



**2018**

**Parcours et pratiques des ménages en  
précarité énergétique  
Enquête auprès de 30 ménages**

**Christophe Beslay, Romain Gournet (BESCB)**

Avec la collaboration de Guillaume De Oliveira et Kévin Caillaud



**BESCB**

Bureau d'Études Sociologiques Christophe Beslay

# Table des matières

<b>I. Présentation</b> .....	<b>3</b>
<b>II. Méthodologie de l'étude</b> .....	<b>4</b>
1. Constitution de l'échantillon et accès au terrain.....	4
2. La réalisation des entretiens .....	6
3. Les ménages étudiés.....	9
<b>III. L'entrée dans la précarité énergétique</b> .....	<b>13</b>
1. La notion d'équilibre, au cœur des trajectoires de précarité énergétique.....	13
2. Des trajectoires linéaires d'équilibre fragile .....	15
3. L'entrée dans un nouveau logement.....	20
4. Les « accidents de la vie ».....	27
<b>IV. Les stratégies mises en place</b> .....	<b>30</b>
1. Supporter l'inconfort.....	30
2. Réduire les consommations d'énergie .....	34
3. Accroître le revenu disponible .....	35
4. Négocier avec le bailleur.....	37
5. Arbitrer entre le paiement des factures d'énergie et de loyer .....	41
6. Le recours aux aides .....	42
7. Déménager .....	51
<b>V. Les impacts de la précarité énergétique</b> .....	<b>53</b>
1. Les impacts sur la santé.....	53
2. Les impacts sur la vie sociale .....	55
<b>VI. Des signes précoces de précarité énergétique ?</b> .....	<b>56</b>
1. Des signes précoces par les trajectoires.....	57
2. Des signes précoces par les stratégies.....	58
3. La mobilisation de relais d'information.....	59
<b>VII. Conclusion</b> .....	<b>61</b>
<b>VIII. Bibliographie</b> .....	<b>63</b>
<b>IX. Annexes</b> .....	<b>66</b>

# I. Présentation

La présente étude sur **les parcours et les pratiques des ménages en situation de précarité énergétique**, ainsi que sur **les implications de cette situation dans leur vie quotidienne**, vise d'abord 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. De manière plus opératoire, cet objectif général de compréhension, par une meilleure connaissance des processus sociaux en jeu, devrait permettre de mieux caractériser les leviers à mobiliser et les freins à lever pour optimiser les dispositifs d'identification et de traitement des situations.

La précarité énergétique a fait l'objet de nombreux travaux (Devalière, 2010, Beslay et al., 2010, Lees, 2014, Cacciari, 2017), centrés sur la caractérisation du phénomène, les situations socio-résidentielles des ménages et les dispositifs d'accompagnement, mais la précarité énergétique reste ainsi un « objet sociotechnique en cours d'identification » (Devalière, 2015), notamment du point de vue des trajectoires de vie et des conditions d'entrée dans la précarité énergétique.

L'étude porte sur 30 ménages en situation de précarité énergétique, rencontrés entre décembre 2017 et avril 2018, en France métropolitaine. Selon la définition générique de la Loi du 10 juillet 2010, « est en précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

Dans un premier temps, nous présenterons la méthodologie de l'étude et les caractéristiques des 30 ménages rencontrés. La partie suivante portera sur l'analyse des trajectoires des ménages, de manière à identifier et qualifier les différentes séquences de la trajectoire et les éléments ou les événements qui ont conduit à la situation de précarité énergétique. Nous analyserons ensuite les différentes stratégies mises en place par les ménages pour faire face à leur situation, puis les impacts de la précarité énergétique sur leurs conditions de vie. Enfin, nous nous interrogerons dans une dernière partie, sur l'identification d'éventuels signes précoces de précarité énergétique qui permettraient d'identifier et d'intervenir auprès de ces ménages de manière proactive, dans une logique préventive.

# II. Méthodologie de l'étude

## 1. Constitution de l'échantillon et accès au terrain

Notre objectif était de sélectionner des profils de ménages les plus diversifiés possibles, du point de vue des territoires (urbain et rural), de la situation au regard des 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 combinaisons possibles de ces éléments sont nombreuses. Mais, au travers d'un petit nombre de cas singuliers judicieusement choisis, il est pertinent de tirer des enseignements d'un petit nombre de cas « significatifs » (Becker, 2014) pour analyser les logiques sociales et sociotechniques qui structurent les trajectoires et les stratégies des ménages en précarité énergétique.

A partir des travaux existants (Devalière, 2010, Beslay et al., 2010), nous avons ainsi identifié une série de figures diversifiées de ménages en précarité énergétique. Ces figures ne sont pas exclusives les unes des autres, mais la population d'enquête devait, autant que possible, les représenter toutes :

- Les familles monoparentales, avec au moins deux enfants
- Les familles nombreuses, de six personnes ou plus
- Les personnes âgées
- Les travailleurs pauvres
- Les immigrés
- Les ménages aux revenus modestes, voire des petites classes moyennes en difficulté financière
- Les ménages surendettés (procédure de surendettement)
- Les personnes en situation de handicap
- Les artistes ou militants

D'autres dimensions ont été prises en compte dans la constitution de la population d'enquête :

- Le statut d'occupation du logement : propriétaire occupants d'un logement individuel, copropriétaire occupant, locataire du parc privé, locataire du parc public (logement individuel et collectif), colocataire.
- Le territoire : urbain, rural, périurbain, en diversifiant les régions de manière à couvrir les différentes zones climatiques et une diversité de dispositifs d'accompagnement.
- Le rapport aux dispositifs d'aide : « invisible », repéré, aidé (aide financière, travaux, gestion du budget, médiation bailleur, relogement), avec des aides récurrentes ou des recours ponctuel.
- Le type de problèmes rencontrés : bâti dégradé, équipements énergivores, pratiques d'usage, rupture familiale, accident de santé...

Avec un échantillon d'une trentaine de ménages, il était possible de **diversifier les profils selon les dimensions prises en compte**, en mettant l'accent sur les ménages « invisibles », c'est-à-

dire qui ne sont pas en contact avec des travailleurs sociaux ou des opérateurs habitat, et ne sont pas en impayés d'énergie. Ces ménages sont particulièrement intéressants au regard des problématiques de l'étude, mais particulièrement difficiles à identifier, sinon par la mobilisation des relations sociales ou des opérations de porte-à-porte chronophages et incertaines.

Compte tenu du grand nombre de critères de sélection et du petit nombre de cas à étudier, il ne s'agissait pas, pour cette enquête qualitative, de constituer un échantillon représentatif des multiples situations de précarité énergétique, on ne connaît d'ailleurs pas les caractéristiques de la population qui pourrait constituer la « population mère » de référence. Il s'agissait plutôt de **constituer un échantillon significatif** de manière à couvrir tous les critères considérés. Dans cette optique, nous avons cherché à distribuer l'ensemble des critères dans les cas sélectionnés, mais certains critères ne sont présents que dans un seul cas illustratif.

**Sélectionner et identifier les ménages à rencontrer s'est avéré particulièrement difficile.** L'identification des ménages ne peut se faire que de manière pragmatique dans l'échange avec les acteurs de terrain qui connaissent les ménages. Rencontrer les ménages est passé par un travail de négociation à trois niveaux distincts, chacun ayant ses propres logiques, complexifiant ainsi le travail : les organismes porteurs des dispositifs d'aide, les intervenants directs en contact avec les ménages et les ménages eux-mêmes.

Nous avons contacté plus d'une cinquantaine d'acteurs de terrain (travailleurs sociaux, professionnels de l'accompagnement de travaux / opérateurs habitat). Au final, une quinzaine ont pu nous fournir des contacts de ménages. Compte tenu des contraintes de construction de l'échantillon d'enquête, ils ont rarement pu nous fournir plus de 2 ou 3 contacts chacun. Les ménages sollicités ont d'abord été contactés par les intervenants de terrain auxquels ils notifiaient leur accord. Lors de la prise de rendez-vous, certains se sont cependant désistés. D'autres ont, parfois plusieurs fois, reporté ou n'étaient pas présents au rendez-vous fixé. Au total, ces désistements ont concerné près du quart des personnes contactées.

Par la mobilisation de nos relations sociales, nous n'avons pu rencontrer que deux ménages « invisibles » (M. Titane et les Colocataires).

Les difficultés que nous avons rencontrées semblent renvoyer à un ensemble de facteurs. **La méthode d'échantillonnage** adoptée, centrée sur des profils assez précis de ménages, a incontestablement complexifié cette étape, en limitant le choix des ménages par les intervenants de terrain, parfois dans l'incapacité de nous fournir l'un ou l'autre des profils recherchés. **Les acteurs et les structures de terrain sollicitées n'étaient pas des partenaires directement impliqués dans l'étude**, même si elles appartenaient à des organismes partenaires de l'ONPE. Il a fallu développer des stratégies spécifiques, parfois longues, d'intéressement et d'enrôlement pour les mobiliser. La difficulté de rencontrer des ménages en difficulté a été soulignée dans d'autres enquêtes. Ainsi, Lévy-Vroelant et al, dans leur travail sur les vulnérabilités sociales (2015), notent que « au-delà des réseaux d'interconnaissance qui présidaient à notre entrée sur le terrain, certains d'entre eux se sont révélés difficiles d'accès, parfois impossibles. Les raisons de ces difficultés ne sont jamais exclusives ni univoques. Elles ont parfois été extrêmement révélatrices de certaines formes de fragilité des acteurs ». Il en est ainsi d'une **surcharge de travail** limitant la disponibilité et la réactivité de nos interlocuteurs ou de la **crainte** que l'enquête ne se traduise par des **formes d'évaluation** des actions menées ou d'une remise en cause critique des manières de faire des professionnels. La crainte était également de **perturber**

**la relation de confiance**, établie parfois difficilement ou de « **déranger** » **les ménages**, déjà sur-sollicités par de multiples démarchages au domicile. Enfin, le renvoi aux **règles de confidentialité** pour ne pas nous mettre en relation avec des ménages, souligne le poids des responsabilités individuelles auxquels les professionnels sont soumis.

De fait, l'échantillon s'est construit peu à peu au fil des contacts et des opportunités de terrain. Nous avons dû en rabattre sur la sélection de profils pour, plus classiquement, vérifier, au cas par cas, le respect du principe de diversité des situations.

## 2. La réalisation des entretiens

Les entretiens avec les ménages 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. On a cherché à identifier et qualifier les différentes séquences de la trajectoire et les événements qui la réorientent. L'enquête s'est donc attachée à saisir les trajectoires des ménages du point de vue :

- De leurs situations sociales, résidentielles, familiales, professionnelles, relationnelles... et des ressources qu'ils peuvent mobiliser ;
- Des problèmes ou événements qui déstabilisent l'accès aux ressources et qui ont fait basculer la situation dans la précarité énergétique ;
- Des conséquences de la précarité énergétique sur les situations et les modes de vie ;
- Le vécu des situations et les stratégies adoptées pour faire face à cette situation ;
- Du recours ou du non-recours aux dispositifs publics d'aide.
- Des formes d'accompagnement proposées et mises en place, leur mode de réception par les ménages et leurs impacts sur les situations.

Les entretiens avec les ménages, d'une durée moyenne de 2 heures, ont été réalisés en face-à-face, avec plusieurs membres du ménage lorsque c'était possible, à leur domicile, méthode la plus adaptée pour ces ménages en difficulté et permettant de caractériser les modes d'habiter, les pratiques sociales d'usage de l'énergie et les stratégies d'adaptation des ménages. Dans la limite du possible, nous avons cherché à estimer, avec les ménages, les coûts induits par les conséquences sociales de leur situation de précarité énergétique. À sa demande ou à celle du ménage, l'accompagnateur qui suit le ménage a assisté à l'entretien.

Les entretiens se sont déroulés en plusieurs temps :

- **Une pré-analyse de la situation.** Lors de la prise de contacts nous avons demandé aux ménages de préciser leur situation et de rassembler les informations et les documents permettant d'évaluer le plus finement possible les enjeux financiers et techniques des situations (factures d'énergie et d'eau, ressources, DPE, contrats, montant des aides et des travaux éventuels).
- **L'entretien** via un guide d'entretien détaillé (présenté en annexe) listant les thèmes à aborder selon la situation du ménage, adapté au cas par cas (questions ciblées en fonction des situations). Le guide permettait – dans une approche sociotechnique – d'appréhender l'ensemble des facteurs constitutifs de la précarité énergétique (spécificités du ménage et du mode de vie, types de problèmes rencontrés, modes de consommations et de gestion de l'énergie, impacts de la précarité énergétique sur les modes de vie, stratégies déployées pour faire face à la situation, expérience des dispositifs d'aide en matière de lutte contre la précarité énergétique...).

- **Une visite commentée** du logement (avec prise de photos) : l'état du bâti, les problèmes et les solutions adoptées, les modes d'occupation de l'espace, les équipements consommateurs (état, usages).
- **L'analyse des factures et des documents disponibles sur la situation socio-résidentielle du ménage.** Cette analyse s'est faite avec les membres du ménage présents à l'entretien, lorsque cela est possible.

**Les entretiens ont été menés de la manière la moins directive possible**, sur le mode de la discussion ouverte. Il s'agit à la fois de susciter la confiance par une approche que ne relève pas de l'interrogatoire ou du questionnaire, et de proposer une écoute attentive propice à l'expression des expériences de vie.

La plupart des personnes qui ont accepté l'entretien nous ont réservé un **très bon accueil**. Nous avons été autorisés à prendre des photos du logement et des équipements. Quelques ménages nous ont même fourni des photos d'avant travaux. Dans certains cas, nous ne disposons pas de photos, soit parce que le ménage avait déménagé, soit que la situation d'entretien ne s'y prêtait pas.

La posture d'écoute empathique a favorisé la production de discours riches. Souvent nous a été manifestée, en fin d'entretien, la satisfaction d'être ainsi écouté hors des situations d'accompagnement porteuses d'enjeux pour les ménages, « *Merci à vous, c'est toujours bien de pouvoir parler* ». Nous avons souvent ressenti un effet de « libération de la parole ». Les personnes nous ont beaucoup dit d'elles-mêmes et de leur histoire de vie (« *voilà, je vous ai tout raconté, plus que tout !* »), les récits sont empreints d'émotions. Le fil de l'entretien n'a pas toujours permis d'aborder tous les thèmes de notre guide d'entretien. Il y a parfois des trous dans les informations, mais nous avons réussi à couvrir l'essentiel des thématiques traitées.

Nous avons presque toujours pu consulter les factures d'énergie, les ménages nous laissant même volontiers regarder 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 d'une forte attention à la gestion financière du foyer et d'un budget serré où toute dépense doit être considérée avec précision. La gestion des difficultés et l'expérience des procédures administratives justifient une telle organisation. Bien sûr, nous avons aussi rencontré quelques cas où il n'a pas été possible de consulter ces documents.

Un entretien est une situation sociale de communication, d'interaction. La "mise en mots" est aussi une "mise en scène", surtout pour les personnes socialement isolées et dans des situations conflictuelles où elles ont à se justifier. **Les ménages nous ont livré leur version, leur « vérité »**, les « bonnes raisons » (Boudon, 2003) qu'ils ont de faire ce qu'ils font ou de penser ce qu'ils pensent. Leur version est subjective, parfois biaisée, mais comme pour tout acteur social en situation d'entretien soumis à des controverses sur leur situation, y compris les professionnels que nous avons interrogés. A l'analyse, les récits manquent parfois de cohérence, les dates, les périodes, les acteurs, etc. sont mélangés. Les situations étant complexes et/ou anciennes, il y a nécessairement de la reconstruction, notamment au regard des procédures en cours, des dossiers constitués, des conflits ou des démarches effectuées. Le discours est argumentaire, avec parfois des arguments que l'on sent bien rodés, cherchant à légitimer le point de vue sur la situation vécue.

Dans l'étude, le choix a été de donner la parole aux ménages. Nous n'avons pas rencontré les différents acteurs impliqués dans les situations : bailleurs, fournisseurs d'énergie, travailleurs sociaux, etc. Parfois mis en cause dans les récits, nous ne disposons pas de leurs versions de certains faits, de leur « vérité » et des « bonnes raisons » qui président à leurs actions, au regard de leurs stratégies et de leurs contraintes. Ils auraient sans doute apporté un tout autre éclairage sur les situations ou relativisé les interprétations subjectives des ménages.

Le discours sur les pratiques n'est que partiellement révélateur des pratiques effectives, pour autant que les acteurs ne disent pas toujours ce qu'ils font et ne font pas toujours ce qu'ils disent. Mais l'ambition du travail sociologique n'est pas de prétendre dévoiler la « vérité des faits », mais d'accéder aux univers de sens et d'intelligibilité qui structurent les logiques subjectives et les expériences vécues. Donner la parole aux acteurs permet ainsi de mieux comprendre les situations, non pas d'un point de vue extérieur et normatif, mais de celui des acteurs eux-mêmes, avec leurs certitudes, leurs doutes, leurs interrogations, leurs incompréhensions, leurs espoirs, etc.

Comprendre la parole des personnes rencontrées nécessite d'**élucider les enjeux que l'entretien représente** pour eux. La participation à un entretien peut avoir, pour les personnes, une finalité et des enjeux qui se manifestent généralement au cours de l'entretien, souvent même à leur insu. Les interviewés définissent leurs propres objectifs. Certains ont accepté l'entretien pour « faire plaisir » ou « rendre service » à l'intermédiaire qui les a sollicité, en l'occurrence un professionnel qui les accompagne. Mais le plus souvent, l'entretien relevait d'autres enjeux, plus propices à l'expression :

- **Un enjeu d'élucidation**, lorsque l'entretien a été utilisé pour faire un point réflexif sur la situation, les avancées, les éléments de blocage, les solutions envisageables. Ce fut la posture la plus souvent rencontrée dans l'enquête.
- **Un enjeu relationnel**, voire existentiel lié au fait d'être écouté, « pris au sérieux » et reconnu comme un acteur légitime, intéressant et compétent, par un interlocuteur perçu comme légitime et neutre. Les personnes particulièrement isolées socialement se sont emparées de l'entretien sur ce registre de l'écoute.
- **Une tribune** pour exprimer la légitimité de son point de vue et défendre sa position, faire valoir ses droits, justifier ses arguments, surtout en cas de litige avec un bailleur ou un dispositif d'aide. Ce fut surtout le cas de personnes engagées dans un conflit avec leur bailleur, qui ont utilisé l'entretien pour faire le point sur leur situation et roder leurs arguments.

Les entretiens sont disponibles dans un format « témoignage » qui laisse la parole aux ménages. Il ne s'agit pas d'une retranscription intégrale des entretiens, mais d'une **présentation centrée sur le discours des acteurs, organisée de manière thématique** pour faciliter la lecture et éviter les redondances qui émaillent les récits. Dans quelques cas d'entretiens très « hachés » ou avec plusieurs membres du ménage, nous avons préféré une présentation plus analytique, mais mobilisant abondamment les verbatim. Les présentations sont illustrées de photos du logement et des équipements.

