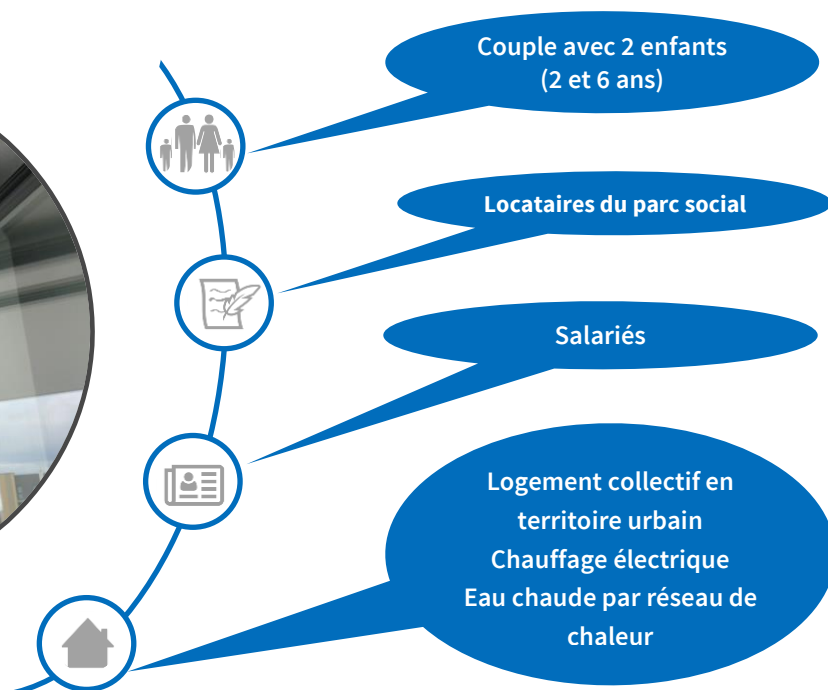


SYNTHÈSE D'ENTRETIEN – MONSIEUR ET MADAME SABLE



? Types de problèmes rencontrés

<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes de bâti, confort	Dysfonctionnement du chauffage (logement neuf passif)
<input type="checkbox"/> Problèmes de santé / handicap	
<input checked="" type="checkbox"/> Problèmes d'impayés de factures d'énergie	Surconsommation liées au dysfonctionnement du chauffage

Report aux dispositifs d'aide : ménage non aidé

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

Prise de contact

Non renseigné
Février 2018



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



Budget mensuel

Ressources	
Revenus	2 700 €
Autres (CAF)	300 €
-	-
TOTAL	3 000 €

Charges liées au logement	
Loyer	634 €
Electricité	82 €
Eau	45 €
TOTAL	761 €

Monsieur Sable a 33 ans et sa femme 31 ans. Leurs enfants ont 2 et 6 ans. Monsieur est magasinier dans une entreprise industrielle et madame est employée dans un salon de coiffure. Les revenus du couple se situent autour de 2 700 euros par mois (Monsieur gagne 1 500 euros et Madame 1 200 euros). Au moment de l'enquête, madame ne travaille que depuis 6 mois. Elle était auparavant au chômage. Ils bénéficient « de prestations de la CAF pour le petit, 300 euros par mois, mais dès qu'il aura trois ans, terminé ! ».

Un logement social neuf et passif pour quitter un logement humide et mal isolé

M. et Mme Sable ont emménagé dans ce logement social en 2016. L'immeuble venait juste d'être livré, le logement n'avait jamais été occupé. L'appartement se situe au 8^e étage d'une grande tour d'habitation. Il fait 79 m² pour un loyer de 634 euros charges comprises (468 euros de loyer conventionné et 166 euros de charges). Il s'agit théoriquement d'un logement passif.

M. et Mme Sable ont quitté leur ancien appartement de 65 m² à cause de problèmes d'humidité. Ils avaient demandé à leur propriétaire de faire des travaux, mais face à son refus, ils ont préféré déménager. Et comme Mme Sable attendait un nouvel enfant, ils souhaitaient un logement plus grand. Ils ont obtenu ce logement via le travail de M. Sable. Dans leur précédent logement, ils avaient des difficultés à payer le chauffage au gaz car les factures étaient importantes pour eux (700 euros par an) et Madame ne travaillait pas. Le logement était en mauvais état, humide et mal isolé. Leur fils était malade tout le temps en hiver. Dans le nouvel appartement, « les problèmes de notre fils ont été résolus car il n'y a aucun problème d'humidité ».

