



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

Synthèse de l'étude

2018

Objectifs et méthodologie de l'étude

L'étude sur les parcours et les pratiques des ménages en situation de précarité énergétique vise à atteindre une meilleure compréhension du phénomène de précarité énergétique, de ses conséquences sociales, et de mieux qualifier les situations et les chaînes de causalité.

L'étude a porté sur 30 ménages en situation de précarité énergétique, rencontrés entre décembre 2017 et avril 2018, en France métropolitaine. L'objectif était d'interroger des ménages aux profils les plus diversifiés possibles, du point de vue des territoires (urbain et rural), du rapport aux dispositifs d'aide (aidés, repérés, invisibles) et des caractéristiques des ménages (type de logement, statut d'occupation du logement, revenus, présence de jeunes enfants ou d'adolescents, ménages monoparentaux, personnes âgées). Les ménages ont été identifiés par les professionnels de terrain (travailleurs sociaux, opérateurs habitat) qui nous ont orientés vers des ménages qui semblaient correspondre à leurs propres conceptions de la précarité énergétique. En ce sens, **l'échantillon est autant révélateur des situations de précarité énergétique que des représentations sociales que les professionnels s'en font.**

Les entretiens visaient à saisir, en dynamique, les situations (professionnelles, résidentielles, financières, sociales, sanitaires, etc.), les pratiques concrètes et les stratégies que les ménages développent pour faire face aux difficultés qu'ils rencontrent, ainsi que leurs rapports aux dispositifs d'aide et d'accompagnement. D'une durée moyenne de 2 heures, les entretiens ont été réalisés en face-à-face et ont été menés de la manière la moins directive possible. Nous avons presque toujours pu consulter les factures d'énergie, les ménages nous laissant même volontiers consulter les dossiers qu'ils ont constitués (demandes d'aides, conflit avec le bailleur, expertises, facture des travaux, etc.). Ils connaissent souvent le montant de leurs charges (loyer, énergie, prêts) à l'euro près, signe de la forte attention qu'ils portent à la gestion financière du foyer et d'un budget serré où toute dépense doit être considérée avec précision.

Les ménages rencontrés

La population d'enquête reflète **une grande diversité de situations socio résidentielles**. Nous avons néanmoins rencontré plutôt des ménages locataires, inactifs, avec de faibles revenus, des problèmes de santé, en impayés d'énergie, avec une forte proportion de personnes d'origine étrangère. Malgré sa diversité, cet échantillon ne comprend pas toutes les figures possibles de la précarité énergétique, notamment les étudiants, les gens du voyage, les familles très nombreuses, les ménages intergénérationnels, etc. Les ménages rencontrés **cumulent les difficultés** : logement, emploi, santé, isolement social, etc. L'énergie n'est qu'un des aspects de la situation. Cela souligne la difficulté du traitement des situations, pour autant que les problématiques sont multiples et complexes.

De par leur situation financière et leurs dispositions sociales, **les ménages sont généralement très économes**. La plupart cherchent à s'inscrire dans les normes sociales de confort dont ils partagent les valeurs, même s'ils ne parviennent pas à en atteindre les standards. La présence d'enfants renforce ces aspirations.

Ils sont généralement **très attentifs à leurs dépenses et à leurs consommations**. Ces pratiques économes sont justifiées par la modestie des revenus, mais aussi par des habitudes parfois acquises dès l'enfance, pour autant que ces personnes ont une origine sociale modeste et ont été éduquées dans **une culture de la sobriété**. Même les locataires les plus démunis et en conflit avec leur bailleur prennent généralement **soin de leur logement**, fut-il dégradé. Les intérieurs que nous avons visités sont entretenus. Les ménages font preuve d'une « éthique de la responsabilité ». Ils se comportent souvent comme des « quasi propriétaires » soucieux de leur logement.