Tous **les entretiens ont été anonymisés**. Le mode de restitution, centré sur le discours des acteurs, avec la reconstruction des trajectoires biographiques et des photos du logement, peut cependant dévoiler des éléments permettant d'identifier les ménages, mais seulement pour ceux qui les connaissent déjà ou chercheraient à s'en donner les moyens.



### 3. Les ménages étudiés

L'échantillon des ménages rencontrés n'est pas « représentatif » mais significatif des situations de précarité énergétique. Il a été constitué au travers d'un processus de sélection par les chercheurs mais aussi par les acteurs eux-mêmes.

#### Un échantillon construit par les acteurs

L'échantillon de 30 ménages a en fait été constitué au travers d'un double processus, de sélection par les acteurs de terrain qui nous ont indiqué les ménages et par les ménages eux-mêmes qui ont accepté ou non de nous recevoir pour un entretien.

Les professionnels de terrain nous ont orientés vers des ménages qui leur semblaient correspondre à leurs propres conceptions de la précarité énergétique. Ils ont ciblé des situations qu'ils rencontrent habituellement ou particulièrement complexes à traiter, mais jugées suffisamment dignes d'un intérêt particulier pour l'étude. Ils ont aussi choisi des ménages qu'ils estimaient suffisamment disponibles et disposés pour un entretien. En ce sens, **l'échantillon est autant révélateur des situations de précarité énergétique que des représentations sociales que les professionnels s'en font.**

Les ménages ont d'abord été contactés par les intervenants de terrain qui les accompagnent et qui leur ont présenté l'objet de l'étude et l'exercice de entretien. Nous nous sommes aperçus ensuite que certains ménages n'avaient pas compris le sens et l'objet de notre demande, et pensaient que nous allions les aider dans leurs démarches ou contrôler leur situation. Sans doute, la manière dont l'étude leur a été présentée par les professionnels a introduit un biais constitutif de l'acceptation ou du refus de l'entretien, mais aussi de la posture et du discours tenus.

#### Des situations diversifiées

L'échantillon (tableau en annexe) reflète pourtant **une grande diversité de situations socio résidentielles**, ce qui était bien l'objectif recherché.

- **La composition du ménage.** Nous avons rencontré des personnes seules (12 cas), des ménages monoparentaux (5 cas), des couples sans enfants (2 deux cas), des familles avec enfants (10 cas) et un cas de colocation entre jeunes adultes.
- **L'âge.** 8 personnes ont 60 ans ou plus (jusqu'à 78 ans), 7 ont moins de 30 ans et quinze entre 30 et 60 ans.
- **Le genre.** Près de la moitié de nos interlocuteurs (13) étaient des femmes, contre 7 hommes, 9 couples et un collectif de colocataires.
- **Le statut d'occupation et le type de logement.** Les ménages rencontrés sont très majoritairement locataires de leur logement (21), 9 sont propriétaires ou copropriétaires (un seul copropriétaire). Un peu plus de la moitié des ménages habitent une maison individuelle (16), dont 2 dans le parc social. Les locataires sont aussi souvent logés dans le parc privé que dans le parc social.

- **Les revenus.** L'éventail des revenus va de ménages bénéficiaires des minima sociaux, en situation de pauvreté, à quelques ménages appartenant aux petites couches moyennes. Dans près d'un cas sur trois, les revenus mensuels du ménage sont inférieurs à 1.000€, ils se situent entre 1.000 et 1.500€ pour 11 ménages, entre 1.500 et 2.000€ dans 3 cas, et 7 ménages disposent de plus de 2.000€ par mois, supérieurs à 3.000€ pour trois ménages, dont trois adultes en colocation et deux couples bi actifs. Ces deux derniers cas correspondent à des ménages propriétaires qui ont réalisé des travaux financés par l'ANAH et éligibles au dispositif « Habiter mieux ». Ainsi, de petites couches moyennes peuvent être concernés par la précarité énergétique. Sans être en impayés, elles vivent dans un inconfort parfois coûteux, sans avoir les moyens d'engager des travaux d'amélioration du logement. Mais, dans la plupart des cas, le budget est très contraint, maintenant le ménage dans un équilibre fragile où « le moindre aléa de l'existence, par exemple un simple accident, une maladie, peut alors faire basculer dans le malheur ou la déchéance » (Castel, in Lévy-Vroelant, 2010). Quelques dizaines d'euros mensuels en plus ou en moins, une grosse facture d'énergie peuvent profondément déstabiliser la situation et faire entrer le ménage dans le cercle vicieux de la précarité énergétique et sociale.
- Ces revenus renvoient à **des situations de manque ou d'insuffisance d'emploi** (inactivité, emplois précaires, à temps réduit involontaire, etc.). Les personnes à la retraite ou dans l'incapacité de travailler (problèmes de santé, handicap, invalidité) représentent plus de la moitié des cas. Les personnes en situation d'activité, lorsqu'elles ne sont pas au chômage, ont des emplois fragiles, en Intérim, CDD ou à temps partiels. La perte d'un emploi ou une réduction d'activité fragilise la situation, qui peut être déstabilisée lorsque les conditions de logement et le coût de l'énergie grèvent le budget.
- **Les dépenses d'énergie** sont tout aussi diversifiées que les revenus, allant de près du quart des revenus à des coûts quasi négligeables lorsque le ménage ne chauffe pas ou peu, ou récupère du bois pour alimenter un poêle. Mais dans tous les cas, le coût de l'énergie (financier ou en effort ou travail) est une donnée qui structure les stratégies et les pratiques. Près de la moitié (14) sont en impayés d'énergie.
- **Le territoire.** L'échantillon couvre les milieux urbains (13 cas), ruraux (11 cas) et périurbains (6 cas). Les enquêtes ont été menées dans 6 régions métropolitaines : Ile de France (5), Nouvelle Aquitaine (6), Occitanie (12 cas, autant en Midi-Pyrénées qu'en Languedoc Roussillon), Hauts de France (4), Val de Loire (2) et Grand Est (1).
- **Les problèmes rencontrés** liés directement ou plus indirectement à la situation de précarité énergétique sont nombreux : inconfort, factures d'énergie élevées, impayés d'énergie ou de loyer, problèmes de santé et/ou d'emploi, etc. Dans un cas sur trois, l'un au moins des membres du ménage a des **problèmes de santé** physiques ou psychiques, non liés à leur situation de précarité énergétique. Plus ou moins invalidants, jusqu'à des handicaps lourds, ces problèmes participent à la fragilisation de la situation. Arrêts de travail, chômage, invalidité se traduisent alors par une perte de revenus et des difficultés à assurer les tâches de la vie quotidienne ou à supporter l'inconfort. Ces problèmes peuvent être amplifiés par la situation d'inconfort, notamment l'humidité et les moisissures dans le logement, qui produisent d'autres pathologies ou touchent d'autres membres du ménages, les enfants étant les plus exposés.
- **Le recours aux dispositifs d'aide.** La moitié des ménages rencontrés (14), dont un seul propriétaire, est en impayé d'énergie, engagés dans des dispositifs d'accompagnement. Sept ménages propriétaires ont bénéficié de travaux d'amélioration de l'habitat dans le cadre des programmes de l'ANAH. Seuls trois ménages peuvent être qualifiés « d'invisibles », c'est-à-dire non identifiés ni suivi par les dispositifs d'accompagnement. Les autres ménages vivent dans l'inconfort, mais arrivent à régler leurs factures d'énergie, le plus souvent de manière échelonnée ou au détriment d'autres dépenses.
- Enfin, les personnes d'**origine étrangère**, de nationalité française le plus souvent, sont très présentes dans notre échantillon, ils en représentent près du quart. Nous avons recensé les origines suivantes :

Géorgie, Tunisie, Maroc, Congo, Togo, Haïti, Bangladesh, Arménie. Ces origines peuvent influencer les conceptions du confort et les pratiques domestiques (température de chauffe, cuisine). Dans quelques cas, ces personnes sont confrontées à des difficultés de maîtrise linguistique, avec un rapport distant aux tâches administratives, en l'absence de compréhension des attendus des formulaires, des procédures, etc., « *quand on ne comprend pas bien le français, tout est compliqué, croyez-moi* » (Mme Olive) C'est aussi une difficulté pour trouver un emploi ou un logement, « *quand on est noire, c'est pas évident* » (Mme Jacynthe). Les trajectoires et les interactions avec les bailleurs ou les interlocuteurs institutionnels sont parfois ressenties comme marquées par des formes insidieuses de « racisme ordinaire ».

Au final, nous avons 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. Faute de données précises sur les caractéristiques d'une population mère (l'ensemble des ménages en précarité énergétique), nous ne pouvons préjuger de la « représentativité » de la population d'enquête, qui n'était d'ailleurs pas un objectif.

Malgré sa diversité, la population d'enquête ne comprend pas toutes les figures possibles de la précarité énergétique : les étudiants, les gens du voyage, les familles très nombreuses, les ménages intergénérationnels, etc.

Cette diversité des situations sociales et socio-résidentielle pourrait laisser conclure que « la catégorie de précarité énergétique a toutes les propriétés d'une catégorie « attrape tout » extensible et redéfinissable à loisir, permettant d'y regrouper des populations hétérogènes (...) Mais, fatalement, à travers cette catégorie, ce sont des situations variées et variables qui sont englobées, conduisant finalement à les euphémiser toutes » (Cacciari, 2017). Si les situations sont effectivement variées, les problèmes rencontrés sont communs : privation de chauffage l'hiver, inconfort, dégradation du logement, dépenses énergétiques élevées, revenus modestes, etc. En fait, la catégorie « précarité énergétique » est bien constituée sur la base de problèmes résidentiels (inconfort, factures d'énergie élevées) plus que sur les seules caractéristiques sociales ou sociodémographiques des ménages, même si ce sont toujours les plus pauvres qui occupent les logement les plus dégradés.

Les situations rencontrées sont bien des situations de précarité énergétique, mais le plus souvent, les ménages 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 de ces situations, pour autant que les problématiques sont multiples et complexes.

## Des ménages économes

De par leur situation financière et leurs dispositions sociales, **les ménages rencontrés sont généralement très économes**. A quelques exceptions près, ils s'inscrivent cependant ou 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. Ils aspirent à un mode de vie socialement valorisé, porté par les images des médias et en cohérence avec leurs relations sociales. La présence d'enfants renforce ces aspirations.

L'équipement électroménager correspond aux normes standards, c'est-à-dire les appareils les plus répandus, que possède la quasi totalité des ménages français : réfrigérateur (souvent combiné avec un compartiment congélateur), cuisinière, lave-linge, téléviseur, téléphone portable et, dans une moindre mesure, four à micro ondes, ordinateur. Plus rares (moins de la moitié) sont les ménages précaires qui possèdent un lave-vaisselle, un sèche-linge ou sont multi-équipés (réfrigérateurs, téléviseurs, ordinateurs). Le congélateur est présent chez les ménages ruraux, mais peu courant en milieu urbain.

Ils sont **très attentifs à leurs dépenses et à leurs consommations**. L'image des « pauvres dispendieux qui vivent au dessus de leurs moyens » ne correspond pas aux cas rencontrés. Nous n'avons pas rencontré de personnes « irresponsables », mais bien au contraire des personnes très attentives à leurs dépenses, qu'elles soient, ou non, dans une logique de privation (« *on n'a pas les sous pour dépenser trop, c'est pour ça qu'on fait attention. Avec nos revenus, on fait comme on peut. On ne se fait pas trop de plaisirs* » nous dira Mme Pourpre). 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 modestes ont une origine sociale modeste et ont été éduquées dans **une culture de la sobriété** (Rabhi, 2010). Même s'ils sont nombreux à se dire sensibles aux problématiques environnementales, **leur culture de la sobriété s'est plutôt construite dans l'expérience de la privation**. Ils ont des pratiques économes par nécessité et non par quelques convictions environnementales ou idéologiques, « *Vous savez, avec 713€ par mois... peut être que si je gagnais plus d'argent, c'est quelque chose (l'environnement) à quoi je serais plus sensible, mais dans ma situation... ce n'est pas la priorité* » (M. Blanc).

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 rencontrés font preuve d'une « éthique de la responsabilité » (Weber, 1959) c'est-à-dire qu'ils sont prêts à répondre des conséquences prévisibles de leurs actes auprès de leur bailleur. Ils se comportent bien souvent comme des « quasi propriétaires » soucieux de leur logement.

# III. L'entrée dans la précarité énergétique

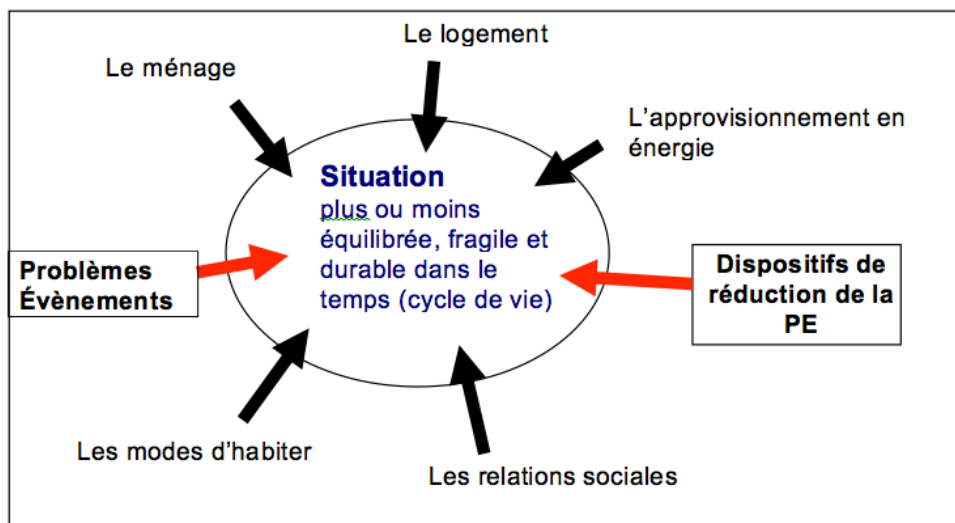
Les parcours socio-résidentiels sont toujours singuliers, ils s'inscrivent dans des histoires de vie ou des « expériences sociales (Dubet, 1994) qui articulent la ou les appartenances sociales, le calcul stratégique et la subjectivité par laquelle se construit le sens vécu de l'histoire personnelle. Ces expériences sont de nature sociotechnique, engageant les interactions sociales et les objets techniques qui peuplent la vie quotidienne. On peut les analyser notamment du point de vue des continuités ou des réorientations que peuvent engendrer les événements de la vie. Les trajectoires de vie sont ainsi généralement constituées d'une succession de séquences (des phases de stabilité des situations et des logiques subjectives) et d'évènements qui réorientent la trajectoire (des bifurcations) (Demazière, Dubar, 1997).

Nous avons centré l'analyse sur les bifurcations de trajectoire et conditions d'entrée dans la précarité énergétique, c'est-à-dire les événements ou les circonstances qui ont déstabilisé la situation.

## 1. La notion d'équilibre, au cœur des trajectoires de précarité énergétique

Dans un travail antérieur (Beslay et al., 2010), nous avons défini la notion d'équilibre – et corrélativement, de déséquilibre – pour qualifier la situation des ménages modestes ou pauvres, permettant de comprendre les causes et les conséquences de la précarité énergétique. Ces ménages seraient en fait dans une **situation complexe d'équilibre plus ou moins stable** résultant du jeu d'un certain nombre de dimensions étroitement imbriquées : les caractéristiques du ménage (composition, activités, ressources, santé, culture d'origine), les caractéristiques du logement (statut d'occupation, situation, état, etc.), l'approvisionnement en énergie (mix énergétique, contrat de fourniture), les modes d'habiter (présence et activité au domicile, normes de confort, savoirs techniques, etc.), les relations sociales (accès à des ressources). Cette situation d'équilibre est plus ou moins durable dans le temps, elle varie notamment en fonction du cycle de vie et de la capacité à mobiliser des ressources (épargne, emprunt, aides sociales, bricolage, savoirs d'usage, relations sociales, etc.).

### Schéma : Des situations complexes en équilibre précaire



**L'équilibre peut être rompu** lorsque des problèmes et/ou des événements particuliers viennent perturber l'une ou l'autre de ces dimensions, parfois plusieurs : 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. Certaines situations restent durablement précaires.

On peut, selon les cas, identifier plusieurs séquences de vie et plusieurs types de bifurcations/dégradations au regard de la situation d'équilibre du ménage :

- **Une phase d'équilibre** marquée par l'absence (relative) de difficultés. Les ménages sont en capacité d'assumer les charges qui sont les leurs au regard de leur style de vie, mais leurs faibles ressources leur laissent peu de marges de manœuvre pour faire face à des imprévus.
- **Une phase d'équilibre fragile** caractérisée par l'arrivée de difficultés (financières, résidentielles, sociales, etc.), mais l'accès à des ressources (relations sociales, capacités de bricolage, de négociation, etc.) permet de maintenir des capacités d'autonomie, même si le ménage doit limiter les dépenses et le confort, dans des conditions qui restent « acceptables ». C'est à cette étape qu'un ménage peut basculer dans la précarité énergétique.
- **Une phase de déséquilibre**, avec une perte de l'autonomie due à l'absence ou à l'ineffectivité des ressources jusque là disponibles. Le ménage sollicite alors de l'aide ou restreint ses dépenses et/ou son confort, quitte à mettre en danger sa santé et son style de vie, et à laisser le logement et les équipements se dégrader encore.

Ce modèle générique en trois phases n'est pas forcément linéaire. Certains ménages sont durablement inscrits dans un déséquilibre structurel ou un équilibre fragile, d'autres peuvent passer directement de l'équilibre au déséquilibre sans connaître de phase de fragilité. Toujours est-il que l'analyse devra s'attacher à cerner les éléments et événements pouvant faire basculer la situation d'un ménage d'une phase à l'autre.

Dans une approche centrée sur l'articulation de séquences ou phases (Demazière, Dubar, 1997), et sur les types de bifurcation, on peut distinguer **trois types de trajectoires** qui renvoient à des situations différentes d'entrée dans la précarité énergétique : 1) des trajectoires linéaires, 2)

l'entrée dans un nouveau logement, 3) des accidents de la vie. Ces trois formes idéal-typiques ne sont pas totalement exclusives l'une de l'autre. Au contraire, les trajectoires peuvent combiner des traits de plusieurs de ces types. L'entrée dans un nouveau logement peut coïncider avec un accident de la vie, une trajectoire « linéaire » n'est pas exempte de changements résidentiels ou biographiques. Mais nous avons cherché à distinguer les traits marquants pouvant caractériser ces itinéraires de précarité énergétique. Ces trajectoires correspondent aussi à des manières différentes de supporter la situation et de recourir aux dispositifs d'aides et d'accompagnement. Elles concernent tout autant des locataires et des propriétaires, le statut d'occupation du logement n'apparaissant pas déterminant du type de trajectoire. Nous avons choisi d'illustrer ces trajectoires par quelques cas particulièrement emblématiques.