Deux grosses factures de régularisation dans le logement neuf

« [En s'installant dans ce logement neuf, on pensait qu'on pourrait] enfin se permettre de partir en vacances par exemple »

Une surprise : des charges de chauffage supérieures à l'ancien logement

Cependant, un an après leur emménagement, M. Sable constate que le montant du chauffage est supérieur à celui de leur ancien appartement alors que le bailleur social lui avait indiqué que les factures d'électricité allaient être très basses. La dépense d'électricité est de 936 euros la première année tandis que le coût prévisionnel était estimé à 360 euros par EDF. La première facture de régularisation annuelle que reçoit M. Sable s'élève ainsi à 600 euros.

La négociation d'un échancier auprès d'EDF

Suite à cette facture de régularisation, EDF propose d'augmenter le montant de la mensualisation à 85 euros par mois au lieu des 30 euros estimés initialement. Le couple n'accepte pas car il n'a « pas trop les moyens ». Ils sont donc « tombés d'accord » sur le montant de 45 euros par mois pour les consommations courantes, l'étalement sur 6 mois du paiement des 600 euros de régularisation (87 euros par mois en plus des factures courantes). Mais au terme de la seconde année, M. Sable reçoit une nouvelle facture de régularisation tout aussi importante : 540 euros. Ce qui correspond à une consommation annuelle de 1 047 euros. Au moment de l'enquête il vient de

solliciter auprès d'EDF un nouvel échéancier pour le règlement de cette deuxième facture.

Les conséquences sur le budget du ménage

Avant d'emménager, M. et Mme Sable n'avaient qu'un seul salaire et avaient « *des difficultés pour finir le mois* ». En s'installant dans ce logement neuf, ils pensaient que leur situation allait s'arranger et qu'ils pourraient « *enfin se permettre de partir en vacances par exemple* ». Mais même avec deux salaires, le budget reste tendu et le couple se retrouve juste à l'équilibre à la fin de chaque mois. Cette tension est attribuée au règlement des factures de régularisation. M. et Mme Sable se restreignent toujours sur les loisirs et estiment se priver sur d'autres postes de dépense pour payer les surconsommations électriques : « *avec ma femme, on n'a pas acheté de vêtements depuis longtemps par exemple, ce genre de choses...* ».

Des désordres dans l'installation du chauffage

« Il fait tellement chaud dès qu'on sort, direct, on a l'impression qu'il fait glacial. »

M. Sable a pu comparer sa consommation de chauffage avec celle de son voisin qui dispose d'un appartement similaire. Celui-ci ne paye que 300 euros par an conformément aux estimations initiales. M. Sable estime ainsi qu'avec ses 1 000 euros de consommation annuelle en moyenne, il consomme « *pratiquement quatre fois trop* ».

Le constat par un technicien de désordres dans l'installation du chauffage

Face aux réclamations des habitants de l'immeuble, le bailleur social a fait intervenir un technicien pour vérifier les équipements et les consommations de tous les logements. Le technicien a constaté que le chauffage de M. Sable fonctionnait 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 alors que celui-ci pensait l'avoir désactivé via son thermostat.



Le logement étant théoriquement « *passif* », les chauffages des appartements ne sont pas censés être utilisés en tant que tels mais simplement comme chauffages d'appoint. Il s'agit de « *grille-pains* » électriques de « *400 Watts* » installés en sortie des bouches d'aération. Chez M. Sable, ils sont restés allumés en permanence durant deux années complètes.



Par ailleurs, le tableau électrique est censé indiquer la consommation pièce par pièce mais il affiche des valeurs aberrantes. M. Sable nous cite l'exemple de la salle de bain, dans laquelle il n'a jamais allumé le chauffage alors que le tableau indique le contraire.

Des consommations divisées par trois depuis la reprise du système

Le problème a été *a priori* résolu suite à la demande d'intervention effectuée par M. Sable. En prenant son compteur en photo avant les modifications opérées par les techniciens et en suivant ses consommations mois après mois, M. Sable a pu constater que sa consommation d'électricité avait été divisée par trois depuis la reprise de son système de chauffage.

L'expérience de la performance de l'isolation thermique

Pour faire les réparations, les techniciens du bailleur social ont coupé le chauffage pendant 15 jours. M. Sable se souvient que *« c'était en février, donc il faisait froid dehors. Mais pourtant, on n'a pas eu froid. Il devait faire 18°C peut-être. On se couvrait un peu mais c'est tout. En fait, il n'y avait aucun besoin de chauffage »*. Depuis l'intervention des techniciens, M. Sable ne s'est pratiquement plus servi du chauffage, même pendant les jours de froid.

Une température trop élevée qui reste source d'inconfort thermique

Toutefois, M. Sable considère que le logement reste inconfortable car il y fait toujours trop chaud : *« en hiver, sans chauffage, j'ai mesuré une température moyenne de 23°C, alors que pour nous, la température de confort se situe à 19 ou 20°. Il fait tellement chaud que dès qu'on sort, direct, on a l'impression qu'il fait glacial. Dehors, c'est une course, donc quand on attend l'ascenseur, on se*

prend le courant d'air directement, on gèle. Pour les petits, ça n'est pas bon ces changements brutaux de température ».