Les trajectoires et les processus d'entrée dans la précarité énergétique

L'équilibre d'une situation fragile peut être rompu lorsque des problèmes et/ou des événements particuliers viennent perturber le cours de la vie des ménages : un décès, un divorce ou une séparation, le chômage, un emploi précaire ou à temps partiel, un accident, un problème de santé, la dégradation du logement faute d'un entretien suffisant, le vieillissement des équipements, l'enchérissement du prix de l'énergie, l'emménagement dans un logement peu performant, etc. Ces problèmes ou événements peuvent survenir brusquement ou s'instaurer peu à peu jusqu'à déstabiliser la situation. **L'entrée dans la précarité énergétique relève essentiellement de trois processus sociaux :**

1. **Accommodement : un processus continue de dégradation d'un logement qui est resté trop longtemps sans entretien ni travaux faute de ressources suffisantes**

Les personnes qui sont dans ce cas sont âgées de 60 ans et plus. Elles ont connu une époque où le « confort moderne » n'était pas encore un standard des modes de vie. Elles ont des pratiques énergétiques sobres qui correspondent bien à leur condition sociale et résidentielle. Ces personnes très modestes ont toujours vécu dans l'inconfort, elles y ont été socialisées dès l'enfance ou ont développé, avec le temps, des formes d'habitation.

Souvent, ces personnes vivent seules ou en couple, sans enfant. Sans doute, la présence d'enfant au foyer rendrait ce mode de vie inacceptable. Elles sont dans une situation d'équilibre fragile. Il n'y a pas d'événement particulier qui serait venu perturber ce mode de vie et introduire une bifurcation dans la trajectoire, mais un lent processus de dégradation du logement dû à la perte des capacités physiques ou financières nécessaires au maintien de l'équilibre du mode de vie. Ces personnes expriment peu de plaintes, même si elles peuvent souffrir de froid et d'inconfort. Elles ont intégré des pratiques d'accommodement de la situation. Les dépenses d'énergie sont réduites, grâce à un chauffage au bois bûches ou une restriction du chauffage. De fait, **elles ne sont pas en impayés d'énergie et ne sollicitent pas les dispositifs d'aide et d'accompagnement** pour traiter leur situation. Quand elles en ont la possibilité, ces personnes mettent en œuvre par elles-mêmes des travaux d'amélioration de

leur habitat pour accroître leur confort, mais selon des conditions qui restent en deçà des normes sociales.

2. Déséquilibre : l'entrée dans un nouveau logement, dégradé voire insalubre ou dont les occupants ne maîtrisent pas les outils techniques de régulation du confort

Les cas les plus nombreux rencontrés dans l'enquête correspondent à **une situation déstabilisée lors de l'entrée dans un nouveau logement**. Ce sont des ménages en accession à la propriété ou des locataires qui emménagent dans un nouveau logement. C'est « *l'appartement maudit* », avec des traces d'humidité qui se révèlent, un inconfort inattendu et des consommations d'énergie qui s'envolent. C'est « *la facture qui tue* » et qui alerte sur la gravité d'une situation non connue ni anticipée. Pour les ménages mensualisés, cette alerte arrive avec un temps de retard, lors de la régularisation annuelle. **Nous avons distingué 5 situations différentes** : 1) l'entrée dans un logement très dégradé, à la limite de l'insalubrité ; 2) l'entrée dans un logement mal isolé ; 3) l'entrée dans un logement performant récent qui ne tient pas les promesses en termes de performance et de sobriété énergétique ; 4) la maîtrise défaillante des équipements du nouveau logement ; 5) un abonnement de fourniture d'énergie inadapté.

Ces ménages n'avaient généralement pas rencontré de difficultés particulières dans leurs précédents logements en termes de confort ou de factures d'énergie, et ils ne font pas état d'un changement de leur mode d'habiter ni du niveau de confort thermique recherché. L'entrée dans le nouveau logement marque alors une bifurcation de la trajectoire, déstabilise une situation d'équilibre plus ou moins fragile et fait entrer le ménage dans la précarité énergétique, l'inconfort et les difficultés financières. Pour de jeunes couples ou des personnes en réinsertion sociale, cette situation peut casser un élan d'installation et de stabilisation. La précarisation est accentuée lorsque l'entrée dans le nouveau logement s'accompagne d'accidents biographiques comme la maladie ou le chômage qui ne permettent pas d'assumer les surconsommations et les charges dues au mauvais état du logement. La résolution des problèmes (épuration des dettes, réalisation de travaux, voire déménagement) peut prendre plusieurs années, plus de sept ans pour deux des ménages rencontrés, instaurant ainsi une précarité énergétique durable.