Comme pour les profils des ménages, certaines modalités d'entrée dans la précarité énergétique sont absentes de notre population d'enquête, notamment les situations où les factures d'énergie ne sont pas très importantes, mais où la dette énergétique s'amplifie peu à peu par défauts successifs de règlements, jusqu'à atteindre des sommes importantes.

## 2. Des trajectoires linéaires d'équilibre fragile

Ces trajectoires concernent des personnes très modestes qui ont toujours vécu dans l'inconfort, relativement aux normes sociales contemporaines. Elles y ont été socialisées dès l'enfance ou ont développé, avec le temps, des formes d'habitation. Elles ont intégré des pratiques d'accommodement de la situation ou développent des stratégies pour y remédier. Elles ont un mode de vie sobre qui correspond bien à leur condition sociale et habitationale. On peut définir les modes de vie comme « un ensemble de dispositifs à la fois matériels (forme d'habitat, réseaux, objets techniques) et idéels (représentations, valeurs), sur lesquels repose l'organisation de la vie sociale (le logement, la mobilité, l'alimentation, l'éducation...) et qui désignent implicitement la « normalité », au sein des usages et pratiques habituelles au sein de la société considérée » (Maresca, Dujin, 2014). Plus concrètement, le mode de vie s'exprime « par ce que les gens font, possèdent, utilisent et par le sens qu'ils donnent à leurs pratiques sociales, qui reflètent leur identité (rapport à soi et rapport aux autres) » (Le Gallic et al., 2014).

Toutes les personnes qui sont dans cette configuration 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 et y ont été socialisées. Elles 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 et/ou la perte des capacités physiques nécessaires qui peut déstabiliser une situation d'équilibre fragile.

Ces personnes expriment peu de plaintes, même si elles peuvent souffrir de froid et d'inconfort. 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 précarité énergétique. Les deux ménages « invisibles » rencontrés sont dans ce cas, alors que d'autres ont été identifiés par les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique pour d'autres problèmes, comme l'isolement social ou

la santé. Quand elles en ont la possibilité, ces personnes peuvent mettre 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.

Sept des trente ménages rencontrés sont dans cette situation de lente dégradation. Mais on peut distinguer **trois configurations différentes** de ces situations d'équilibre fragile : 1) un mode de vie rural traditionnel, 2) un mode de vie marginal assumé, 3) un confort dégradé. Ces trois configurations seront illustrées par trois exemples. Mme Turquoise a toujours vécu dans la maison familiale restée en l'état depuis plusieurs générations. M. Titane a une trajectoire résidentielle de locataire puis de propriétaire, avec des logements toujours précaires, jusque récemment. Tous deux ont été socialisés à des formes d'inconfort, ils ont « *été habitués comme ça* » et reproduisent les modes d'habiter qu'ils ont intériorisé depuis l'enfance (Bourdieu, 1979). Ils ont un mode de vie très organisé autour de la production de la chaleur (poêle ou cheminée bois bûches), avec des savoir-faire précis. Mais avec l'âge, ce mode de vie trouve ses limites. M. Blanc illustre une trajectoire différente. Il subit les effets de la dégradation du logement social qu'il occupe depuis 30 ans. Attaché à ce logement, il en supporte l'inconfort, malgré ses problèmes de santé.

### Un mode de vie rural traditionnel

En milieu rural, « le parc de logement est globalement ancien ou plus récent mais mal isolé, vétuste et inconfortable. Les ménages pauvres, majoritairement propriétaires, n'ont pas les moyens d'entretenir leur logement ou ceux qu'ils mettent en location » (Le Roux, 2015). Bien que l'habitat paysan ait été largement rénové depuis les années 1980 et que les indicateurs de confort et les taux d'équipement ménager tendent à se rapprocher de ceux des autres catégories sociales, le degré de rénovation de l'habitat reflète les différences de niveau de vie et on observe la permanence de certains traits culturels. Ainsi le chauffage n'est utilisé qu'avec parcimonie, le principal combustible reste le bois.

Le cas de Mme Turquoise est emblématique d'un mode de vie rural traditionnel qui perdure en marge de la modernisation du monde rural. C'est le seul cas de ce type rencontré dans l'enquête. Mme Turquoise est une personne âgée et isolée, avec des problèmes de santé et vivant dans une maison dégradée au confort sommaire. Elle avait contacté le CIAS<sup>1</sup> le plus proche pour une demande d'aide à domicile. C'est la première fois que cette dame sollicitait une aide sociale. Sans cette demande, le CIAS n'aurait pas eu connaissance de sa situation de précarité énergétique.

#### Mme Turquoise La vie à la ferme

Mme Turquoise, 78 ans, habite seule dans une ancienne ferme en pierre, plantée au sommet d'une colline, entourée de champs et de forêt, « *je fais partie des gens qui sont nés ici. C'était la maison de mes parents. Ma grand-mère y est née en 1885* ». La maison n'a jamais été rénovée, elle est en mauvais

<sup>1</sup> Centre Intercommunal d'Action Sociale



état, « la maison n'est pas très grande. Il y a deux pièces plus celle-là (...) **Ce n'est pas une maison qui est facile !** C'est du simple vitrage partout, ce mur il est au nord. Je n'ai que ça pour me chauffer (désigne la cheminée). Il y a un problème de refoulement donc il faudrait que je fasse je ne sais pas quoi (...) J'ai deux fentes de mur à faire réparer. Ce sont les murs surtout le problème (...) Mon père n'aurait pas supporté de voir la maison comme ça ». La maison manque de confort, les faibles ressources de Mme Turquoise (1.200€ par mois) et son isolement social ne lui permettent pas d'entreprendre des travaux, « j'ai des problèmes. Je chauffe, là. Mais dans l'entrée c'est glacial. C'est une chaleur qui ne se répand pas ! Dans la pièce principale je trouve qu'il fait bien trop froid ! Là il fait 12°C. Mais bon, tant que j'ai encore un peu de vitalité ça me suffit. **J'ai été habituée comme ça. Ça ne me convient peut-être pas trop mais on a toujours vécu comme ça** ».

Selon la CESF<sup>2</sup> qui assisté à l'entretien, « elle vit comme ça un peu en autarcie mais **ça devient de plus en plus compliqué** ». En fait, plus que d'inconfort, Mme Turquoise souffre de solitude, « je suis quand même très seule et j'ai beaucoup de problèmes de santé. **C'est surtout une présence dont j'ai besoin.** Quand on est tout seul comme ça, tout devient un problème. Ce qui me manque le plus c'est une chaleur humaine autour de moi. Le reste je m'en fiche. De toute façon de l'aide pour le logement oui... mais dans mon cas ce n'est pas ce qui est primordial. Je ne suis pas épaulée au niveau familial. Voilà, **c'est surtout ça qui me manque, le reste c'est secondaire !** ».

## Un mode de vie assumé

L'inconfort thermique, au regard des normes sociales actuelles, peut correspondre à un style de vie assumé, voire revendiqué. Ce peut être une forme de contestation sociale au travers d'un mode de vie marginal hors des standards consuméristes. Nous avons rencontré un artiste plasticien, très tôt socialisé et habitué à de telles conditions de logement, qui correspondent bien à son mode de vie, relativement frugal, centré sur son travail artistique. Il profite d'opportunités dans le choix de ses logements, privilégiant le coût et les possibilités de disposer d'un large espace de travail. Le confort résidentiel n'entre pas dans les critères de choix du logement. Le manque de confort reste difficile à supporter, il cherche d'ailleurs à le réduire avec des travaux d'amélioration. Mais le confort reste une préoccupation relativement secondaire du mode de vie et d'habiter.

### M. Titane Un confort d'artiste

M. Titane, 60 ans, céramiste sculpteur, enseignant d'arts plastiques, dispose d'un revenu mensuel de 1.300€. Il occupe une petite maison dans un quartier de faubourg d'une grande agglomération de la Région Occitanie, dont le rez-de-chaussée est en grande partie occupé par son atelier. Dans un premier

<sup>2</sup> Conseillère en économie sociale et familiale.

temps, la maison lui a été prêtée par une amie. Elle était inhabitable en l'état, « *la maison était restée dans l'état, aucun travaux (...)* La maison était vraiment à l'abandon. Pendant 7 ans, il a habité « *la cabane* », une petite pièce d'environ 15m<sup>2</sup> jouxtant la maison, « *très peu isolée, les murs c'est de la brique de 10, très froid, c'était terrible (...)* J'ai subi la canicule (de 2003), dans la cabane, et j'étais mal, j'ai failli mourir (...) J'y suis resté 7 ans quand même. Quand j'y pense, ça paraît invraisemblable ». Il a l'opportunité d'acheter ensuite la maison, dans laquelle il va faire des travaux, essentiellement en auto réhabilitation. Les travaux ont duré 8 ans, pendant lesquels il travaillait dans la partie atelier de la maison. Il ne s'y est réellement installé qu'au bout de 5 ans, après avoir installé un poêle à bois. Pendant toutes ces années, « *tu cailles, dans ces cas là, tu cailles. Tu claques trop des dents, tu ne peux pas manger. Un jour, je me suis rendu compte qu'il gelait chez moi* ». Depuis qu'il a installé un poêle à bois bûche, « *je trouve que je suis au confort maximum, pour moi. Je n'ai jamais habité dans un confort mieux, ici c'est plus confortable que ce que j'ai connu en fait* ». Il se chauffe à 19°C, mais le travail du bois et l'entretien du feu sont « *une activité presque à temps plein* » en hiver, et, le matin, la température peut atteindre 12°C quand il fait froid.

Avant cette maison, M. Titane a eu plusieurs logements, toujours dans des conditions précaires, voire sans chauffage. Pendant 15 ans, il a loué un atelier dans lequel il habitait, « *c'était au fond d'une cour, une chartreuse. Devant, c'était vitré, mais pas de double vitrage et un puits de lumière, c'était vachement bien pour faire de la sculpture. C'était une grande pièce de 50m<sup>2</sup>, et au fond, il y avait un coin de 4m<sup>2</sup> où il y avait un chiotte et j'avais fais installer une douche. Au début, j'avais pas de chauffage (...)* C'était pareil, un peu précaire, il y a des moments où tu as un peu froid. C'est difficile, mais malgré tout, tu survis ». Il nous confie, en fin d'entretien que, « *moi j'ai été habitué comme ça, gamin c'était ça. Le chauffage, c'était la cuisinière, on allumait le matin. Il n'y avait pas de chauffage central. On chauffait au charbon. Et les chambres n'étaient pas chauffées, je me rappelle les glaçons sur les fenêtres. Mais bon, je sais pas, je reproduis ça en fait* ». Mais il est bien conscient que, « *on devient vieux. Couper le bois, monter sur le toit, faire le ramonage, à un moment donné, c'est plus possible* ».

## Le confort dégradé

Contrairement aux deux autres types de trajectoire linéaire, celui-ci ne s'inscrit pas dans un style de vie hérité et/ou revendiqué, mais l'inconfort renvoie à un processus de dégradation du logement, faute d'entretien par le bailleur ou, pour les propriétaires, de moyens pour engager des travaux de rénovation. Pour maintenir un niveau de confort satisfaisant, les consommations d'énergie deviennent importantes et l'inconfort coûteux. Les ménages doivent alors se restreindre ou se retrouvent en incapacité de payer leurs factures d'énergie.

Dans l'échantillon, cinq ménages sont dans cette situation : deux locataires (M. Blanc et M. et Mme Bleu) et trois propriétaires (Mme Lilas, Mme Indigo, Mme Abricot). Tous vivent dans leur logement depuis plus de 25 ans, sans que des travaux de rénovation ou de changement du système de chauffage n'aient été entrepris. De fait, « *une maison ça vieillit. Au début, quand on est arrivés, ça allait* » (Mme Indigo), « *avant, j'avais des factures beaucoup moins importantes. La maison n'a jamais été très bien isolée, mais quand même, ce n'était pas comme ça. C'est venu petit à petit (...)* Ça fait deux ou trois ans que la facture d'énergie a vraiment augmenté, il y a même des fois où je ne pouvais pas payer la mensualité (...) J'ai eu des impayés jusqu'à 1.800€ quand même » (Mme Lilas).

Le cas de M. Blanc est exemplaire, avec une dégradation du logement faute d'entretien et de travaux de rénovation, avec une expérience passée de surendettement qui l'a amené à restreindre drastiquement ses consommations d'énergie et à s'habituer à l'inconfort. C'est une forme de « **résignation à la nécessité** » (Bourdieu, 1979), avec une « renonciation au confort sous prétexte d'une condition sociale modeste » (Devalière, 2014)

### M. Blanc L'inconfort subi

M. Blanc, 65 ans, veuf, occupe depuis 30 ans une petite maison T2 du parc locatif social. Il dispose d'une retraite de 713€. La maison, construite dans les années 1950, n'a jamais été rénovée, « *ce n'est pas en très bon état, tout est très vieux* ». Il rencontre des problèmes d'humidité, « *il y a toujours eu des problèmes d'humidité. Mais bon, c'est aussi parce que je ne fais aucuns travaux, du coup, ça se dégrade de plus en plus. Il faudrait tout refaire, mais c'est inenvisageable. Et les dégradations, c'est de pire en pire* ». M. Blanc est attaché à la maison parce qu'il dispose d'un petit jardin. Il a connu une situation de surendettement il y a une dizaine d'années, « *ce n'était pas par rapport aux énergies. A l'époque, on se faisait avoir, ils vous appellent tous les jours pour vous proposer 2.000€, 3.000€, 5.000€. Donc, moi je me suis fait avoir, jusqu'au jour où je ne pouvais plus rembourser. J'avais constitué un dossier pour qu'ils épongent une partie de mes dettes* ». Suite à ce problème, « **je suis resté pratiquement trois ans sans chauffage et sans eau chaude**. Je n'allumais pas le chauffage parce que je ne voulais pas que ça me coûte trop cher. Je payais 80€ par mois rien que pour le chauffage. J'avais peur de me retrouver sans rien ». Il remet le chauffage désormais, mais « *je fais attention, je mets le chauffage un peu moins fort, je fais attention avec l'eau chaude* ». Il chauffe à 17/18°C, « *je déteste la chaleur, c'est le maximum que je supporte* ». Par ailleurs, il a des problèmes de santé, du cholestérol et du diabète.

Lors d'une activité de jardin collectif auquel il participe, il rencontre une CESF et lui parle de ses problèmes, « *du coup elle est venue constater par elle-même. Elle est restée 10 minutes et elle ne pouvait plus respirer. Une espèce de pesanteur dans la bouche, elle ne comprenait pas ce qui lui arrivait. Moi je ne le perçois plus, mais les gens qui viennent ils me le disent. Les personnes qui viennent ici, ils le sentent au bout d'un moment, ils ont la gorge qui leur pique et tout ça. Beaucoup d'humidité, beaucoup de moisissures... Ils ont 60 ans les logements, donc c'est normal, il faudrait faire quelques rafraichissements. Mais moi je n'ai pas les moyens de mettre ma petite retraite dans des frais comme ça* ». Une CMEI<sup>3</sup> est ensuite intervenue pour faire un diagnostic du logement, mais, « *ça fait un mois, un mois et demi. Depuis j'attends la conclusion mais je n'en sais pas plus* ». Le bailleur, avec lequel il entretient de bons contacts, « *a décidé qu'il referait à sa charge les peintures de la salle de bain. Enfin il a dit qu'il me donnerait la peinture et que je l'appliquerais moi-même. Mais vu que j'ai des problèmes de santé, j'ai du mal à entreprendre ce genre de choses. J'ai aussi l'arthrose qui me gagne de plus en plus* ». Le bailleur est plutôt sur une perspective de vente de la maison, comme il l'a fait avec les autres maisons du petit lotissement.

<sup>3</sup> Conseiller médical en environnement intérieur.

### 3. L'entrée dans un nouveau logement

Les cas les plus nombreux rencontrés dans l'enquête correspondent à la déstabilisation de leur situation lors de l'entrée dans un nouveau logement : 21 des 30 ménages rencontrés sont dans ce cas. L'échantillon d'enquête n'est pas représentatif des ménages en précarité énergétique, mais cette importante proportion étonne de prime abord. A notre connaissance, l'ampleur de ce phénomène n'a pas été perçue dans d'autres études sur la précarité énergétique, même si de telles situations ont déjà été décrites. Cet aspect mériterait d'être confirmé par des investigations quantitatives. Il apporte pourtant un éclairage particulier sur les processus sociaux d'entrée dans la précarité énergétique.

Ce sont des ménages en accession à la propriété et des locataires qui emménagent dans un nouveau logement. Il peut s'agir de logements récents dont les promesses en termes de performance énergétique ne sont pas au rendez-vous, ou de « mauvaises surprises » lors de l'entrée dans un logement ancien, mal isolé voire très dégradé. C'est « *l'appartement maudit* », avec des traces d'humidité qui se révèlent, un inconfort inattendu et les consommations d'énergie qui s'envolent. C'est « *la facture qui tue* » qui alerte sur la gravité d'une situation non connue ni anticipée. Pour les ménages mensualisés, cette alerte n'arrive qu'avec un temps de retard, lors de la régularisation annuelle.

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 non anticipées 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 (Vert et Menthe), instaurant ainsi une précarité énergétique durable.

Soulignons le fait que la facture d'énergie n'est jamais contestée. Le comptage de l'énergie consommée n'est pas incriminé. De fait, il n'y a pas de conflit avec le fournisseur d'énergie sur ce point. Les ménages cherchent ailleurs les causes de la situation.

Nous pouvons distinguer **plusieurs configurations** : 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 de sobriété énergétique ; 4) la maîtrise défaillante des équipements du nouveau logement ; 5) un abonnement inadapté.

#### L'entrée dans un logement très dégradé

Dans trois cas (M. Rubis, M. et Mme Brun, M. et Mme Saumon), le logement loué à un bailleur privé s'avère particulièrement dégradé, proche de l'insalubrité, « véritable taudis », littéralement envahi par l'humidité, quasi invivable, avec d'importantes factures d'énergie. Le logement peut être une opportunité pour des personnes « en galère » ou « un coup de cœur » pour des ménages moins démunis. Il est trouvé hors des circuits classiques du marché de l'immobilier (organismes HLM, agences immobilières), mais par relations sociales, voire sur Internet. C'est rapidement après l'emménagement que les problèmes se manifestent, « quand on est arrivé, on savait que la maison était ancienne, mais on ne s'est pas méfié. La propriétaire avait refait les peintures, mais pour cacher la misère (...) On est arrivé en hiver, on se disait bien que ça allait coûter cher, mais on ne savait pas que ça ferait une facture aussi grosse » (M. et Mme Saumon).

