on regarde la télé ou bien quand on est devant l'ordinateur.

### Des améliorations déjà apportées par la propriétaire

Monsieur : Au début, on avait une mauvaise chaudière. On s'est battus auprès de l'ancienne propriétaire pour qu'elle soit changée, il y a 15 ans. Par contre nos radiateurs chauffent bien, ils sont en fonte. Les fenêtres ont été changées il y a 6 ans. On a vu une sacrée différence. On a quand même gagné en confort... mais l'énergie coûte autant.

Madame : Avant c'était une vieille propriétaire. Maintenant c'est sa fille, c'est un peu plus cool. Tout le bâtiment est à eux. Ils ont plusieurs maisons. Ce n'était pas évident pour leur faire faire des travaux. Ils ont accepté de faire les doubles vitrages car il y avait des travaux en face, donc ça faisait du bruit et la voisine était malade. Sinon ils n'auraient rien fait. On avait des fenêtres toutes pourries.

Monsieur : On n'a pas de mauvaise relation avec eux. Pour l'électricité à refaire, ils en convenaient. Ils nous ont refait l'installation électrique de la cuisine parce qu'il y avait vraiment des malfaçons... c'est suite à ça qu'on a refait la

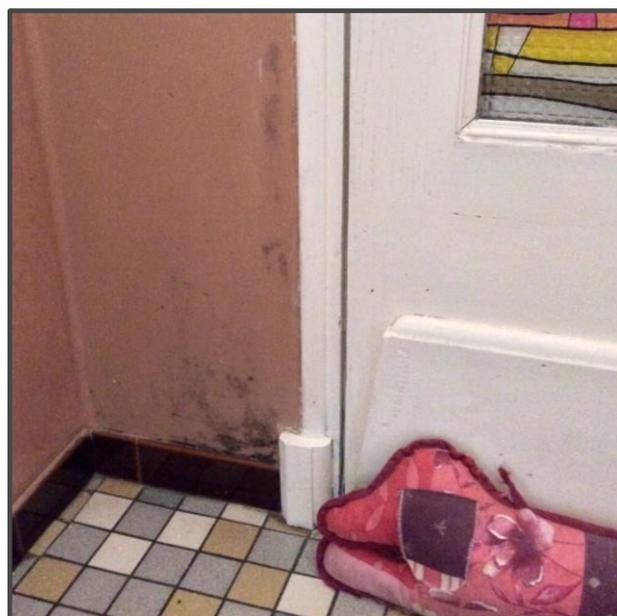
cuisine. Il faut un dialogue. Ils sont quand même sympathiques.

### D'autres améliorations bien identifiées pour améliorer la performance

Madame : Le voisin du dessous, quand sa femme était malade, il chauffait pas mal. Ça nous faisait comme un plancher chauffant. Mais depuis qu'elle est morte, il ne chauffe plus autant. On voudrait arranger un peu l'appartement car l'hiver il fait toujours un peu frais ici.

Monsieur : C'est l'isolation qu'on aimerait bien qu'on nous mette. Il manque les murs au nord et au nord-est et on est sauvés ! Dans les combles, de la laine de verre a été posée juste au-dessus de notre plafond, sur le hourdis, il y a très longtemps. La chaudière est dans un local au rez-de-chaussée. Les tuyaux remontent jusqu'au grenier avant de redescendre dans les radiateurs. Je pense qu'il y a des déperditions avec ce système. Ça se trouve, les tuyaux ne sont pas isolés.

Madame : Dans l'entrée, le séjour, les WC, il y a des points de moisissure. Dans la cuisine, mon mari a mis du lambris pour cacher la misère, mais j'ai des photos. C'est dommage car on essaye d'avoir quelque chose de propre.



Monsieur : La salle de bain est horrible. J'ai essayé de peindre mais c'est pire qu'avant, ça jaunit. Il faudrait une VMC. Il faudrait aussi qu'on ait un thermostat et des régulateurs sur les robinets. C'est au propriétaire de faire ça.

## La sollicitation d'une visite technique du SLIME

---

*« Mais bon, ce n'est pas facile à comprendre leurs factures. J'avoue que je préfère lire un bon roman que de détailler ce genre de document. »*

### Un couple assez éloigné des services sociaux

Madame : L'assistante sociale, on a déjà été la voir. On avait deux loyers en retard. On avait demandé une aide à la Caisse de retraite de mon mari et ils nous ont dit qu'il fallait que ça passe par une assistante sociale. Ils ont épongé la dette, ils ont tout payé directement. La caisse de retraite nous a aussi donné des aides pour l'énergie, presque 1000 euros, mais elles nous ont servi à payer autre chose, la mutuelle ou le loyer... On fait des choix. De toute façon il n'y avait pas les 2 000 euros.

### Le refus de déménager

On nous a déjà dit de déménager. Les impôts locaux sont chers ici, c'est 1 000 euros. Les assistantes sociales, c'est pour ça que je ne les aime pas trop, car elles nous disent de déménager, mais j'ai un beau jardin. C'est notre leitmotiv.