3. Rupture : Des accidents de la vie qui se traduisent par une diminution des ressources et un inconfort devenu inacceptable

Dans certaines situations, l'entrée dans la précarité énergétique résulte « d'accidents de la vie » qui ne permettent plus d'assumer la gestion de l'énergie, les charges du logement ou encore de supporter l'inconfort. D'autres situations renvoient à une baisse des revenus, par exemple au moment du départ à la retraite ou lorsque l'emploi se précarise. Des ruptures familiales qui se passent mal peuvent aussi avoir des impacts sur la situation budgétaire. De tels accidents peuvent déstabiliser davantage une situation déjà fragilisée par l'entrée dans un nouveau logement énergivore.

Pour les ménages qui voient leur santé se dégrader, il peut devenir insupportable d'occuper un logement humide, froid ou inadapté en termes d'accessibilité. Par ailleurs, certaines situations relèvent d'accidents qui concernent le logement lui-même (incendie, panne des équipements) et engendrent des difficultés particulières en termes de maintien du confort.

Les stratégies des ménages face à la précarité énergétique

Les conséquences de la précarité énergétique sur les conditions de vie des ménages sont nombreuses. Par effets systémiques, les problèmes ont tendance à se diffuser dans les différentes dimensions des situations. Par exemple, un ménage sans activité professionnelle aura tendance à rester chez lui, avec des occupations (regarder la télévision, surfer sur Internet, accomplir les tâches domestiques) qui impliquent des consommations d'énergie. De mauvaises dispositions physiques et psychologiques dégradent les conditions socioprofessionnelles et résidentielles, mais aussi la capacité à faire face aux obstacles et aux difficultés, etc.

Les ménages ne sont jamais totalement passifs face à leur situation d'inconfort et/ou d'importantes factures d'énergie. Ils développent des stratégies d'adaptation pour supporter la situation, résoudre les problèmes ou éviter leur aggravation. **On peut regrouper ces stratégies en 7 catégories.** Celles-ci ne sont pas exclusives les unes des autres car les ménages cherchent à agir sur ces différents leviers, selon leur situation. Nous n'avons pas identifié d'ordre chronologique de déploiement de ces stratégies, leurs temporalités s'inscrivent dans les histoires singulières, selon la situation socio-résidentielle, l'existence d'impayés d'énergie et les ressources disponibles.

Supporter l'inconfort. Les ménages adaptent leurs pratiques et leurs modes d'habiter, et agissent sur les causes de l'inconfort par des interventions techniques, hors gros travaux qui impliquent une aide financière. Même les personnes qui « *ont toujours vécu comme ça* » souffrent de cette situation et cherchent des parades pour améliorer leurs conditions de vie. Nous avons observé **plusieurs stratégies visant à mieux supporter l'inconfort** : 1) se protéger du froid (se vêtir et/ou se couvrir chaudement, vivre principalement dans une pièce calfeutrée, etc.) ; 2) limiter le temps passé dans le logement ; 3) réaliser des petits travaux de bricolage ; 4) acheter des équipements de type chauffages d'appoint, déshumidificateurs.

1. **Réduire les factures d'énergie.** Une autre stratégie consiste à réduire les factures d'énergie en limitant les consommations, au détriment du confort, ou bien en contactant leur fournisseur d'énergie pour éventuellement adapter l'abonnement de fourniture d'énergie ou l'échéancier. Certains ménages font jouer la concurrence en cherchant un fournisseur meilleur marché.
2. **Négocier avec le bailleur.** Les locataires ont souvent le réflexe de se tourner vers leur bailleur pour tenter de résoudre les problèmes, lorsqu'ils estiment que l'état du logement est en cause. Nous avons rencontré trois cas de figures bien distincts : 1) un bailleur « de bonne volonté » mais démuni ; 2) des situations conflictuelles avec un bailleur qui renvoie les locataires à leurs pratiques et/ou qui rechigne à réaliser les travaux nécessaires ; 3) un bailleur tenu à distance par crainte de perdre le logement.