Nous présentons ci-dessous deux cas particulièrement significatifs de cette configuration d'entrée dans la précarité énergétique : M. Rubis, un ancien SDF, qui intègre un logement qui sera déclaré insalubre, et M. et Mme Brun qui se retrouvent à vivre dans un logement très humide, impossible à chauffer correctement.

### M. Rubis

#### De la rue à un logement insalubre

Cet homme de 48 ans, dispose de 700€ mensuels de pension d'invalidité. Il a connu « pas mal de galères » après son divorce, « je me suis retrouvé du jour au lendemain dehors ». Avant sa séparation, il a été concierge, mais son handicap visuel ne lui a pas permis de conserver cet emploi. Ensuite, « j'ai cherché un emploi pendant 10 ans environ », sans succès, à cause de ses problèmes de vue et « mon conseiller Pôle emploi m'avait dit : lâche ». S'en est suivi un parcours d'errance, « pas mal de galères, la rue ». En 2014, il intègre une communauté gérée par une association caritative où il est resté un an. Le directeur de cette structure lui propose alors de louer, en colocation avec un ami dans la même situation, une maison meublée dont il est propriétaire, pour 550€ mensuels, « il nous a dit, j'ai une solution pour vous. 70m<sup>2</sup> à peu près, belle surface, une petite courette. La maison était fermée depuis plus de 4 ans, il n'y avait pas de locataire avant nous, ça lui servait de débarras (...) On l'a prise, **on n'avait pas le choix** ». En fait, la maison s'avère être « **un véritable taudis**. Il n'y avait rien aux normes, des gaines électriques qui menaçaient de prendre feu (...) Le mur de ma chambre s'est écroulé (...) On a souffert, des fois, il faisait à peine 12°C (...) On était gagné par l'humidité (...) Des odeurs d'œuf pourri remontaient des canalisations (...) C'était l'horreur pure et simple (...) C'était de la survie pure et dure ». L'expérience est rude, « on ne pouvait pas imaginer qu'un type pareil, avec le boulot qu'il faisait, puisse être un marchand de sommeil. Cela ne nous est pas venu à la tête. Il nous a eu à la confiance ».

Par son assistante sociale, il contacte le SLIME de sa commune qui constate l'état d'insalubrité de la maison, « un monsieur est venu, il m'a dit : partez de là, vous êtes en danger. Il m'a juste dit de partir parce qu'il n'y avait pas de solution, il fallait tout refaire ». Le système de chauffage électrique est ancien. La facture d'électricité était de 150€ mensuels, mais « au moment de la régularisation, on a eu une facture d'environ 900€. Pourtant on faisait attention. La deuxième année, on a eu aussi une grosse facture ». Grâce à une aide du FSL, la première facture de régularisation a pu être réglée et il lui reste une dette de 490€. Il a depuis quitté cette maison et a trouvé, par une agence immobilière, un appartement où il se sent bien, « c'est le jour et la nuit ».

### M. et Mme Brun

### Le logement envahi par l'humidité

Ce jeune couple avec un enfant a trouvé en 2015, l'appartement en location qui lui convient, un T2 de 40m<sup>2</sup> au rez-de-chaussée d'un petit immeuble, « *c'était un coup de cœur. Un logement qu'on a aimé car on a pensé à la petite, il y a une petite cour, une grande chambre, c'était grand* ». C'est après avoir emménagé qu'ils ont constaté le mauvais état du logement, loué à un bailleur privé, « *on n'a pas eu d'état des lieux (...) Petit à petit, après avoir emménagé, sont apparus les problèmes d'humidité. On avait les lits qui restaient tout mouillés, on se demandait ce que c'était, c'était bizarre. Nos chaussures, nos vêtements, mes sacs à main, devenaient mouillés, noirs, on a perdu beaucoup d'affaires. Même des meubles. Le lit de ma fille. La nourriture aussi dans la cuisine. C'est surtout dans la cuisine l'humidité. On ne peut pas acheter en gros. Au début, de voir la nourriture noircie, c'était choquant. On devait tout mettre dans des sachets, des boîtes. On ne pouvait pas laisser à l'air. C'était bizarre pour nous car on n'a jamais connu ça l'humidité comme ça. On a commencé à voir des tâches bizarres sur les murs (...) On a un problème de confort. Là, vous sentez ? On a des remontées, des odeurs d'égouts (...) Il fait froid. Il fait 14°C des fois (...) Si on met le chauffage toute la journée ça ne chauffe pas* ».

Une médiation avec le bailleur est en cours pour inciter la bailleur à entreprendre des travaux, mais la famille envisage de déménager, « *on veut bien rester encore un an, mais l'hiver prochain, je ne veux pas être ici (...) Mais ça n'est pas facile de trouver un logement (...) Après, s'ils font des travaux, on verra* ».

### L'entrée dans un logement mal isolé

Le cas le plus couramment rencontré dans l'enquête concerne l'entrée dans un logement mal isolé, sans être dans un état de dégradation important comme dans les cas précédents. Locataires comme propriétaires découvrent après leur emménagement, après un premier hiver dans l'inconfort ou lors des premières factures d'énergie, le caractère énergivore du logement. Le diagnostic de performance énergétique (DPE), quand il est fourni, n'apparaît pas comme un document pertinent indicatif de l'état du logement et des dépenses d'énergie. Le plus souvent, le DPE n'est ni lu ni compris. Il est perçu comme un simple document purement administratif, annexé au bail, dont la fiabilité et validité sont interrogées.

Pour les ménages propriétaires modestes en accession à la propriété, les charges d'énergie non anticipées, additionnées à d'autres charges sous-estimées (comme les charges de copropriété, l'impôt foncier) peuvent grever le budget initialement prévu pour des travaux d'amélioration et mettre en péril l'échéancier de remboursement des emprunts.

### M. et Mme Pourpre Les surprises de l'accès à la propriété

Lorsqu'ils ont acheté leur appartement dans un immeuble des années 1970, **M. et Mme Pourpre** n'avaient « pas vu les inconvénients. Ce n'est qu'après qu'on s'est rendu compte qu'il fallait payer la copropriété, il faut payer les charges, il faut payer la taxe d'habitation, la taxe foncière... après les factures et tout ça (...) **Les premières années c'était dur. Comme c'est dans de l'ancien et qu'il n'y a pas d'isolation, rien du tout n'avait été fait quand on a acheté. Du coup, c'était difficile pour nous. Et on n'est pas du tout bricoleur, moi je peux faire des petites choses, mais lui rien du tout (...)** La première année, j'ai eu la facture d'EDF à 500€. Moi j'étais à mi-temps et mon compagnon à plein temps. Du coup c'était difficile de la payer. **On a eu 500€ à payer pour deux mois dès qu'on est arrivé. On a aussi des charges de copropriété qui parfois sont importantes. Quand on a acheté, l'ancien propriétaire nous a dit qu'il payait 700€ par an pour les charges de copro. On n'a jamais payé 700€... on payait dans les 1.200€, 1.300€. (...)** Suite à cette grosse facture, **j'essaye de ne pas utiliser de chauffage pendant l'hiver. Du coup, il fait froid dans la maison. Je n'ai jamais mesuré les températures, mais quand on voit que c'est insupportable, on sait qu'il y fait froid quand même** ». M. et Mme Pourpre ont réussi à régler leurs factures, au prix de restrictions et de l'inconfort. Ils ont pu bénéficier d'une aide de l'AHAF pour réaliser les travaux qu'ils n'auraient pas pu entreprendre eux-mêmes.

## L'entrée dans un logement performant

Dans notre échantillon, deux ménages ont emménagé dans un logement neuf, BBC dans un cas, passif dans l'autre, mais les factures d'énergie se sont révélées particulièrement élevées et ont fortement déstabilisé la situation du ménage. Dans un cas (M. et Mme Sable) un problème technique, diagnostiqué deux ans après l'entrée dans les lieux, est bien à l'origine du problème. Dans l'autre cas (M. et Mme Vert), l'origine des problèmes était encore controversé, près de six ans après l'emménagement, entre problèmes techniques et pratiques d'usage. Le couple adopte une température de confort de 23°C. Si 1°C de chauffage supplémentaire accroît la consommation de 7% en moyenne, dans un logement performant, la surconsommation engendrée peut s'élever à 15%, ce qui pourrait, en partie expliquer les factures d'énergie. Mais dans ces deux cas, aucune consigne particulière n'avait été donnée aux ménages sur le mode de gestion d'un logement performant qui implique pourtant des modes d'emploi particuliers (Beslay et al., 2015).

Les nombreux retours d'expérience de bâtiments « performants » convergent sur le constat d'un décalage entre les performances attendues et les performances réelles (CEREMA, 2017). Les écarts observés entre les performances attendues et mesurées sont dus à de multiples facteurs. Certains sont d'ordre technique, dont la performance de l'enveloppe et l'efficacité des générateurs de chaleur. D'autres relèveraient des pratiques des occupants, comme la gestion des apports solaires et le pilotage des installations. En résidentiel, des difficultés d'apprentissage et d'appropriation des systèmes par les occupants ont été observées de façon relativement récurrente. Une partie des logements « performants » ne tiennent donc pas leurs promesses en termes de confort et de coût de l'énergie.

### M. et Mme Vert Un logement BBC qui ne l'est pas

**M. et Mme Vert**, ont emménagé en 2012 dans un logement social PLS « *parce qu'on était au dessus du plafond pour avoir les appartements HLM* ». Ils étaient alors tous les deux en emploi (directeur d'une structure de loisirs et aide soignante) et sans enfant. Ils ont maintenant deux enfants. L'appartement de 74m<sup>2</sup> avec balcon, dans un immeuble neuf, leur a plu (« *l'appartement est bien, il est grand, neuf* »), d'autant que, « *la personne qui nous a fait visiter nous a rassuré sur la dépense énergétique. Elle nous a dit que c'était du BBC, des matériaux performants (...) C'est quand même ce qui m'a fait signer le bail* ». Le jeune couple « *s'est installé comme n'importe qui s'installerait. On a fait un crédit pour la voiture. On a fait des dépenses à droite, à gauche* ». Pour ne pas avoir de mauvaises surprises, Monsieur s'est renseigné auprès de son fournisseur d'énergie, « *quand on est arrivés ici, j'ai contacté EDF, je leur ai expliqué tout ce que j'avais comme matériel, et ils m'ont estimé à 85€ mensuels, pour moi c'est déjà énorme, mais ça reste raisonnable pour un appartement tout électrique* ».

A la fin de la première année, « *on a reçu une facture de régularisation de 1.000€. On est passé de 85€ et 170€ par mois. Arrivés au mois de juin, deuxième facture de 1.000€. Suite à ça, on a changé de fournisseur et on a reçu une facture encore plus importante de 1.500€ cette fois* ». Le couple ne comprend pas ces surconsommations, « *quand a reçu la première facture de régularisation, on s'est dit : c'est pas possible, c'est une erreur, on n'arrivait pas à comprendre* », et commence à se renseigner, « *j'ai mené l'enquête, j'ai même réussi à contacter l'architecte. Il m'a dit que ça n'était pas du tout du BBC. Donc on nous a menti (...) Je me suis rendu compte qu'ils ne nous avaient pas donné le DPE* ». Il obtient ensuite un DPE daté de janvier 2017. L'appartement est classé D. Contacté, un conseiller EDF suggère un dysfonctionnement électrique ou une perte de chaleur. Effectivement, les thermostats des radiateurs « *ne s'arrêtent jamais (...) On sent l'air passer par les fenêtres* ». Même si le couple « *n'a pas l'impression d'être sur consommateurs d'électricité* » et fait attention à ses consommations, « *on ne voit pas ce qu'on pourra diminuer* », il a plutôt tendance à chauffer à 23°C, « *à 19°, il fait trop froid* ». D'autres locataires de l'immeuble semblent avoir des problèmes similaires, certains ont de l'humidité dans leur logement et d'importantes factures d'énergie. Le couple arrive à régler ses dettes, « *à un moment donné on n'avait quasiment plus de dette. On revenait à l'équilibre, sauf que c'est à ce moment là qu'on a reçu la facture de 1.500€. A chaque fois qu'on sort la tête de l'eau, on reçoit une facture (...) On règle une dette pour en avoir une autre* ». Puis, Madame prend un congé parental de 6 mois, suite à des problèmes de santé de sa fille, et Monsieur perd son travail.

Dans l'incapacité de payer ces grosses factures d'électricité, le couple fait un arbitrage qui sera lourd de conséquence, « *EDF, même s'il y a un problème chez moi, eux s'en foutent. Si je ne paie pas, ils coupent l'électricité, je ne peux pas me le permettre avec deux enfants. J'ai dit au bailleur, c'est malheureux, mais je suis obligé de choisir de payer EDF plutôt que vous, puisque je sais que, même si vous intétez quelque chose, ça va prendre du temps. On m'a répondu : non, c'est inadmissible ce que vous dites. Donc, procédure d'expulsion, tribunal* ». Au moment de l'enquête, les procédures étaient encore en cours, mais « *honnêtement, notre objectif est de partir (...) On a fait un dossier DALO pour essayer de partir le plus rapidement possible avec de recevoir une nouvelle facture* ». Mais tant que toutes les dettes ne sont pas réglées, les demandes de logement sont bloquées. Pour le couple, « *cet appartement est maudit* ».

### **M. et Mme Sable** **Un logement passif énergivore**

En 2016 M. et Mme Sable emménagent avec leurs deux jeunes enfants dans un « appartement écologique », en fait un bâtiment passif, avec la promesse de faibles coûts d'énergie, estimés par EDF à 360€ par an. Le loyer s'élève à 634€ mensuel, leurs revenus étant de 2.700€ pour deux salaires.



Mensualisé, ils reçoivent à la fin de la première année une facture de régularisation de 600€, soit un coût annuel de 936€. La seconde année, la facture totale s'élève à 1.100€, soit plus que ce qu'ils payaient dans leur ancien logement, en mauvais état, mal isolé, humide et très énergivore. Outre ces fortes consommations, ils jugent les finitions « *low cost ou mal pensées* » et remarquent des traces d'humidité. Dans un premier temps, M. Sable pense que « *peut-être c'était normal, parce que c'était à peu près l'équivalent de ce que je payais dans mon ancien logement, sachant que le logement ici est un peu plus grand* ». Son beau-frère, ingénieur, suggère l'existence d'un problème technique, parce que, « *normalement, on ne devrait pratiquement pas payer de chauffage dans ce type de logement* ». Le bailleur social, alerté, mandate un technicien qui constate en effet un défaut du système de chauffage et un dysfonctionnement des thermostats. Pour régler ces factures d'énergie, le couple a dû se restreindre, « *je n'ai pas pu faire de sorties avec ma femme, ni acheter de vêtements, ce genre de choses* », il a aussi suspendu le règlement de la crèche des enfants.

## La maîtrise défaillante des équipements du nouveau logement

Un nouveau logement est toujours un nouveau système technique qui remet en question les habitudes antérieures. Il implique de nouveaux modes d'emploi des équipements qui nécessitent l'apprentissage de nouvelles règles d'usage (Beslay, 2017). Les modes d'emploi, quand ils existent, sont insuffisants dès lors qu'ils ne sont pas expliqués concrètement, en situation d'usage. Une maîtrise déficiente des outils de gestion et de pilotage des équipements peut se traduire par de fortes consommations d'énergie.

C'est notamment le cas de ménages qui n'ont jamais eu à gérer eux-mêmes leur système de chauffage, qui passent d'un chauffage collectif à un chauffage individuel, et/ou n'ont jamais eu à régler eux-mêmes leurs factures d'énergie. Par manque de connaissance du fonctionnement des systèmes, des outils de pilotage et des coûts, la consommation d'énergie peut s'emballer et mettre le ménage dans une situation financière périlleuse.

L'exemple de Mme Sépia, d'origine étrangère et sans expérience de gestion d'un logement, est particulièrement illustratif de cette configuration. Ce cas souligne l'importance d'un accompagnement adapté, centré sur l'explication in situ de l'usage du logement, dans le langage des personnes.

### Mme Sépia La méconnaissance de la gestion du logement

Mme Sépia, d'origine Géorgienne est venue en France parce que « *mon mari m'a quittée quand j'étais enceinte. Et ça, c'était catastrophe pour moi et pour ma famille. Et c'est à cause de ça, quand mon fils est né, j'ai dit à mon père : il faut que tu me laisses partir parce que je peux pas vivre ici. Parce que là bas j'avais honte* ». Sans papier, elle a vécu avec son fils 15 ans en hôtel social, « *j'ai changé presque 70 ou 80 hôtels dans ces 15 ans. Tout le temps. C'était des hôtels insupportables, avec des souris, avec des cafards, sans douche, sans toilettes, rien. Toujours on dormait dans un lit pour nous deux, jusqu'à ses 16 ans. On dormait ensemble parce qu'il n'y avait même pas de place* ». Quand enfin elle obtient

un titre de séjour, elle accède à un emploi et à un logement par l'intermédiaire d'une association d'insertion. Pour s'installer, elle contracte un crédit de 5.000€, « *quand on sort de l'hôtel, j'avais rien. J'avais même pas une chaise, rien du tout. J'ai acheté tout. Je voulais acheter tout neuf parce que pendant 16 ans j'ai été à l'hôtel, je n'avais rien du tout. Là, c'est mon 1<sup>er</sup> appartement et je voulais que tout soit nouveau. Envie de faire plaisir à moi et à mon fils* ».

Par manque de connaissance sur le mode de gestion du logement, elle se retrouve rapidement avec une grosse facture de régularisation d'électricité, « ***je savais pas ce que ça veut dire vivre dans un appartement. Quand je suis arrivée, j'ai allumé le chauffage, j'ai utilisé les radiateurs, c'était tout le temps allumé, mais je savais pas. Il fallait le régler, mais moi je savais pas, personne m'avait dit. A la fin, j'ai eu le souci (une facture de régularisation d'électricité de près de 2.000€)*** ». Avec ses revenus de 900€ pour elle et son fils de 19 ans, elle ne peut payer cette facture et se retrouve en impayés d'énergie, puis de loyer et ne peut plus rembourser son crédit à la consommation, « ***là je suis partie dans des dettes, et voilà (...) C'était catastrophe. Et depuis cette période là, je n'arrive plus à m'en sortir parce qu'à part mon salaire, j'ai rien du tout (...) J'ai pas payé le loyer et l'électricité, j'arrivais pas. Et donc ça fait un an que c'est comme ça*** ».