Un niveau de finition « low cost » à l'échelle de l'immeuble

« (...) certaines personnes ont préféré déménager par dépit face à l'absence de réaction du bailleur. »

Plus globalement, M. Sable juge le niveau de finition de l'immeuble « low cost ». Les poignées des fenêtres ne sont pas bien fixées et le balcon est considéré dangereux pour les enfants car la rambarde ne tient pas bien. Le robinet de la baignoire avait été posé, collé contre le mur. M. et Mme Sable ont été obligés de faire intervenir quelqu'un pour le déplacer. Le meuble de la salle de bains était fissuré, cela a été déclaré au bailleur social mais il n'a jamais donné suite. M. Sable déplore également un manque de pression dans le circuit d'eau, qui oblige *« à prendre des douches au goutte à goutte, ça n'est pas agréable »*.

Des joints de fenêtre défectueux

Les joints des fenêtres commencent déjà à s'abîmer. M. Sable a été obligé de mettre du scotch au-dessus d'une fenêtre car le joint est parti. Il y a même quelques traces d'humidité au-dessus de certaines fenêtres. Il y a aussi beaucoup de bruit dans la chambre du petit *« car les joints des fenêtres sont morts donc le vent s'engouffre à l'intérieur »*. Pourtant, M. Sable a pu faire le constat de la performance de l'isolation thermique et acoustique de ses ouvrants : lorsque le soleil *« tape »* sur les vitres, il ne sent pas du tout la chaleur à l'intérieur. De même, ils n'entendent pas le bruit de circulation des voitures lorsque les fenêtres sont fermées.

L'absence d'occultation

M. Sable évoque aussi des choses « *mal pensées* ». Les plaques roulantes qui servent de volets n'occultent pas la lumière. Or, comme le logement est isolé par l'intérieur, le couple ne peut faire aucun trou dans les murs et ne peut donc pas mettre de rideaux aux fenêtres. « *Le petit n'arrive pas à faire la sieste parce qu'il y a trop de lumière. Même nous, à 6h du matin on est réveillé par la lumière* ».

Des problèmes à l'échelle de l'immeuble

De nombreux problèmes ont également été signalés par les voisins de M. Sable. Plusieurs se plaignent de joints défectueux au niveau des fenêtres et des portes. L'un d'entre eux a des fuites d'eau qui proviennent des fenêtres quand il pleut. Certains « *ont des problèmes avec l'eau chaude, ils ne l'ont pas eu pendant un long moment* ». D'autres, comme lui, ont tenté vainement de solliciter une réaction de la part du bailleur social : « *Ils traînent toujours des pieds, du coup certaines personnes ont préféré déménager par dépit face à l'absence de réaction du bailleur* ». Pour M. Sable, cela confirme « *les mauvais échos* » qu'il a eus de ce bailleur social par des personnes de sa connaissance.

Un suivi très attentif des consommations d'énergie et d'eau

« Aucune personne n'a été missionnée par le bailleur social pour expliquer aux occupants le fonctionnement et l'intérêt des différents équipements du logement. »

Une sensibilité à l'environnement et à l'analyse des consommations

Le couple dit être sensible aux questions relatives à l'environnement et aux économies d'énergie. Ils disent « *toujours faire attention aux consommations. Par exemple, les lumières, on fait toujours attention à les éteindre dans les pièces inoccupées* ». Depuis l'intervention des techniciens sur le système de chauffage, M. Sable calcule mois après mois sa consommation électrique en suivant l'évolution de son compteur.

La réduction des charges d'eau en modifiant le réglage de la chasse d'eau

Le ménage paye 45 euros par mois pour l'eau. A partir de ses factures, M. Sable a calculé que son foyer consommait environ 300 litres par jour, ce qui lui semblait énorme car il considère être prudent avec l'eau (pas de douche quotidienne, pas de vaisselle trop longue, pas de bain, etc.). Il a alors identifié que le débit de la chasse d'eau avait été réglé au maximum au moment de l'installation. En réduisant ce débit, M. Sable a fait diminuer sa consommation de manière conséquente : « *La chasse d'eau était réglée sur 10 litres. En tout, à nous tous on devait bien y aller au moins 15 ou 20 fois par jour. Vous faites le calcul, ça fait 200 litres par jour. Rien qu'en changeant le réglage, on est passés à 5 litres. Ça fait économiser*

100 litres par jour, c'est énorme ! ». Il a eu vent de cette possibilité de régler la chasse d'eau par ses collègues de travail car lui « n'y connaît rien ». Il fait mention d'un collègue en particulier « qui est dans une situation difficile, donc qui est très prudent avec ses consommations ». C'est souvent lui qui « lui donne des astuces ».