3. **Négocier avec le bailleur.** Les locataires ont souvent le réflexe de se tourner vers leur bailleur pour tenter de résoudre les problèmes, lorsqu'ils estiment que l'état du logement est en cause. Nous avons rencontré trois cas de figures bien distincts : 1) un bailleur « de bonne volonté » mais démuné ; 2) des situations conflictuelles avec un bailleur qui renvoie les locataires à leurs pratiques et/ou qui rechigne à réaliser les travaux nécessaires ; 3) un bailleur tenu à distance par crainte de perdre le logement.
4. **Arbitrer entre le paiement des factures d'énergie et de loyer.** Face à des factures d'énergie importantes, le seul arbitrage envisageable porte sur le paiement du loyer. Les autres dépenses peuvent être réduites, mais elles ne suffisent généralement pas à régler les factures d'énergie. Cet arbitrage repose généralement sur une stratégie de recherche du moindre risque et de **se prémunir des conséquences les plus lourdes d'une situation d'impayés** (perte de confort ou rupture sociale) ou en jouant (ou en pariant) sur les pénalités possibles et le temps des procédures. Il peut aussi s'agir de faire pression sur le bailleur.
5. **Solliciter des aides.** Le recours aux aides publiques est marqué par **un sentiment de honte**. La honte est une cause de non-recours aux aides, qu'elles soient publiques ou auprès des proches. Malgré la honte, la plupart des ménages rencontrés ont ponctuellement bénéficié de l'aide de leurs proches (la famille et parfois les amis) pour aider à payer les factures ou régler les dettes, mais aussi pour héberger le ménage quand le logement devient invivable. Les aides sociales sont un recours parmi d'autres pour traiter leurs problèmes, mais **un recours ultime**, quand « *on ne peut plus y arriver tout seul* ». Qu'il s'agisse des aides aux impayés d'énergie ou aux travaux, d'un accompagnement social, le recours ne va pas de soi. Les dispositifs sont mal connus. La rencontre avec les dispositifs est souvent indirecte, sur d'autres scènes que l'énergie. Certaines personnes ne partagent pas les valeurs implicites ou normatives des dispositifs (normes administratives ou techniques).
6. **Déménager.** Quitter un logement inconfortable, dégradé ou coûteux semble, de prime abord, la perspective la plus raisonnable. Mais, pour les locataires comme pour les propriétaires, les obstacles sont nombreux et, malgré tout, de nombreux ménages restent attachés à leur logement, compte tenu des avantages qu'il peut comporter (jardin, emplacement, valeur affective, etc.). La perspective d'un déménagement est soit un objectif difficile à atteindre, avec des coûts élevés et l'incertitude de trouver un autre logement qui convient, soit une solution en désespoir de cause.

La précarité énergétique engendre des coûts qui grèvent fortement les budgets déjà très tendus. Pour assainir leur logement et/ou optimiser la température intérieure, les ménages investissent dans des solutions plus ou moins pertinentes : achat d'appareils (chauffages d'appoint, déshumidificateurs), de peinture, de matériels d'isolation, etc. Dans certains cas, les occupants se voient contraints de remplacer par exemple des vêtements ou des matelas qui ont été dégradés par une forte humidité.

Généralement, les restrictions concernent d'abord le confort, l'alimentation et les loisirs. Les dépenses sont recentrées sur « l'essentiel », les ménages renoncent à « se faire plaisir ». Dans les cas rencontrés, la santé n'est pas négligée, elle fait partie de « l'essentiel » que les

ménages cherchent à préserver, surtout la santé des enfants. Aucune des personnes rencontrées n'a renoncé à se soigner faute de moyens. On note également des impacts sur le logement, le bâti et les équipements se dégradent. Mais les récits collectés mettent en exergue les conséquences de la situation sur la santé et la sociabilité. Ces deux aspects cristallisent les plaintes, surtout quand ils concernent les enfants.