Ce cas souligne l'**absence d'un accompagnement lors de l'entrée dans un nouveau logement**, et d'un suivi des consommations d'énergie dans les premiers temps de l'occupation. Les caractéristiques concrètes du logement ne sont généralement pas présentées, sinon le jour de l'entrée dans les lieux, alors que les ménages ont d'autres préoccupations, liées au déménagement et à l'emménagement. Quand il est disponible, le DPE n'est pas toujours lisible ni compris par les ménages. Il n'est pas donné de conseils de maîtrise de l'énergie, de gestion des équipements et du confort spécifiquement appliqués au logement. L'inconfort se perçoit rapidement, mais le coût énergétique ne se manifeste qu'après coup, lors de la 1<sup>ère</sup> facture ou lors de la régularisation annuelle pour les consommateurs mensualisés. Tout se passe comme si tout le monde savait et avait l'expérience de la gestion technique et thermique d'un logement. **Un accompagnement et un suivi des premiers temps de l'occupation favoriseraient la performance énergétique et permettrait d'anticiper des problèmes** (endettement, restrictions, dégradation, etc.).

### Un abonnement inadapté

Enfin, une dernière configuration relève d'un abonnement de fourniture d'énergie inadapté au ménage, source d'importants surcoûts, provoquant une situation d'impayé. Nous avons rencontré le cas d'une telle configuration où l'impayé d'énergie est directement lié au type d'abonnement.

#### Mme Viride Quand l'abonnement devient le problème

Mme Viride, 55 ans, vit avec son fils dans une petite maison de village qu'elle loue à un propriétaire privé depuis 6 ans. Elle est agent d'entretien et son fils est au chômage. La maison, en pierre, est ancienne, mais « *le toit est isolé, la porte a été changée quand je suis rentrée ici. Après, le problème, c'est les fenêtres (...) Mais ça n'est pas la maison le problème* ». Depuis qu'elle a emménagé, Mme

Viride a d'importantes factures d'électricité, « *c'est depuis que je suis ici que je paye d'aussi grosses factures. Ca a toujours été des sommes exorbitantes. Donc forcément, j'ai subi des coupures de courant. Ben oui, quand vous ne pouvez pas payer* ». Elle ne comprend pas, de tempérament très économe, « *je n'ai rien changé à mes habitudes* ». Les factures bimensuelles, « *240€, 220€, jusqu'à 600€, tout les deux mois, été comme hiver, ce qui est surprenant, quand on baisse l'été, ça serait normal, mais si on reste presque au même niveau, c'est qu'il y a un souci* ». Un thermicien, mandaté par les services sociaux de sa commune, ne constate pas de problèmes structurels du bâti ou des équipements qui pourraient expliquer ces factures, ni même d'abus d'usage, « *je suis quelqu'un qui sait gérer, les économies d'énergie, je connais* ». Le thermicien note un abonnement inadapté, à 9kVA alors que 6kva conviendrait mieux, mais cela n'explique pas le montant des factures d'énergie.

Lors de l'entretien, en analysant avec Mme Viride ses factures d'électricité, on s'aperçoit qu'en fait, les consommations sont cohérentes, avec moins de 5000kWh par an et un abonnement à une dizaine d'euros par mois. Par contre, on constate un reliquat à payer, qui s'ajoute à la consommation et à l'abonnement et que Mme Viride « traîne » depuis son emménagement. En fait, il a fallu revenir aux factures d'électricité de l'ancien logement qu'elle a occupé un peu moins d'un an. Dans ce précédent logement, elle avait un contrat Tempo<sup>4</sup> dont elle ignorait le fonctionnement, « *je me souviens d'avoir eu un petit boîtier. Est-ce que je savais bien le gérer, c'est une autre question, parce que quand on ne connaît pas. Ce n'est pas moi qui avait fait la demande, quand j'ai emménagé, c'était déjà là* ». On constate ainsi des sommes de 338€ et de 643€ pour quelques jours Rouge, dans son ancien logement. En déménageant, sa dette l'a suivie, sans qu'elle ne s'en aperçoive, « *moi, le détail, je ne le regarde pas. Je regarde la somme à payer et puis voilà (...) C'est un peu comme pour le téléphone, il y a tellement de contrats différents qu'il faut pratiquement devenir spécialiste* ».

#### 4. Les « accidents de la vie »

Dans d'autres trajectoires, l'entrée dans la précarité énergétique résulte « d'accidents de la vie » (problèmes de santé, perte d'emploi, retraite<sup>5</sup>) qui ne permettent plus d'assumer les charges du logement ou de supporter l'inconfort. D'autres accidents concernent le logement lui-même, comme un incendie, et engendrent des difficultés particulières en termes de maintien du confort.

Le cas de M. Moutarde est particulièrement symptomatique de ce type de trajectoire, cumulant problèmes personnels et les conséquences non traitées d'un incendie dans le bâtiment.

##### **M. Moutarde Un inconfort coûteux**

M. Moutarde, 60 ans, vit seul dans l'appartement qu'il occupe depuis 14 ans, dans le parc social. Cuisinier de métier, il est handicapé depuis une agression et touche le RSA (480€), « *je me suis retrouvé*

<sup>4</sup> Ce contrat propose des tarifs différents selon les jours, avec des jours bleus, peu chers et des jours rouges, lors des périodes de pics de consommations avec un tarif élevé.

<sup>5</sup> La retraite n'est certes pas un « accident de la vie », mais une étape au contraire bien prévisible, mais qui se traduit par une baisse de revenus qui, non anticipée, peut mettre le ménage en difficultés.

*dans une situation grave. Même encore. Je vais me mettre en faillite à la banque de France. J'ai perdu ma situation... J'ai eu des décès, pas mal de décès. Et puis un divorce... Après, c'est parti en vrille, j'ai perdu mon boulot et je me suis retrouvé dans une position grave. Financièrement c'est compliqué (...) Il y a eu le feu dans cet immeuble, il y a un an à peu près. Les pompiers sont arrivés, ils ont pété les volets à beaucoup de locataires. Moi ils m'ont pété le volet et ils ont aussi pété un carreau (seule fenêtre du salon). Il est cassé depuis un an et ils ne l'ont toujours pas changé. Je suis resté en plein hiver comme ça. Du coup, c'est presque comme si je dormais dehors. La seule chose qui isolait c'était le store et puis mes cartons que je mettais comme ça entre le store et la fenêtre. Du coup j'ai passé l'hiver comme ça avec les stores baissés et les cartons. Donc voilà, j'ai passé l'hiver dans le noir. En plus ici je ne peux rien laisser ouvert parce que je me suis déjà fait cambrioler deux fois. Donc ce n'est pas possible de laisser le store ouvert. Je ne peux même pas ouvrir chez moi donc je reste dans le noir... Enfin je deviens fou quoi. C'est la folie. (...) En plus, j'ai des moisissures partout maintenant. Vous voyez, c'est tout moisi (dans la cuisine). J'en ai aux toilettes aussi (...) Là, vous voyez c'est les évacuations d'air. Si vous tendez l'oreille vous n'entendez rien. Donc elles ne marchent plus. C'est pour ça qu'il y'a de la moisissure ».*

Pour M. Moutarde, **l'inconfort s'avère coûteux**, « du coup et ben l'électricité elle est passée de... enfin je payais 85€ par mois, je suis passé à 125€ maintenant (...) Après, il y a eu les charges qui ont augmenté aussi, on payait 80€ par an de nettoyage, maintenant, on est à 245€ pour l'année ». Il a accumulé les impayés de loyer (1.900€) et d'électricité (800€). Au moment de l'enquête, il était en phase d'apurement de ses dettes, « ça y'est. Ça, c'est fait. Je suis passé au tribunal. Je leur donne les 140€ de loyer normal, plus 80€ par mois pour régler ma dette. Donc ça me fait 221€ par mois. Après j'ai 125€ d'électricité par mois, on a décidé avec mon assistante sociale que j'essayerai de leur donner 50€ par mois en plus de la facture pour éponger ma dette (...) Avec mon petit RSA, il ne me reste plus rien. Je n'ai plus rien, il me reste 30€ de mon RSA, c'est tout ce qui me reste chaque mois ».

D'autres situations renvoient à une forte **baisse des revenus** au moment du départ en retraite. Ainsi, Mme Indigo, 65 ans, logée gratuitement dans la maison de son fils, touchait une allocation adulte handicapé d'un montant mensuel de 770€. A l'âge de la retraite, « je n'ai touché que 400€ par mois, pendant trois ans. Parce que mon dossier n'était pas réglé. Vu que je suis devenue retraitée, je n'avais plus droit à l'AHH. Je n'avais que 400€ pour vivre, ça ne suffisait pas. Donc je suis allée voir l'assistante sociale pour ces problèmes de factures, je n'avais pas assez avec ces revenus (...) Maintenant, je touche pareil (qu'avec l'AHH) ».

Des **ruptures familiales** qui se passent mal peuvent avoir des impacts sur la situation budgétaire. Mme Olive, jeune femme seule avec 3 enfants, vit avec le RSA. Elle occupe depuis son divorce, il y a trois ans, un petit pavillon du parc social, « le logement est assez neuf (...) Ce qui pose problème, c'est les factures, quand ça vient, ça fait mal ». Un jour, « un monsieur est venu pour me couper l'électricité et le gaz (...) Il y a une facture de 1000€. Il m'a dit, je vous donne une semaine pour régler, sinon on va vous couper (...) J'ai vraiment eu peur ». En fait, elle avait conclu un arrangement avec son ex-mari, « c'est mon mari qui avait pris le contrat d'électricité. Il était censé nous le payer. Je recevais les factures, mais je pensais que le prélèvement se faisait (...) Et bien non, le prélèvement n'avait pas pu se faire parce qu'il n'y avait pas d'argent sur son compte. En fait, Monsieur a été arrêté, il est en maison d'arrêt (...) C'est à cause de Monsieur si je me suis retrouvée dans cette situation ». Pour régler ces dettes, Mme Olive a obtenu un prêt de la CAP qu'elle rembourse à hauteur de 60€ par mois.

De tels accidents peuvent déstabiliser davantage une situation déjà fragilisée par l'entrée dans un nouveau logement énergivore. C'est un peu la « double peine » du couple Vert présenté plus haut. La perte d'emploi a aggravé leur situation. Avec les revenus dont ils disposaient quand ils

ont emménagé, ils auraient pu éviter la spirale des impayés. De même, M. et Mme Jaune louent depuis 4 ans dans le parc privé une petite maison mal isolée, humide et difficile à chauffer. Suite à des problèmes de diabète, Monsieur a été amputé d'une jambe. Il ne peut plus accéder à sa chambre à l'étage et supporte difficilement l'humidité de la maison. Le propriétaire refuse de faire les travaux d'aménagement et de rénovation thermique. Le couple cherche à déménager, il a fait un dossier DALO qui leur a été refusé, leur logement étant déclaré indécent mais pas insalubre.

# IV. Les stratégies mises en place

Les conséquences d'une situation de précarité énergétique peuvent se manifester dans de multiples domaines de la vie : ressources, confort, santé, éducation, sociabilité, alimentation, loisirs, 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, pour résoudre les problèmes ou pour éviter leur aggravation : privations, bricolage, mobilisation de ressources par leurs relations sociales, les aides sociales, etc.

On peut regrouper ces stratégies en **sept catégories** selon la nature des objectifs visés : 1) supporter l'inconfort ; 2) réduire les factures d'énergie ; 3) accroître le revenu disponible, 4) négocier avec le bailleur ; 5) arbitrer entre le paiement des factures d'énergie et de loyer ; 6) solliciter des aides ; 7) déménager. Ces catégories ne sont pas exclusives les unes des autres, les ménages cherchant à agir sur ces différents leviers, selon leur situation. De même, 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.

## 1. Supporter l'inconfort

Ces stratégies visent à agir sur la situation d'inconfort, soit par une adaptation des pratiques et des modes d'habiter, soit en agissant sur les causes de l'inconfort par des petites interventions techniques, hors gros travaux qui impliquent une aide financière.

La présence d'enfants dans le ménage est un élément déterminant de la perception du degré d'inconfort inacceptable. Les parents font bien la différence entre ce qu'ils peuvent ou pourraient supporter eux-mêmes et les besoins de l'enfant en termes de conditions de vie du double point de vue de leur santé et de leur développement (pouvoir recevoir ses amis, faire ses devoirs, participer aux activités collectives, etc.), « nous, **on a des postes prioritaires. D'abord c'est le confort des enfants. On ne gagne pas beaucoup notre vie, donc on ne peut pas tout faire. La priorité, c'est les enfants, c'est normal** » (Mme Jaune), « si on n'avait pas eu d'enfant en bas âge, c'est sûr qu'on aurait chauffé un peu moins (...) On fait attention à mettre la température un peu plus chaude pour le petit. Quand ils sont tout petits, il ne faut vraiment pas qu'ils aient froid » (M. Taupe).

L'habitude de l'inconfort peut être acquise depuis l'enfance lorsqu'on a toujours connu de telles conditions de logement, comme pour Mme Turquoise ou M. Titane présentés plus haut. L'inconfort est alors un élément du mode de vie, plutôt rural, intériorisé dans le parcours de socialisation primaire, c'est-à-dire dans le cercle familial où se transmettent les normes sociales

du groupe d'appartenance, « les conditions du confort thermique connues durant l'enfance influent sur la perception actuelle de la chaleur, aussi bien dans le sens chaud que froid » (Bovay et al., 1987). L'habitude de l'inconfort peut aussi se construire au fil du temps et des expériences de vie dans des conditions précaires, la personne cessant alors de rechercher des solutions à une situation considérée comme une sorte de fatalité, devenue une composante du mode de vie.

Mais 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) la régulation thermique par d'autres moyens ; 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.

### La régulation thermique par d'autres moyens que le chauffage

La régulation thermique ne se limite pas aux apports de chaleur. Gaëtan Brisepierre (2015) a identifié trois catégories de régulation thermique hors chauffage, qui « constituent des ressources pour la construction d'un confort sobre en énergie » : celles qui visent à gérer la chaleur corporelle, celles qui visent à gérer la circulation d'air et celles qui détournent des sources de chaleur annexes au chauffage.

**Se vêtir à l'intérieur reste la pratique la plus couramment adoptée dans un logement froid.** Se vêtir est le premier réflexe quand on a froid. C'est une manière de s'accommoder d'un « *inconfort certain* ». Les colocataires rencontrés ont pris l'habitude d'être couverts à l'intérieur, « *on est tous très couverts quand même, avec plusieurs couches même* ». M. Titane a l'habitude de se prémunir du froid, « *tu t'équipes, tu vis avec un bonnet, tu mets des trucs en plus, tu as tes vêtements d'intérieur. Je suis très habillé. Je suis toujours habillé. Là, j'ai un Rhovyl, épais, chauffant, de la laine, et de la polaire, trois couches. Et le bonnet* ». Mme Topaze a « *trois polaires sur moi et un truc en plume* ». Chez Mme Pourpre, « *on dormait avec plein de couvertures, les bouillottes et tout ça* ». Cette pratique de se vêtir chaudement à l'intérieur s'inscrit en rupture avec les normes sociales de confort qui impliquent plutôt que l'on adopte une tenue légère chez soi.

« *Quand il fait trop froid, on ne peut rien faire* » nous a expliqué M. Titane. Mais **l'activité physique** (faire le ménage, couper du bois, etc.) est une technique pour supporter le froid, quand il n'est cependant pas trop intense. Mme Turquoise, qui se définit comme « *une paysanne* », multiplie les activités dans la maison et dans le jardin, « *je trouve qu'il fait bien trop froid oui ! Mais bon, tant que j'ai encore un peu de vitalité ça me suffit. Là par exemple, aujourd'hui, vu qu'il ne fait pas trop froid, je vais aller dehors rassembler un peu de bois, couper une branche qui traîne... Je ferai cuire les épluchures pour mes 4 poules, j'essayerai d'aller un peu au jardin, semer quelques salades... vous voyez des petites choses. Il y'a des tas de choses à faire même l'hiver. Et finalement, en s'occupant, j'ai moins froid !* ».

Dans les entretiens, personne ne nous a parlé de **l'alimentation** comme moyen de régulation thermique (manger chaud quand il fait froid), mais faire la cuisine procure un apport de chaleur, « *quand on cuisine, ça chauffe un peu plus* » (Mme Pourpre) ou apporte à la fois une satisfaction et une occupation (M. Moutarde). Mais la tendance serait plutôt de limiter les activités culinaires pour économiser l'énergie de la cuisson. De même, **la nature des matériaux et des couleurs** n'est jamais évoquée dans la gestion du confort, alors que des matériaux et des

couleurs (les revêtements, peintures ou les lumières) plutôt « chaudes » ou « froides » participent au ressenti de la température ambiante, jusqu'à deux degrés (Beslay et al., 2015).

Ces pratiques de régulation thermique n'entrent pas dans le cadre des recommandations données par les professionnels aux ménages, peut-être parce que « elles relèvent de l'intime (vêtements d'intérieur) ou de l'interdit (obstruction des ventilations), ou sont considérées comme obsolètes (bouillotte), voire insignifiantes (chaleur humaine ou équipements électriques) » (Brisepierre, 2015).

### limiter le temps passé dans le logement

La fuite ou l'évitement du logement, plusieurs fois mentionnés dans les entretiens, est une autre manière de supporter l'inconfort. Cette stratégie consiste à limiter le temps passé dans le logement et à « *se réfugier* » ailleurs, chez des proches (famille, amis). Encore faut-il en avoir les possibilités relationnelles. Chez Mme Pourpre, « *on préfère même ne pas rester dans la maison en hiver. On vient pour dormir et puis voilà. Dans le weekend, on préfère aller chez des amis plutôt que de rester ici* ». Mme Topaze se réfugie chez ses parents quand il fait trop froid, « *quand je vous dis que j'ai eu froid en hiver... c'est à pleurer. Là, j'ai eu tellement froid que j'en suis venue parfois à partir de chez moi pour aller ailleurs, en l'occurrence chez mes parents* ». Durant les sept ans où il a habité sa « cabane », M. Titane, « *a eu des intermédiaires quand même, avec des femmes qui avaient un appartement et souvent on habitait ailleurs* ».

Dans une logique proche, Isolde Devalière (2010) a fait l'hypothèse que « la voiture pourrait avoir une fonction d'échappatoire d'un mal-logement, une possibilité de rompre l'isolement, mais également un espace de confort limité dans le temps et dans l'espace ». La voiture aurait alors une fonction au regard du « bien-être » ou pour le moins du « mieux-être » permettant de s'échapper de l'univers indésirable et insatisfaisant du logement. Ce type de stratégie ne nous a pas explicitement été présenté par les personnes rencontrées dans l'enquête, mais les possibilités concrètes de s'échapper d'un logement trop inconfortable reposent en partie sur les capacités de transport.