Une vision critique des bâtiments basse consommation : l'absence de contrôle qualité après travaux

Aucune personne n'a été missionnée par le bailleur social pour expliquer aux occupants le fonctionnement et l'intérêt des différents équipements du logement. De fait, M. Sable ne sait pas dire s'il occupe vraiment un « logement passif » et ce que peut signifier une telle appellation. Il sait juste que son logement a été « labellisé », mais pour lui, « ça n'explique pas la performance du bâtiment, d'ailleurs ce label n'a pas trop de sens ». M. Sable a un beau-frère ingénieur qui « est dans les énergies, les éoliennes et tout ça » et qui est critique face aux solutions techniques mises en œuvre dans cet immeuble. De sa propre expérience, M. Sable considère que les logements « basse consommation », sont « un échec pour le moment » : « Je verrai par la suite, mais pour le moment, je ne suis pas convaincu ». Il compare avec son propre travail : « Nous, quand on travaille, il y a des qualitatifs qui passent après chaque réalisation pour valider. Et ça n'est qu'après validation qu'on est payés. Si ça n'est pas validé, on recommence. Je me pose franchement la question de savoir si quelqu'un est passé ici après les travaux pour vérifier que tout a été bien fait. Ou alors, le gars, il a vraiment bâclé son travail ».

Des recours infructueux auprès du bailleur social

« On se prive pour quelque chose qu'on n'a pas fait, ça n'est pas normal. »

L'absence de sollicitations d'aides sociales

M. et Mme Sable n'ont sollicité aucune assistante sociale ni aucun dispositif d'aide pour payer les factures de régularisation d'électricité, car ils considèrent qu'ils ont des revenus trop importants et qu'il ne serait pas normal de demander des aides qui sont faites pour « des personnes qui sont certainement plus dans le besoin que nous ».

Des tentatives de recours auprès du bailleur social restées sans suite

En revanche, M. et Mme Sable ont fait la demande d'une compensation au « SAV du bailleur social ». Suite à un premier courrier, ils ont attendu un mois avant de recevoir un email les informant que leur demande avait été prise en compte et qu'ils seraient tenus informés. Un mois plus tard, toujours sans nouvelle, ils ont envoyé une relance par email qui est restée sans réponse. Ils ont alors longuement insisté par téléphone avant de parvenir à obtenir une interlocutrice qui leur a dit « qu'elle se renseignait et qu'elle les recontactait ». Elle ne l'a jamais fait. M. Sable a par la suite cherché à se rendre au guichet du bailleur social pour avoir un interlocuteur physique. On lui a indiqué par téléphone qu'il devait préalablement faire une demande de rendez-vous sur le site Internet du bailleur social pour ensuite être recontacté et confirmer le rendez-vous. Il n'a jamais été recontacté. Le couple est particulièrement agacé par le positionnement du bailleur social et considère qu'il « ne veut pas

donner de suite » : « Ils s'en battent les bonbons de nos problèmes. Ils considèrent qu'ils ont résolu le problème du chauffage donc qu'on doit se débrouiller maintenant avec nos factures. Mais moi je ne suis pas d'accord parce que ces factures, je n'aurais pas dû les payer ! Je devrais être dédommagé ».

Une assistance juridique envisagée

Si le bailleur social continue à garder le silence, M. Sable envisage de mobiliser une assistance juridique « *pour faire avancer les choses* ». Le couple reste sur un sentiment d'injustice : « *Cela représente de l'argent quand même. On se prive pour quelque chose qu'on n'a pas fait, ça n'est pas normal. Il a même fallu que je mette en attente des factures de la crèche et de l'école pour pouvoir payer ces factures-là. Donc non, j'irai jusqu'au bout. En plus, normalement, même le bailleur doit être remboursé, parce que les logements à mon avis, ils doivent être garantis vu qu'ils sont neufs* ».

M. Sable reste satisfait de son logement

Hormis les problèmes de finition, d'inconfort thermique, de dysfonctionnement du système de chauffage et du coût des charges trop élevé, M. Sable reste satisfait de son logement : « *la surface est bonne, il est spacieux, bien agencé, le loyer est raisonnable et l'emplacement idéal* » (tramway juste à côté). M. Sable ne souhaite pas quitter ce logement s'il réussit à réduire ses factures. Si le couple déménage, c'est parce qu'il aura trouvé un bien à acquérir, « *même si je peux acheter ici, je le ferai* ».

Les 30 portraits de ménages en situation de précarité énergétique

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

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

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

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

Pour aller plus loin

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

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

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

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

Remerciements

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

- Christophe Beslay et Romain Gournet, sociologues BESCO, 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