Éléments de conclusion et leviers pour agir auprès des ménages en précarité énergétique

Les ménages rencontrés dans cette étude partagent une même condition sociale défavorisée, même si des familles appartenant aux petites couches moyennes commencent à être concernées par la précarité énergétique. **Ils partagent des conditions de mal logement, marquées par l'inconfort et des factures d'énergie élevées qui mettent à mal un équilibre fragile.** La plupart, comme beaucoup d'autres personnes en France, ne sont pas des ménages habitués à mobiliser les services sociaux. Ils ont découvert la relation d'assistance pour la première fois à l'occasion des difficultés pour régler des factures d'énergie élevées, engager une médiation avec un bailleur pour réaliser des travaux, ou encore, pour trouver des solutions à l'inconfort.

Les personnes habituées depuis l'enfance à l'inconfort sont dans **une posture de « résignation à la nécessité »**, tant qu'ils peuvent maintenir leur mode de vie. **Mais ils ne restent jamais totalement passifs face à leur situation d'inconfort et/ou d'impayés. Ils développent des stratégies d'adaptation pour supporter la situation et pour résoudre les problèmes.** Malgré des conditions de confort dégradées, les ménages restent souvent attachés à leur logement, soit de manière affective, soit parce qu'il offre des intérêts ou des avantages particuliers (localisation, jardin, surface, prix, etc.).

Le recours aux aides sociales est l'ultime démarche quand les autres ressources sont épuisées et que la situation semble inextricable. Il faut surmonter la honte et rentrer en contact avec les systèmes d'aide. Les ménages méconnaissent l'existence des aides possibles et éprouvent des difficultés à identifier un interlocuteur pertinent. Sur la scène de la précarité énergétique, le système d'acteurs est souvent complexe, manque de coordination et de lisibilité. Mieux informer les ménages sur les aides et les interlocuteurs faciliterait le recours précoce. **Développer une approche en termes de « droits sociaux » plutôt que « d'aide sociale » pourrait banaliser la démarche et l'inscrire dans un parcours de droits. De même, une approche systématique de certains publics ciblés** faciliterait le repérage des situations de précarité énergétique et, par une approche plus collective, limiterait le risque de stigmatisation des ménages.

Même lorsqu'ils sont « invisibles » pour les dispositifs d'aide et d'accompagnement, les ménages en précarité énergétique ne sont généralement pas totalement isolés. Dans leur vie quotidienne, ils sont toujours en contact avec des acteurs qui peuvent connaître leurs difficultés (professionnels de santé, services à la personnes, etc.). **Plus que trouver des « signes précoces » de la précarité énergétique pour intervenir en amont de l'arrivée de difficultés, l'enjeu semble de sensibiliser et former les acteurs de proximité qui sont en**

lien avec les situations et peuvent informer et orienter les ménages vers les dispositifs et les personnes à rencontrer.

Le caractère stratégique de l'entrée dans un nouveau logement alerte sur la nécessité d'un diagnostic sociotechnique du logement et de formes d'accompagnement à la maîtrise des systèmes sociotechniques de production du confort et de suivi des consommations d'énergie pendant les premiers temps de l'occupation. Un nouveau logement implique toujours une phase d'apprentissage, d'adaptation et d'appropriation des règles techniques d'usage et de fonctionnement des équipements du logement. Il s'agit alors de susciter la compréhension des fonctionnements techniques, de faire évoluer les pratiques, voire d'engager des améliorations techniques tenant compte de l'expérience des occupants. L'intervention doit se faire après un temps d'expérimentation des conditions objectives et subjectives du confort, mais avant que de nouvelles habitudes contre-productives ne se soient forgées.

Cette synthèse est issue du rapport final en ligne.

Elle a été réalisée par le groupement piloté par Energie Demain dans le cadre d'un groupe de travail composé de partenaires de l'ONPE, sous la direction technique d'Isolde Devalière.