### Des petits travaux de bricolage

Nombreux sont les ménages, locataires ou propriétaires, qui réalisent eux-mêmes de petites interventions pour essayer de conserver la chaleur, pour éviter les infiltrations d'eau, ou pour des travaux d'embellissement pour cacher les traces visibles de l'inconfort.

Pour les locataires, il peut s'agir de **petits colmatages d'urgence** qui demandent peu de compétences et non des travaux qui engageraient des moyens financiers importants ou qui incombent au bailleur, « *on a mis du scotch sur la fenêtre dans le salon car sinon il y a de l'eau qui rentre quand il pleut* » (M. Brun). Les ménages propriétaires peuvent aussi réaliser ce type d'interventions, lorsqu'ils n'ont pas les moyens d'engager des travaux plus conséquents, ou en attente de tels travaux. Ces pratiques de **conservation de la chaleur** concernent près du tiers des ménages concernés : mettre des rideaux, des boudins sous les portes, calfeutrer les portes et les fenêtres, condamner certaines pièces pour concentrer la vie du ménage dans un seul espace chauffé, etc.



Ces pratiques peuvent être **contreproductives** en terme de confort quand le confinement implique de boucher les aérations naturelles ou les bouches de la ventilation mécanique. Ainsi, avec ce type de pratique, Mme Menthe gagne un peu de chaleur mais provoque de l'humidité, « *en hiver, quand il fait vraiment froid, je suis obligée de boucher cette partie-là avec du scotch, au-dessus de la fenêtre.* (Elle désigne la bouche d'évacuation d'air au-dessus de la fenêtre). *Je suis obligée de le boucher sinon tout l'air qui est soufflé part là-bas, il sort tout de suite par ici. Du coup en fermant ça, j'arrive un peu mieux à garder la chaleur chez moi, mais par contre, il fait humide* ». Ces pratiques de confinement sont d'ailleurs un sujet de controverse entre locataires et bailleurs quand sont recherchés les responsabilités de l'inconfort et des coûts énergétiques.

Les ménages engagent également des petits travaux d'embellissement, qui servent surtout à « *cacher la misère* », en camouflant les signes d'humidité et de moisissure ou en cherchant à les éliminer. En cas de conflit, ces travaux peuvent aussi s'avérer **inappropriés**, « (les coulées d'eau) *ont laissé des traces sur le mur et sur le radiateur (...) J'avais tout repeint déjà. Des fois dans la salle de bain, j'enlève les moisissures qu'il y a à l'intersection du carrelage à la brosse à dent. On enlève les tâches noires et ça revient (...) Un monsieur de la mairie est venu faire une visite. Selon lui, j'ai fait une erreur de repeindre car il ne fallait pas que je repeigne, pour que ça se voit quand des experts passeront. Mais ça ne fait pas propre !* » (M. Brun). Dans ces cas, les procédures engagées par l'occupant les contraignent à conserver les signes de l'inconfort, mais aussi ses effets néfastes sur la santé (les moisissures).

Tous ces travaux ont un coût, rarement évalué par les ménages. Ainsi, Mme Agathe « *refait tout le temps la peinture. A peu près chaque 2 / 3 mois, je nettoie avec de la javel et je repasse un coup de peinture (...) Le peinture, j'ai acheté la moins chère, c'est environ 15€ le pot à chaque fois* ».

Ces pratiques correspondent à la figure du « bricoleur », « en quête d'un confort minimal au moindre coût et font appel au système D. Ces ménages propriétaires ou locataires ont recours à des stratégies individuelle par l'achat d'un chauffage d'appoint, à la pose d'isolants minces sans véritable impact sur leur confort » (Devalière, 2015). Mais, à part M. Titane, nous n'avons pas rencontré de personne capable d'entreprendre des travaux plus importants, sur le modèle de l'auto-réhabilitation.

## L'achat de petits équipements de confort

Nombreux aussi sont les ménages qui investissent, jusqu'à plusieurs centaines d'euros, dans des petits équipements (déshumidificateurs, chauffages d'appoint) pour réduire l'inconfort ou des produits d'hygiène pour nettoyer le logement. Encore une fois, le cas de M. et Mme Brun est particulièrement emblématique, « *on a acheté un truc, un sous matelas chauffant pour le lit, car il était tout le temps froid (...) Des amis nous ont conseillé d'acheter une machine, un déshumidificateur. D'abord, on a pris un truc avec des pastilles à 30-40 euros, puis on est passé à un système électrique qui coûte dans les 200 euros. Il arrivait à se remplir au moins 4 fois par jour par moments. En tout cas, ça pompe l'argent (...) J'ai acheté un produit pour nettoyer... je suis tombée sur une pub pour un produit anti moisissure, ça fonctionne vite fait, mais après ça revient (...) Puis après on a eu le petit chauffage électrique, mais il consomme beaucoup. Après, un jour on a vu un truc à la télé, ils donnaient des conseils pour adapter la maison. Ils parlaient des poêles à pétrole, des bains d'huile. C'est là qu'on a acheté le poêle à*

*pétrole. Comme on nous a dit que c'était dangereux, quelques temps après, on a acheté l'autre petit chauffage électrique soufflant et il consomme beaucoup moins que le premier qu'on avait. On nous a dit que le mieux c'était le bain d'huile. Je pense que ça sera le prochain achat ».*

Aux prix d'achat, s'ajoutent les consommations d'énergie de ces équipements qui peuvent gonfler la facture énergétique. L'incitation à l'achat provient de l'entourage du ménage, mais la publicité et/ou les conseils de vendeurs dans les magasins spécialisés incitent à l'achat de tels équipements qui ne règlent pas vraiment les problèmes et arrivent à peine à les masquer.

## 2. Réduire les consommations d'énergie

D'autres stratégies visent à réduire les factures d'énergie en limitant ses consommations, au détriment du confort, en adaptant son abonnement de fourniture d'énergie ou en faisant jouer la concurrence en cherchant un fournisseur meilleur marché.

### Limiter les consommations d'énergie

Dans tous les cas rencontrés, la première stratégie adoptée face à d'importantes factures d'énergie, vise à **limiter ses consommations**, en renforçant la gestion économe des équipements, en réduisant la température de chauffe, voire en se passant totalement de chauffage et d'eau chaude, comme M. Blanc qui est resté trois ans sans chauffage et eau chaude, « *parce que je ne voulais pas que ça me coûte trop cher* ». Chez les colocataires, le chauffage est utilisé avec parcimonie, de manière la plus limitée possible, « *en gros, on ne chauffe pas* ». De fait, la température dépasse rarement 16 à 17°C. Le chauffage est mis le plus tard possible, quand le froid se fait trop ressentir, « *on l'a mis mi-novembre* ». Ces restrictions renforcent voire créent l'inconfort et peuvent dégrader le logement, dans une sorte de cercle vicieux où les difficultés en engendrent de nouvelles.

### Changer de fournisseur d'énergie ou d'abonnement

Pour réduire leurs factures, quelques uns des ménages rencontrés ont cherché **de meilleures conditions contractuelles pour leur fourniture d'énergie**, dans l'espoir d'obtenir de meilleurs tarifs, de faire baisser leurs factures. Le faible recours à ces stratégies montre que ce n'est pas encore une démarche évidente pour les ménages. La plupart n'ont d'ailleurs pas de mauvaises relations avec leur fournisseur, les factures ne sont pas contestées pour leur montant ou le mode de comptage, ce sont plutôt les causes des surconsommations qui sont discutées. Cette stratégie n'est pas toujours d'une grande efficacité, « *suite à (cette grosse facture), on a changé de fournisseur d'électricité, on est passé de EDF à ENGIE. Avec la naïveté de croire que ça n'est pas tous les mêmes, alors que si, on a reçu une facture encore plus importante (...)* On a encore changé de fournisseur d'électricité, maintenant on paye ce que l'on consomme tous les deux mois, pour ne pas avoir de régulation en fin d'année » (M. et Mme Vert). Cette stratégie vise aussi à **se prémunir d'une coupure d'électricité** dans une situation d'impayé et de procédure contentieuse, ce qui leur a d'ailleurs été conseillé par le professionnel qui les accompagne dans leurs démarches, « *en vrai, les changements de fournisseur d'électricité,*

*c'était pour pas qu'on nous coupe. Car en changeant de fournisseur, ceux d'avant ne peuvent plus nous couper. En tout cas le dernier changement qu'on a fait c'est pour ça, c'est même le monsieur de la mairie qui nous avait dit de le faire, il avait précisé : ce n'est pas bien ce que je vais vous dire, je n'ai pas le droit normalement »*

Changer d'abonnement en optant pour une puissance plus adaptée à la configuration et aux besoins d'énergie, est encore plus rare, sans doute parce que cela nécessite des compétences technique pour comprendre les seuils de puissance. Début 2017, Gaëlle, une des colocataires rencontrés, s'est occupée de changer l'abonnement électrique du logement, pour mieux l'adapter à leurs besoins, « *du jour au lendemain je me suis dit : c'est quoi cet abonnement de merde ?! Donc en téléphonant, j'ai dit : je voudrais baisser. On a quand même pu baisser à 9 kWh<sup>6</sup> au niveau de l'électricité. Avant on était à 12. Sur l'abonnement, quand même, ça fait 7 euros par mois donc à l'année plus de 70 euros ».*

### 3. Accroître le revenu disponible

Face à d'importantes factures d'énergie, une solution consiste à accroître son revenu disponible en limitant les dépenses de la vie quotidienne, en partageant les dépenses, en cherchant à obtenir des revenus complémentaires ou à reprendre ou intensifier une activité professionnelle.

#### Limiter les dépenses de la vie quotidienne

Pour faire face aux coûts énergétiques, c'est l'ensemble de mode de vie qui se trouve impacté et **toutes les dépenses réduites au maximum**, autant que possible. Ces restrictions ont un **objectif à la fois curatif et préventif** : pouvoir payer ses factures et éviter de se retrouver dans une situation d'impayé. Payer ses factures prime souvent sur le confort et la qualité de vie, « *mes factures je les ai toujours payées. Je ne dépense pas plus puisque je sais qu'il faut en garder pour les factures. C'est pour ça, je ne me fais pas tellement plaisir* » (Mme Turquoise). C'est aussi une manière de présenter une situation irréprochable et de préserver sa dignité.

Cette stratégie repose sur **un ensemble d'arbitrages**. Les restrictions préservent les enfants, leur confort, leur santé, voire leurs loisirs. Nous n'avons pas observé, dans l'enquête, de limitation des dépenses de santé. La santé reste prioritaire et, la plupart du temps, prise en charge par le système public de santé. Les soins et les prothèses peu remboursés restent aussi prioritaire sur d'autres dépenses, « *on arriverait à s'en sortir, mais on a eu besoin de lunettes, je ne me vois pas sans. On ne peut pas faire l'impasse sur ce qui est important. Je ne me vois pas sans dents. Quand j'ai eu un accident, il m'a fallu une prothèse. A chaque fois, ça va vite, plus de 1.000€ à chaque fois. C'est important, primordial, après on fait comme on peut. On priorise*

---

<sup>6</sup> Il s'agit en fait de kilovoltampères (kVA), mais rares sont les personnes qui maîtrisent les subtilités des unités de mesures, ici de la puissance des compteurs d'électricité, ce qui contribue à l'incompréhension des consommations d'énergie.

(...) *Du coup, on a eu des arriérés d'impôts, une dette de 2.000€ avec ENGIE* » (M. et Mme Bleu).

**Les dépenses d'alimentation et de loisir** font l'objet de restrictions parfois drastiques. Le cas de Mme Topaze est révélateur de cette stratégie de restriction. Elle a récemment acheté une maison qui « *surconsomme* ». Elle vit seule avec une pension d'invalidité de 950€. Pour faire face à ses charges, « **je ne fais aucune dépense. Je ne fais que payer les factures, mettre de l'essence dans la voiture, payer la mutuelle, les assurances... En fait, j'arrive juste à payer ce qui permet de vivre et à acheter un peu de bouffe. Je ne mange presque plus rien du tout. A chaque fois que je veux me faire plaisir, ça sera forcément au détriment d'autre chose. Je ne vais pas chez le coiffeur, ni chez l'esthéticienne, ni en vacances, ni en weekend. Je ne sors pas non plus, aucun spectacle, aucun restaurant. Je ne vais plus boire un café... Je ne fais plus rien. Petit à petit, je me suis restreinte et on prend ces habitudes. Je suis obligée de tout le temps regarder, tout calculer. Quand ça devient du luxe de s'acheter des yaourts, c'est qu'il y a un problème** ». D'autres considèrent au contraire que « *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* » (M. et Mme Bleu).

Toutes les sources d'économies sont traquées : les abonnements Internet et de téléphone, l'assurance de la voiture (en passant au tiers par exemple), en changeant de fournisseur ou d'abonnement. « *J'ai changé mon fournisseur d'internet, j'ai cherché le moins cher pour diviser le prix par deux. Forfait de téléphone pareil... On a pris un forfait à 19 centimes par mois. L'assurance voiture je suis passé au tiers au lieu d'être tout risque. On essaye de réduire là où on peut* ». (M. et Mme Vert).

## Partager les dépenses

Les colocataires que nous avons rencontrés vivent « *dans un inconfort certain* » avec de faibles revenus et des factures d'énergie importantes, « *on a tout de même des factures de gaz qui sont impressionnantes. Un hiver, on a eu une facture de 600€ pour deux mois* ». C'est pour diminuer leurs charges que les deux colocataires ont décidé de prendre un nouveau colocataire, au prix de l'abandon du salon, seule pièce commune, utilisée pour faire une nouvelle chambre. La vie de la colocation s'en est trouvée transformée, moins festive, avec moins de passage, du fait de l'absence d'espace collectif, ce qui a permis de réduire les factures d'énergie.

C'est le seul cas rencontré où, pour diminuer les dépenses de chacun, les occupants ont cherché à accroître la taille du ménage. Dans d'autres enquêtes (Beslay, Gournet, 2010), nous avons rencontré des ménages qui avaient incité leurs parents à venir s'installer chez eux pour partager les dépenses. Encore faut-il avoir la place et un logement pas trop dégradé pour avoir un minimum d'attractivité.

Nous n'avons pas rencontré d'exemples de mutualisation d'équipement (lave-linge, congélateur) ou de pratiques (cuisine collective), dans une logique d'économie partagée. De telles pratiques restent très peu développées, en dehors de quelques initiatives militantes ou expérimentations.

## Rechercher des revenus complémentaires

Les personnes rencontrées sont souvent en manque d'emploi ou inaptes à reprendre une activité professionnelle : personnes âgées à la retraite, malades ou handicapés. Certaines conservent cependant la perspective, peu réaliste, d'une activité professionnelle pour sortir des difficultés budgétaires. M. Moutarde, qui était cuisinier de métier, envisage la possibilité de reprendre une activité professionnelle, mais son état de santé ne lui permet pas. Mme Sépia a demandé la suspension de son mi-temps thérapeutique et aimerait pouvoir faire des missions d'Intérim, mais sa lourde dépression l'en empêche. D'autres sont au chômage ou en sous-emploi contraint. Les marges sont réduites.

Mme Jacynthe fait figure d'exception. Seule avec un enfant, son métier d'aide soignante lui permet de multiplier les missions pour pouvoir régler ses dettes. Mais cette stratégie a aussi ses limites, la fatigue et l'épuisement professionnel, *« j'en pouvais vraiment plus avec mes factures, donc j'ai laissé ma fille chez une amie et j'ai travaillé tout le mois d'août. Je n'avais plus de vie parce que j'avais trop de facture et je devais à tout le monde de l'argent. Donc ce que j'ai fait, c'est que j'ai travaillé tous les jours, de jour, de nuit, et ainsi de suite, sans arrêt, parce que je voulais m'en sortir. J'ai perdu du poids déjà, je ne voyais pas ma fille. Donc du coup, j'étais fatiguée, je prenais des compléments alimentaires parce que je n'arrivais pas à manger parce que c'est la fatigue. En fait, je n'avais pas de vie. Ma vie tournait autour du travail. Voilà pourquoi, lorsque j'ai fait tout ça, j'ai payé mon électricité. **Franchement, j'ai galéré pour payer mes factures et c'est donc là que j'ai dit stop, c'est bon je vais demander de l'aide** ».*

Certains vendent aussi les équipements, à commencer par les équipements de loisir, moins essentiels, *« j'ai tout vendu. Mes DVD, Blu-ray, manga, tout. Mes Pads pour faire de la musique, mes claviers... Tout pour payer ces trucs-là. Le salon, la salle à manger, un buffet, un grand miroir, dès qu'on peut vendre du matos pour bébé qu'on n'utilise plus, on cherche à le vendre rapidement »* (M. Vert). On pourrait ici évoquer **l'image de la montgolfière** : se délester le plus possible, être plus « léger » pour pouvoir s'extraire des dettes.

## 4. Négocier avec le bailleur

Le premier réflexe des locataires est 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 « réticent » 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.

La négociation avec le bailleur vise généralement la réalisation de travaux pour rendre le logement moins énergivore, plus confortable, voire tout simplement habitable. Elle peut aussi concerner la **prise en charge du coût de la surconsommation**. M. et Mme Sable, qui occupent un logement « passif » énergivore, considèrent ainsi que le bailleur est responsable de leur situation, *« ces factures, je n'aurais pas dû les payer. Donc je devrais être dédommagé »*. Ils demandent à être remboursés d'une partie des factures d'électricité qui ont été réglées, correspondant aux surcoûts estimés, et se disent prêts à engager une procédure juridique. Au moment de l'enquête, M. et Mme Sable étaient toujours en attente d'une réponse de leur bailleur social.

## Des bailleurs de « bonne volonté »

Même dans des logements très dégradés, les relations avec le bailleur ne sont pas forcément conflictuelles. Certains bailleurs reconnaissent volontiers les problèmes du logement, mais sont parfois démunis pour réaliser les travaux nécessaires. Il s'agit de propriétaires privés.

Mme Magenta nous a ainsi expliqué que, « *franchement nos rapports sont tout à fait corrects. C'est juste qu'il est vieux, il passe la moitié de son temps à l'hôpital. Après franchement, ils sont adorables. Le problème c'est que aller dire à un propriétaire qu'il faut qu'il refasse tout un appartement... ils font tous la même tronche. Après il ne m'a pas dit non direct... donc je me raccroche un peu à ça. Il a quand même pris le dossier et j'attends une réponse. Bon en vrai je ne me fais pas trop d'illusions. Ça m'étonnerait qu'il fasse l'intégralité des travaux* ».