### La sollicitation du SLIME à travers Internet

Madame : Ce n'est pas l'assistante sociale qui nous a parlé de l'association pour la visite technique à domicile. J'avais vu sur internet qu'il y avait des opérations de gratuité pour faire analyser son logement. Je voulais voir si ça valait le coup d'installer un petit poêle à bois, mais finalement on n'a pas abordé la question. Je savais aussi qu'il existait des aides pour les propriétaires, pour l'isolation. Je voulais faire une lettre aux propriétaires avec des preuves à l'appui, pas pour les mettre au pied du mur, mais pour les solliciter, leur expliquer. Ils ne sont pas dans la maison, ils ne peuvent pas savoir. Si on fait une démarche correcte bien présentée, ils peuvent faire des choses. C'est comme ça qu'on a fait venir la fille de l'association. Mais, en fait ça n'était pas trop son secteur. Elle nous a mis des mousseurs, même si on n'avait pas de problèmes avec l'eau.

Monsieur : Elle a aussi regardé les factures. Pour elle, c'était clair que le chauffage nous coûte cher. Mais bon, ce n'est pas facile à comprendre leurs factures. J'avoue que je préfère lire un bon roman que de détailler ce genre de document.

Madame : Elle a fait un compte rendu, pour m'envoyer des collègues qui sont plus techniciens. Je ne sais pas s'ils vont revenir. Je dois recevoir ce compte rendu et le partager avec notre propriétaire, pour qu'il puisse se rendre compte des choses qu'il y aurait à améliorer. Sachant qu'il y a des aides, il faut en profiter. Je voulais surfer sur la vague. C'est à nous de faire la démarche auprès du propriétaire. Eux n'interviennent pas, elle nous l'a dit. Si on n'avait pas été capables de le faire, si on n'avait pas la capacité de négocier, peut-être qu'ils nous auraient aidé différemment... Mais ce n'est pas parce qu'on a des problèmes avec ENGIE qu'on est des imbéciles.

## Les 30 portraits de ménages en situation de précarité énergétique

Ce portrait numéroté fait partie d'un corpus de 30 portraits. Cet entretien sociologique ainsi que les photos prises ont été réalisés dans le cadre d'une enquête menée en 2018 par Christophe Beslay et Romain Gournet (BESCB) pour le compte de l'ONPE. L'enquête a mis en lumière les situations des ménages, les pratiques concrètes et les stratégies qu'ils développent pour faire face aux difficultés qu'ils rencontrent, ainsi que leur rapport aux dispositifs d'aide et d'accompagnement. Vous pouvez retrouver l'analyse qui en a été tirée dans le [rapport d'enquête](#) et sa [synthèse](#) sur le site de l'ONPE.

Résultant des représentations du ménage, cet entretien ne traduit qu'une partie des réalités : le témoignage des interviewés n'a pas été confronté à la parole des autres parties prenantes pouvant être mises en cause par l'interviewé.

Si un soin a été porté au respect des propos de chacun dans leur version originale, sans reformulation, il n'a pas été conservé de détails ou de précisions qui pouvaient participer à identifier les auteurs, afin de respecter leur anonymat. La plupart des portraits sont rapportés sous forme de témoignage, néanmoins certains d'entre eux ont été retranscrits à la troisième personne du singulier par l'enquêteur.

Les photos ont été prises au domicile du ménage et sont exclusivement réservées à illustrer les témoignages. Toute reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'ONPE est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L. 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal.

## Pour aller plus loin

### Retrouvez les références permettant d'éclairer les situations des 30 ménages interviewés :

- ONPE, [Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique : enquête auprès de 30 ménages](#) et sa [synthèse](#), sous la direction de Christophe Beslay et Romain Gournet (BESCB), 2018
- ONPE, [Stratégies de traitement des impayés d'énergie : enquête auprès de 14 ménages](#) et sa [synthèse](#), sous la direction de Christophe Beslay et Romain Gournet (BESCB), 2018

### Retrouvez différentes productions de l'ONPE et de ses partenaires, sources utiles pour explorer le phénomène de précarité énergétique :

- ONPE, [Tableau de bord de la précarité énergétique 2018](#)
- Médiateur national de l'énergie, [Synthèse du baromètre 2018](#)
- ONPE, [Synthèse de revue bibliographique – Conséquences, usages et coûts induits de la précarité énergétique](#), 2018
- Fondation Abbé Pierre, [24<sup>ème</sup> rapport sur l'état du mal logement en France](#), 2019

## Remerciements

Nous souhaitons remercier toutes les personnes ayant apporté leur contribution à la réalisation de ces portraits :

- Christophe Beslay et Romain Gournet, sociologues BESC, avec la collaboration de Guillaume De Oliveira et Kévin Caillaud
- Aurélien Breuil, association SOLIBRI
- Sylvaine Le Garrec, sociologue consultante
- L'ensemble des ménages qui ont accepté de témoigner
- Et les acteurs locaux qui ont permis la prise de contact avec les ménages

### Ainsi que les membres de l'ONPE :

- Claire Bally, RAPPEL
- François Boulot, Secours Catholique
- Mathilde Clément et Camille Parent, Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire
- Julie Courbin et France Michel, Fondation Abbé Pierre
- Caroline Escoffier et Béatrice Hammer, EDF
- Pierre-Laurent Holleville, Le médiateur national de l'énergie
- Audrey Lassaie, ENEDIS
- Jérôme Vignon et Opale Echegu, Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale

Cette publication a été réalisée sous la direction d'Isolde Devalière, chef de projet Précarité énergétique à l'ADEME et coordinatrice de l'ONPE.

### Avec le soutien de



### En collaboration avec