Lorsque le bailleur décide d'engager des travaux d'amélioration du logement, la nature du chantier peut nécessiter que les locaux soient laissés vides. Les occupants **doivent quitter les lieux le temps des travaux**. Mme Agathe est dans cette situation. Elle entretient de bon rapport avec un bailleur qui reconnaît le mauvais état du logement et la nécessité de faire des travaux, « *quand on est rentré, c'était propre, mais le propriétaire nous a dit qu'il y avait de l'humidité. Il nous avait dit : j'ai refait des travaux et j'espère que ça tiendra avec l'humidité. Mais après un mois, ça a refait la même chose (moisissures)* ». Le propriétaire est prêt à entreprendre des travaux plus conséquents, mais, pour cela, il faut que Mme Agathe et ses deux fils adolescents quittent le logement le temps du chantier, « *mais je vais où si je sors ? Donc pour l'instant on ne sort pas ! Quand on aura trouvé une autre maison, là on sortira. Mais parce qu'en plus, on ne sait pas combien de temps les travaux vont prendre* ».

## Des situations conflictuelles

Les choses ne se passent pas toujours aussi bien. Que ce soit dans le parc privé ou le parc social, nous avons observé de nombreuses situations conflictuelles avec le bailleur. Du point de vue des ménages, le bailleur est **dans le déni ou l'immobilisme**. Le conflit est exacerbé lorsqu'il y a une dette de loyer. Il faut alors « *faire la preuve* » que le logement est en cause dans la surconsommation.

**Certains propriétaires bailleurs refusent de réaliser des travaux d'amélioration du logement**, même avec des aides financières. Il peut s'agir d'inciter le locataire à quitter le logement pour pouvoir le vendre ou le relouer à d'autres conditions après travaux. D'autres raisons sont plus obscures. M. et Mme Lavande occupent avec leurs deux jeunes enfants, une maison « *qui est très compliquée à chauffer* ». La maison, très ancienne (« *elle a été construite en 1800 et des poussières* ») n'est pas isolée et il y a des traces de moisissures. La chaudière au fioul « *est toute rouillée* » et consomme beaucoup, « *tous les trois mois, il faut remettre 5 à 600 litres, pour pas loin de 700€.* ». De fait, « *même en chauffant, on n'arrive pas à monter au-dessus de 18° (...)* Ma fille était tout le temps en train de dire : *j'ai froid* ». Suite à la perte d'emploi de monsieur, « *nos revenus ont commencé à fondre (...)* On n'a pas pu payer les factures ni rien du tout ». L'assistance sociale contactée a engagé une procédure de surendettement et mandaté un diagnostic du logement, « *une CESF était venue avec un Monsieur pour la chaudière. Il avait fait un devis (...)* Tout était payé par la Région ». Mais « *mon propriétaire n'a pas voulu, parce qu'il ne veut pas qu'on fasse des travaux dans sa*

*maison. Nous on n'a pas compris, puisque tout était payé (...) On entretient de très bons rapports avec les propriétaires. C'est juste cette histoire, il ne veut pas que quelqu'un d'autre fasse des travaux chez lui. Il veut absolument que ce soit lui (...) Mais il ne veut rien faire. Donc, dès qu'on trouve mieux, on partira ».*

**Les pratiques d'usage de l'énergie et de gestion du logement, ainsi que les modes de vie peuvent être mises en cause par le bailleur.** L'inconfort, l'humidité du logement, des consommations d'énergie élevées seraient ainsi des conséquences de pratiques inadaptées. Pour M. et Mme Brun, la propriétaire est dans le déni, elle ne reconnaît pas les problèmes du logement et incrimine leurs pratiques et leur mode de vie, « assez rapidement, on a parlé des problèmes d'humidité à la propriétaire (...) **Elle a tendance à dire que : non, ce n'est rien !** (...) La propriétaire dit qu'on ne chauffe pas la chambre et que c'est ça le souci. Plus tard, elle a dit que c'était à cause du poêle à pétrole qu'on avait les traces de moisissure (...) Avant le poêle à pétrole elle a dit que le problème, c'était à cause du déshumidificateur. Même au sujet du rideau entre la cuisine et le salon, la propriétaire a dit que ce n'est pas bien de mettre un rideau car ça empêche l'air de passer. **Elle cherche toujours à nous mettre la faute sur le dos.** Elle a même dit une fois qu'on recevait trop de gens et que c'est à cause de ça aussi qu'il y a de l'humidité (...) Il y a une médiation en cours, on a rendez-vous la semaine prochaine ».

**Dans un premier temps « chacun se renvoie la balle ».** De fait, l'arbitrage des « responsabilités » est difficile entre la part de la technique (le bâti, les systèmes, les équipements) et la part des pratiques sociales (les usages, les modes de vie, le choix des équipements électroménagers, etc.). Certains cas sont aisément résolus, comme le dysfonctionnement du système de chauffage dans le logement passif de M. et Mme Sable, ou le manque de connaissance de Mme Sépia sur le mode de gestion de son logement, cause de fortes surconsommations d'énergie et des factures importantes. D'autres cas sont plus conflictuels et difficiles à trancher. Lorsqu'il n'a pas été réalisé de diagnostic sociotechnique, c'est « **notre parole contre la leur** ». Ainsi, pour M. Vert, « **le bailleur estime que c'est nous qui consommons énormément d'électricité, alors qu'on a toujours fait assez attention** ». D'un autre côté, le fait que M. et Mme Vert chauffent leur logement à 23°C. peut expliquer une part des surconsommations. Face à leur bailleur, l'échange leur semble inégal, « *c'est le pot de terre contre le pot de fer* ». L'organisation des services d'un bailleur social n'est pas toujours propice à la communication quand, « *chaque semaine, on change de conseiller. Donc à chaque fois il faut tout expliquer à nouveau à la nouvelle personne ce qui se passe depuis 2012* ».

Dans certains cas particulièrement difficiles, le ton peut facilement monter et des actions collectives engagées lorsque les problèmes concernent plusieurs logements. M. Moutarde vit, comme ses voisins, depuis plus d'un an dans un logement très dégradé, suite à un incendie, « *tous les locataires sont en train de râler. On a discuté tous ensemble plusieurs fois, on a fait des courriers et tout, on n'a pas de réponse. Il va falloir qu'on finisse par foutre le bordel (...)* Ils se foutent de nous. L'AS (son assistante sociale) a vu que la fenêtre n'avait pas encore été changée. Elle était vraiment énervée, elle les a appelés et elle leur a mis un de ces savons ! Elle leur a dit : *si vous ne faites rien, l'électricité et les loyers, on va déduire !* ». La notion de **préjudice moral** pourrait être invoquée quand la mauvaise volonté du bailleur prolonge ou renforce les difficultés des locataires,

C'est toujours **dans un second temps**, une fois que des dispositifs d'aide sont sollicités, que **des expertises sont mandatées** pour établir un diagnostic et arbitrer d'éventuelles

responsabilités. Elles sont généralement demandées par les ménages, sur les conseils des professionnels qui les accompagnent. Dans aucun des cas rencontré, une expertise sociotechnique du logement n'a été sollicitée par le bailleur. Les expertises apparaissent comme des outils pour les professionnels du conseil et de l'accompagnement, pour construire les formes de leur accompagnement des ménages et négocier avec le bailleur.

On peut distinguer **les expertises** sociotechniques réalisées par des professionnels spécialisés des structures d'accompagnement des ménages et les expertises techniques des services d'hygiène, centrés sur l'insalubrité. Les expertises techniques ne sont pas toujours favorables au locataire, renforçant leur sentiment d'injustice lorsque leur logement très dégradé et inconfortable n'est pourtant pas déclaré insalubre au regard des normes réglementaires. Ainsi, Mme Jacynthe, aide soignante vacataire, qui dispose de près de 900€ par mois, occupe avec sa petite fille de 3 ans, un appartement trop petit, froid, avec des grosses factures d'énergie, « *je payais 100€ par mois et presque 600€ de régularisation, c'était une catastrophe* ». Elle alerte les services de sa commune, « *les contrôles d'hygiène de la mairie sont venus me visiter* ». La visite de l'experte ne décèle pas de problème particulier, le logement ne rentre pas dans les critères de l'insalubrité, « *elle est venue, elle m'a dit que si l'électricité était un petit chère, ce n'était pas super grave parce que j'avais les APL... Bref, c'était un cauchemar. Elle m'a dit que non, la maison est très bien (...)* Après elle m'a dit qu'il y avait en effet un problème d'isolation donc si je consommais un peu, c'était normal. **Qu'il n'y avait aucun problème (...)** parce que c'est les normes (...) Elle a voulu dédramatiser les choses mais **elle m'a juste dit débrouille toi tout seule** ».

### Le bailleur tenu à distance

Le bailleur peut être tenu à distance des problèmes du logement et de l'inconfort vécu. C'est le fait de ménages attachés à leur logement ou aux avantages qu'il procure, comme un jardin, un environnement agréable, etc., qu'ils ne souhaitent pas quitter, mais qui nécessiterait des travaux d'amélioration. Cette mise à distance renvoie à la **crainte d'un refus du bailleur, voire d'une expulsion ou d'un relogement**. Ce sont plutôt les bailleurs sociaux qui ont cette possibilité de proposer un relogement pour réaliser des travaux lourds de rénovation et vendre ensuite le logement ou le louer à un meilleur prix.

M. Blanc qui vit depuis 30 ans dans une petite maison très dégradée du parc social, hésite à solliciter son bailleur, « *je sais que je n'ai pas trop de marge de manœuvre. Je sais que si je fais trop chier avec mes histoires... et bien ils vont m'emmerder ! (...)* Je suis un petit peu pris à la gorge. On sait tous pertinemment que moi je souhaite rester ici, mais eux ils voudraient bien pouvoir vendre le logement et arrêter de s'emmerder avec ça ». C'est aussi le cas de Mme Jaune, « *on ne veut pas trop demander à la propriétaire car on a peur qu'elle ne fasse rien du tout ou bien qu'elle ait envie de changer de locataire* ».

L'existence de **dettes de loyer** n'incite pas à solliciter le bailleur pour entreprendre des travaux, « *je n'ai jamais trop demandé d'aide (au bailleur). Je n'ai rien fait parce qu'il y a des dettes, donc j'ai peur d'être expulsée. C'est vrai que je ne me sens pas très légitime à leur demander des choses* » (Mme Menthe). Dans cette situation, il s'agit au contraire, de « *faire profil bas* » (M. Moutarde).



## 5. Arbitrer entre le paiement des factures d'énergie et de loyer

Face à des factures d'énergie importantes, « *la facture qui tue* » impossibles ou difficiles à régler, le seul arbitrage possible porte sur le paiement du loyer, plus rarement les impôts (impôt foncier, taxe d'habitation, voire impôt sur le revenu pour les quelques ménages imposables). Les autres dépenses peuvent être réduites, mais elles ne suffisent généralement pas à régler les factures d'énergie. Dans les récits, la période de protection hivernale n'entre pas dans les stratégies d'arbitrage des dettes, alors que ce peut être un élément constitutif des stratégies. Les ménages peuvent choisir de privilégier le règlement de la facture d'énergie ou le loyer :

- Dans une stratégie de recherche du moindre risque, il peut s'agir 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. Face à de grosses factures d'électricité, le couple Vert a choisi de préserver le confort de ses enfants et de ne pas payer le loyer pour éviter une rupture de l'approvisionnement énergétique, choix qui sera lourd de conséquence, le ménage étant sous le coup d'une procédure d'expulsion. M. Rubis, en invalidité et tout juste sorti d'un « parcours d'errance », entrevoit d'autres conséquences de dettes impayées, qui le priverait d'une autonomie à peine retrouvée, « *le risque est d'être inscrit à la Banque de France, donc le compte bancaire bloque, c'est bien contraignant. L'autre risque aussi est d'être mis sous tutelle ou curatelle* ».
- Pour les locataires, lorsque le logement est considéré comme la cause des grosses factures d'énergie, la tentation est forte de **privilégier le paiement de l'énergie au détriment du loyer. Le bailleur est jugé responsable de la situation** et c'est à lui à en assumer les conséquences et réaliser les travaux nécessaires. Le non paiement du loyer est alors une forme de pression sur le bailleur. Malgré ses réticences, M. Rubis a pourtant cessé de régler le loyer du « *taudis* » qu'il occupait, « **je ne payais même plus de loyer, je ne versais plus rien, on a tout laissé tombé (...)** *Le propriétaire n'est jamais venu réclamer ses loyers* ». C'est d'ailleurs **ce que proposent certains professionnels**. Mais dans les trois cas observés, cette proposition n'a jamais été retenue par le ménage, par **crainte d'une perte du logement** ou de **bloquer un dossier de relogement**, comme pour M. et Mme Jaune, « *la personne de l'hygiène m'avait dit de mettre de l'argent de côté chez un notaire. Et tant que la propriétaire ne fait pas les travaux, elle n'aura pas son loyer. Mais j'ai peur que si on ne paye pas, on n'a plus d'APL, et elle voudra peut être encore moins faire de travaux. Puis être mauvais payeur, c'est pas très bon pour le dossier de logement qu'on a fait* ». C'est un éducateur qui a conseillé à Mme Brun de ne plus payer le loyer, « *c'est notre éducateur qui nous a conseillé de mettre l'argent du loyer sur un compte de dépôt si elle ne fait pas les travaux (...)* *Il a dit : elle vous prend vraiment pour une imbécile (...)* *Mais ça ne vaut pas la peine, auprès on aura des problèmes* ».

Cet arbitrage entre la facture d'énergie et le loyer peut s'opérer dès la réception d'une importante facture d'énergie, comme pour M. et Mme Vert, ou suite à l'échec d'autres stratégies, notamment la médiation avec le bailleur, comme pour M. Rubis. Il s'agit alors, dans ce dernier cas, non pas d'une manière de régler la dette d'énergie, mais bien de faire pression sur le bailleur.

L'arbitrage entre factures d'énergie et de loyer est particulièrement délicat. Dans le document « Lutte contre l'habitat indigne. Guide pratique à l'usage des occupants » (2011), la DIHAL<sup>7</sup> conseille clairement : « si vous avez d'autres dettes ou des crédits en cours (crédit à la consommation par exemple) payez d'abord votre loyer pour pouvoir rester chez vous, car les autres dettes ne sont pas prioritaires et ne pas les payer est moins grave pour vous ». Consigner le loyer chez un notaire est une procédure qui doit être proposée par un juge et non à l'initiative du locataire. Les exemples ci-dessus questionnent les conseils donnés aux ménages par les professionnels qui accompagnent les ménages en précarité énergétique dans leurs démarches. Mais ce peut être une forme de pression, de menace pour inciter le bailleur à réaliser les travaux nécessaires.

## 6. Le recours aux aides

Dans cette étude plutôt centrée sur les trajectoires et les stratégies des ménages en précarité énergétique, il n'est pas dans nos objectifs d'analyser ou d'évaluer la pertinence ou l'impact des dispositifs d'aide et d'accompagnement sur la situation des ménages. Nous proposons plutôt de nous centrer ici sur la mobilisation de ressources (aides familiales, les associations caritatives et les aides sociales aux impayés et aux travaux) et **la rencontre avec les dispositifs d'aide publique et d'accompagnement**. Mais **le recours aux aides est d'abord marqué par un sentiment de honte**. Nous avons rencontré aussi des **formes de non-recours** sur d'autres registres que la honte.

Le recours aux aides publiques est une stratégie souvent mais pas exclusivement liée à des impayés d'énergie, de loyer, de crédits... L'étude réalisée sur les CCAS<sup>8</sup> dans le cadre de l'ONPE (Gournet, Beslay, 2018) a montré que les ménages formulent rarement une demande en termes de précarité énergétique, notion que ne fait pas sens pour eux, mais expriment les difficultés qu'ils rencontrent sur d'autres registres (la santé, l'isolement social, l'emploi, le logement, etc.).

Un des enjeux de l'étude est d'**identifier le « déclic » qui entraîne le recours aux aides**, c'est-à-dire ce qui fait qu'à un moment, le ménage n'arrive plus à maintenir un équilibre, fut-il fragile, permettant l'autonomie. À quelles conditions une situation devient-elle inacceptable et insupportable : présence d'enfants, risques pour la santé, impayés, etc. ? Quels sont les signes avant-coureurs permettant d'identifier ces situations : impayés d'énergie, le loyer, problèmes de santé, inconfort inacceptable, etc. ?

### La honte

Le recours renvoie à un « engagement » qui, d'une certaine manière, considère la situation sous l'angle de l'injustice. Il s'agit de considérer le **désir d'égalité, le sentiment d'injustice ou**

---

<sup>7</sup> Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement.

<sup>8</sup> Centre communal d'action sociale.

**encore l'acceptation d'inégalités justifiées** (Dubet, 2000). Les situations vécues sont faites d'épreuves qui déterminent l'entrée dans les dispositifs d'aide. Celles-ci peuvent être déclinées selon trois figures (Warin, 2010) :

- **Une conscience malheureuse** : parce que l'égalité de traitement exige la responsabilité de soi, l'individu peut se percevoir lui-même comme le responsable de son propre malheur (avoir des impayés, avoir une dette suite à de fortes consommations, etc.). Dans ce cas de figure, le ménage a besoin de faire appel à un tiers pour l'aider à « retrouver la face ».
- **Un sentiment de mépris** : l'expérience de la domination et des inégalités perçues comme injuste peut être vécue comme une manifestation de mépris (les professionnels écoutent « mal » la demande particulière, des coûts arbitraires et injustifiés ont été appliqués, etc.). Dans ce cas de figure, le ménage risque d'entrer dans le dispositif de médiation en étant sur la défensive ou de refuser la médiation.
- **Le retrait** : dans les situations dominées par la conscience malheureuse et le sentiment de mépris, les ménages peuvent chercher à préserver leur estime d'eux-mêmes en refusant de jouer à un jeu dans lequel ils ont le sentiment qu'ils perdront toujours. Dans ce cas de figure, les ménages laissent leur situation se dégrader et le risque de conflit s'amplifier. Les dispositifs sont alors défaillants car ils n'offrent pas la possibilité d'aider le ménage qui est dans la « plainte ».

Pratiquement toutes les personnes rencontrées ont exprimé un sentiment de honte de se retrouver dans une situation d'inconfort et/ou de difficultés financières, « ***pour moi c'est une honte d'être dans le besoin*** » (Mme Magenta). La honte est une cause de non-recours aux aides, qu'elles soient publiques ou domestiques.

La honte, avec son corollaire la fierté, pousse à taire les difficultés à son entourage, « ***c'est difficile de parler de tout ça à ses proches. Moi, je n'ai même pas parlé de ma situation à mes enfants. Même à me retrouver dans la merde, jamais je n'en parlerai. Vous savez, je suis fier et j'ai eu honte de me retrouver dans une situation comme ça ! C'est vraiment un truc dont je ne parle pas. A part aux AS évidemment. Même pas mon frère, il ne sait pas que je dois de l'argent ! Non, non... jamais de la vie !*** » (M. Moutarde).

Pour ces personnes qui ont plutôt une « **éthique de la responsabilité** », ne pas disposer d'un logement décent, être endetté et dans l'incapacité d'assumer leur indépendance et leur autonomie, renvoient à un **statut inacceptable de « mineur »**, dépendant des autres, « ***dans nos familles, il n'y a personne qui sait vraiment ce qui se passe pour nous. On ne veut pas le dire. Je leur dis que tout va bien. On ne demande pas car on n'en est pas fier. On n'a plus 20 ans, au bout d'un moment, si à notre âge on ne sait pas gérer notre famille, qu'on assume pas, on ne le fera jamais*** » (M. Vert). Une telle mise en dépendance d'autrui est vécue comme une atteinte à la dignité.

Surtout en zone rurale, la crainte du dévoilement, de l'exposition publique des difficultés dans un milieu d'interconnaissance qui entacherait la fierté de soi, incite à « ***garder sa misère pour soi*** » et à ne pas solliciter d'aide, surtout une aide sociale, « ***on a la fierté, donc on n'ose pas tout dire... en général, si on me propose ça va bien mais je n'aime pas trop demander. Parce que vous savez, tout le monde se connaît. Je ne veux pas aller à la mairie exposer mes problèmes. Je ne veux pas du tout ! Dans les petits villages, tout le monde se connaît. On garde*** »

*sa misère pour soi. Vous croyez que ça va s'ébruiter que j'ai fait une demande au CIAS pour une aide ? Parce que je ne voudrais pas avoir l'air de mendier vous comprenez ? On a quand même ce truc de ne pas vouloir aller demander de l'aide. Un peu presque par fierté je dirais » (Mme Turquoise). Les problèmes de confort ou de gestion du budget, liés à la sphère domestique, relèvent du **registre de l'intime**, « je n'ai pas de gens assez intime à qui je pourrais exposer tout ça.*

**Une aide est plus facilement acceptée lorsqu'elle est proposée** que lorsqu'il faut la solliciter soi-même. De même, des demandes « détournées » ou indirectes (pour la santé, une aide à domicile, le logement) sont plus facilement acceptables que des aides aux impayés d'énergie qui touchent aux modes de vie. Des aides systématiques de droit commun (APL, chèque énergie) semblent moins stigmatisantes car déconnectées de l'identité des personnes, plus **dans le registre de « l'accès aux droits »** que de l'aide sociale.

**Lorsque la situation devient insoluble, l'aide devient inévitable**, « moi, je ne peux pas m'en sortir toute seule, donc il faut bien qu'il y ait quelqu'un pour m'aider. C'est normal de demander l'aide de mon AS, elle est là pour ça » (Mme Olive).

## **Le recours aux relations sociales**

Malgré la honte, la plupart des ménages rencontrés ont 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.

Ces aides restent ponctuelles. Récurrentes et régulières, elles remettraient trop en cause la fierté et l'autonomie des personnes, « on ne demande pas car on est fier. On a demandé un peu à toute la famille. Ses parents nous ont aidé, ma sœur, ma grand-mère... on a un peu épuisé tout le monde. On ne peut pas non plus compter tout le temps sur tout le monde. C'est un peu embêtant » (M. Vert).

L'entourage familial et amical des ménages est souvent aussi dans une situation modeste sinon fragile, « on a préféré demander de l'aide à l'assistante sociale plutôt qu'à la famille, car ma mère a une petite retraite, ma sœur ne travaille pas, mon autre sœur n'a que son compagnon qui travaille et mon frère ne travaille pas non plus » (Mme Saumon). C'est sans doute d'ailleurs une caractéristique de ces ménages en précarité énergétique de ne pas disposer d'un réseau social pouvant apporter une aide suffisante pour régler les problèmes financiers, comme cela peut se passer dans les catégories sociales plus aisées.

Nous avons observé des pratiques d'entraide, d'échanges de services avec des amis ou des membres de la famille. Il s'agit de donner des « coups de main » pour réaliser des petits aménagements d'amélioration du confort (calfeutrer, repeindre, etc.), de petits bricolages ou de faire don de petits appareils (chauffages d'appoints par exemple). Plus souvent, un proche apporte des conseils. Le beau-frère ingénieur de M. Saumon l'alerte sur un dysfonctionnement technique du système de chauffage et l'incite à contacter son bailleur. L'oncle de M. Saumon, technicien, fait un diagnostic de l'installation électrique. Mais ces formes d'entraide restent limitées. En fait, les ménages semblent souvent dans une situation d'isolement social et peu de personnes extérieures au ménage sont mobilisées dans les discours.

## Les aides caritatives

Plusieurs ménages ont bénéficié d'une aide financière d'associations caritatives comme le Secours catholique, le Secours populaire ou les Petits frères des pauvres. M. Vert a reçu une aide financière importante (1.500€) de manière anonyme dans la mosquée qu'il fréquente, « *c'est quelqu'un dans une mosquée, qui a entendu parler de mon cas, il a donné 1.500 euros sans donner son nom. Je ne sais pas qui c'est* ». Mme Menthe est aidé par plusieurs associations, « *les associations du Secours Catholique, le Secours Populaire... l'association comment elle s'appelle... pauvres frères, petit frère... je ne sais plus bien. Voilà, ils nous ont aidés un peu et ils vont continuer à nous donner des aides pour nos dettes* ».

Peu de personnes de notre échantillon fréquentent les Restos du cœur. M. Gris nous a fait part de sa réticence, d'un sentiment de honte de devoir y recourir. Au contraire, Mme Sépia est une « habituée des guichets » et utilise sans réticence les aides qui lui sont proposées. M. Moutarde, ancien cuisinier de métier, nous explique son usage et ses attentes à leur égard, « *pour la nourriture, je vais dans les assos. Là en ce moment je vais à la Croix rouge, avant j'allais chez Coluche. J'aime mieux l'assos de la Croix rouge parce qu'on paye. On paye un euro, deux euros, trois euros et on repart avec un panier complet. Aux Restaurants du cœur, on ne peut pas choisir, tandis qu'à la Croix Rouge, c'est comme une épicerie, on peut choisir. Et moi j'ai besoin de pouvoir cuisiner. Déjà ça coûte moins cher et puis j'aime ça, ça m'occupe. Je peux continuer à me faire de bons petits plats, c'est important* ».

## Les aides sociales

Le recours aux aides publiques relève de logiques particulières liées à la rencontre entre des acteurs et des dispositifs. L'approche sociologique considère ces dispositifs comme « *des arrangements hétérogènes, mêlant non seulement acteurs individuels et collectifs, mais aussi techniques, procédures et règles, qui entrent dans la configuration aux côtés des acteurs humains traditionnels* » (Callon, 12001). Pour certains ménages, habitués aux aides sociales, la démarche va de soi, mais pour d'autres, elle peut paraître stigmatisante ou difficile par méconnaissance de leur existence. Dans ces derniers cas, les ménages peuvent rester, plus ou moins longtemps, « invisibles » tant qu'ils restent proches de l'équilibre, qu'ils arrivent à régler leurs factures, à arbitrer entre leurs besoins et/ou à mobiliser des ressources par la mobilisation de leurs relations sociales.

Le non-recours renvoie, classiquement, à **trois éléments ou facteurs explicatifs** :

- 1) **La non-connaissance**, lorsque l'offre n'est pas connue ;
- 2) **La non-demande**, quand elle est connue mais pas demandée. Pour Wim van Oorschot (1996), c'est une étape d'arbitrage, liée aux besoins ressentis, à la perception de sa propre éligibilité et de l'utilité perçue de la prestation. La non-demande renvoie aussi au sentiment de dignité ;
- 3) **La non-réception**, lorsqu'elle est connue, demandée mais pas obtenue, rejetée par l'administration sur la base d'une analyse de l'éligibilité du demandeur.

Il peut aussi arriver des erreurs de la part des services instructeurs lors de la procédure d'instruction des dossiers, privant ainsi le demandeur de l'aide sollicitée.

Pour les ménages rencontrés, 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, à un accompagnement social ou aux travaux, le recours ne va pas de soi. Les dispositifs sont mal connus. La rencontre avec les dispositifs est souvent indirecte. Certaines personnes ne partagent pas les valeurs implicites ou normatives des dispositifs (normes administratives ou techniques).

### Une méconnaissance des dispositifs d'aide

Il ressort de l'enquête une **grande méconnaissance des dispositifs d'aide**, qu'il s'agisse des aides à la personne ou d'aides aux travaux.

Alors que M. et Mme Pourpre ont connu des difficultés pour régler de grosses factures d'énergie et sont engagés dans un programme ANAH, ils ne savent pas qu'il existe des aides aux impayés d'énergie, « *personne ne nous a jamais parlé d'autres dispositifs. Même pour cette grosse facture qu'on a eu à payer, personne ne nous a aidé. Je ne sais même pas si ça existe ce genre d'aide pour payer les factures* ».

Les aides aux travaux sont tout aussi méconnues des propriétaires rencontrés, « *il n'y a pas grand monde qui connaît ces aides (ANAH). J'en ai parlé l'autre jour en réunion au boulot. Ils n'en avaient jamais entendu parler. Il y avait un gars qui était très intéressé et qui voulait faire des travaux lui aussi* » (M. Prune), « *des aides pour changer les fenêtres ? Non, personne ne fait ça, enfin je ne crois pas* » (Mme Turquoise), « *au début, quand on est arrivé (dans la maison), on est resté pendant un an sans rien parce qu'on ne savait même pas qu'il y avait des aides qui existaient. Du coup on pensait qu'on ne pourrait pas faire de travaux donc on avait froid* » (Mme Pourpre).

### La rencontre avec les dispositifs

Une autre focale analytique consiste à interroger le positionnement des ménages vis-à-vis des dispositifs d'aide. On peut avancer l'**hypothèse d'une co-construction des trajectoires** (entre le ménage, ses relations sociales, les intervenants de l'action sociale, etc.) au travers des formes de perception réciproques et des modes de collaboration. La question de la rencontre avec les dispositifs, des conditions et des médiations nécessaires est particulièrement importante à explorer.

Peu de ménages de notre échantillon sont des « habitués des guichets », comme Mme Olive, « *c'est une AS qui m'accompagne depuis toujours, avec les enfants (...) C'est normal que je demande des aides. J'ai des enfants, je m'en sors comme je peux* », ou comme Mme Sépia qui, sur le registre de l'accès aux droits, tend à s'en remettre aux travailleurs sociaux, « *quand j'ai eu les papiers, quand j'ai été régularisée, j'ai eu le droit d'avoir une AS à la mairie. C'est mon AS qui faisait plusieurs demandes à la mairie, par ci par là, au Secours catholique* ».

La plupart des ménages ayant eu recours au système public d'aides sociales ne relèvent pas de la clientèle habituelle des services sociaux. Ils font plutôt partie du salariat fragile décrit par Serge Paugam (2005), sans emploi (chômeurs et retraités) ou exerçant des emplois précaires. **C'est pour régler leurs factures d'énergie que la plupart des ménages rencontrés ont sollicité pour la première fois une aide sociale**, comme l'avait également observé J. Cacciari (2017), « il arrive d'ailleurs qu'à l'occasion de leur demande d'aide financière pour un impayé d'énergie, les individus découvrent la relation d'assistance pour la première fois ».

**La Mairie et les CCAS** proposent des guichets de proximité bien connus des habitants (Gournet, Beslay, 2017). En cas de difficulté, ce sont souvent les premiers recours, « *j'ai appelé la mairie pour dire mes problèmes et puis ils m'ont rappelée après (...) Il y a juste le CIAS à qui j'ai demandé pour cette aide là, mais c'est parce que je ne savais pas trop à qui m'adresser, c'est tout* » (Mme Turquoise).

C'est par l'intermédiaire des **services médicaux** (la Protection Médicale Infantile) que Mme Jacynthe a contacté les services sociaux de sa commune, « *j'avais appelé à la mairie pour expliquer mon souci. Parce que ma fille tombait souvent malade et la PMI m'a dit que je pouvais faire des démarches. Ils m'ont dit que je devais faire des démarches à la mairie parce que la maison était trop petite et que ma fille était souvent malade. Donc du coup j'ai expliqué la situation, l'environnement où on était* ».

Pourtant, les professionnels de santé sont encore éloignés des questions de confort et d'environnement intérieur. Plusieurs des personnes rencontrées ont parlé à leur médecin des problèmes de santé liés à leur logement. Aucun ne les a orienté vers un service spécialisé. Seul M. Blanc a été orienté vers une CMEI (Conseiller médical en environnement intérieur), mais par la CESF qui le suit, et non par son médecin auquel il avait parlé de ses problèmes de santé liés à son inconfort intérieur. Mme Agathe a consulté pour ses fils, « *tout le temps mes fils toussent et moi tout le temps à la gorge, j'ai mal, ça pique. A chaque fois je vais voir un médecin. Je lui ai dit tout ça mais il a rien fait* ».

**Les fournisseurs d'énergie**, en l'occurrence EDF dans l'enquête, orientent les ménages en difficulté de paiement vers les services sociaux, « *j'ai reçu la régularisation de fin d'année. C'est EDF qui m'a envoyé voir une assistante sociale, ce que je m'étais promis de ne jamais faire. Je m'étais promis de ne jamais aller voir qui que ce soit pour me faire aider mais là je n'ai pas eu le choix. Donc j'ai récupéré une assistante sociale qui était dans le coin, je suis allée voir sur internet pour trouver. C'est une AS (assistante sociale) de la CAF je crois* » (Mme Magenta). Le partenariat avec les « cellules solidarité » des fournisseurs d'énergie « historiques » procure aux travailleurs sociaux plusieurs outils stratégiques pour repérer / caractériser les situations de précarité énergétique. Les partenariats relèvent du cadre légal du décret de 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, selon lequel les fournisseurs d'énergie transmettent quotidiennement aux services sociaux du département et aux CCAS une liste des personnes en situation d'impayé.

C'est le **chauffagiste** de M. Taupe qui l'a informé de l'existence d'aides aux travaux, « *on l'avait venir pour qu'il nous fasse un devis pour changer la chaudière (...) Si le plombier ne m'avait pas parlé de ces aides, je ne sais pas si j'en aurais eu connaissance* ».

La rencontre avec les dispositifs d'aide se situe souvent sur **d'autres scènes**, par des professionnels de l'action sociale rencontrés à d'autres occasions, de manière parfois fortuite dans le cadre de la vie quotidienne.

- **Activités associatives.** Mme Pourpre, bénévole dans une association caritative, a connu les aides de l'ANAH à l'occasion de ses activités bénévoles d'accompagnement des dossiers DALO, « *C'est un peu par hasard qu'on a eu connaissance de ça. C'est parce que je suis devenue bénévole dans cette association que j'ai eu connaissance de ça. Sans ça, on n'aurait toujours rien fait je pense* ».
- **Activité de loisirs.** M. Blanc a rencontré une CESF dans une activité de jardins partagés, « *c'est venu comme ça, dans une conversation et du coup elle est venue constater par elle-même. Sans ça, je pense que je n'aurais jamais rien demandé, je pense que j'aurais laissé couler, j'aurais continué comme ça. Moi, je suis un petit peu dans le néant. On est dans le flou, on ne sait pas à quoi on a droit. Moi je suis un peu dans cette situation, je ne sais pas trop à qui m'adresser* »
- C'est **l'éducateur** qui suit M. Brun qui l'a orienté vers les services sociaux de sa commune, « *il nous suit parce qu'à un moment, j'étais au chômage, il nous suit encore, il nous conseille. Même lui a été choqué de l'état du logement (...)* C'est l'éducateur qui a fait remonter notre cas à la mairie (...) *On est en relation avec l'association (pour une médiation bailleur), c'est par la mairie qu'on a été mis en contact* ».

## Des dispositifs parfois disqualifiés

Pour Philippe Warin (2010) « le non-recours n'est pas que manque, passivité, incapacité, domination ; il rend compte également du libre choix des individus et exprime des désintérêts, des désaccords ou des impossibilités ». Il invite à éviter de réduire l'analyse du non-recours aux explications comportementales du vécu des usages, comme le sentiment de honte. Il considère, à l'inverse, **le non-recours comme indice d'un manque de légitimité des politiques publiques**, en intégrant trois aspects : 1) les normes sociales, 2) le contexte politico-administratif, notamment les situations « d'imbroglios institutionnels et réglementaires », 3) « les représentations négatives de la dépense sociale » (Warin, 2016).

La non-demande peut ainsi découler de **conflits de normes et de pratiques**, qui renvoient « aux désaccords entre, d'une part, les règles qui déterminent le contenu de l'offre et ses conditions d'accès, et, d'autre part, les valeurs, représentations, expériences, situations et attentes à travers lesquelles les destinataires les perçoivent » (Warin, 2016). C'est notamment le cas lorsque le mode de recours impose des conditions de comportements qui paraissent irréalisables ou inacceptables à leurs destinataires. Le non-recours interroge également la **confiance des individus en eux-mêmes et dans les institutions**, surtout pour ceux qui subissent le plus violemment les inégalités sociales. Les non-demandes peuvent aussi résulter d'un **faible intérêt**, lorsque l'accès aux aides apparaît trop compliquée, et les résultats attendus trop modestes ou aléatoires. Elles renvoient aussi aux difficultés à exprimer des besoins, à la crainte de conséquences qui paraissent risquées et pourraient déstabiliser encore une situation fragile. Le non-recours relève ainsi d'un ensemble d'enjeux (de confiance, d'intérêt, de reconnaissance sociale, de dignité, de citoyenneté sociale, de valeurs morales) qui interrogent les conséquences sociales et politiques des choix publics inscrits dans la configuration des dispositifs d'aide sociale.



Dans les causes de non-recours, on retrouve des formes de **disqualification des dispositifs d'accompagnement**, par rejet des procédures administratives ou par un conflit de valeurs :

- **La distance sociale avec la logique des procédures administratives**, lorsque les cultures, les langages, voire les identités, sont trop éloignés (Dubois, 2003). Expérience ou représentations de procédures lourdes, longues et incertaines. Les colocataires rencontrés restent ainsi en marge des dispositifs d'aide sociale. Ils en connaissent l'existence, mais leurs dispositions sociales (ils évoquent une « *phobie administrative* ») ne les incitent pas à les solliciter. Les démarches administratives les rebutent, « *il y a tout un dossier à monter, c'est compliqué. Je pense que je peux faire des démarches mais ça m'emmerde de le faire (...) Je déteste l'administratif. Vraiment si je suis vraiment dans la dèche. Mais je t'avoue que ça me saoule !* ». En fait, « *on n'est pas très intéressés aux questions d'aide ou autres, non, pas du tout* ». Seule Gaëlle serait prête à surmonter ses réticences, au prix d'un gros effort, mais « *le jeu en vaut la chandelle* », « *on n'est pas riche, quitte à filer des tunes, je préfère les filer aux bars ou aux concerts. Tu t'y colles une journée, tu fais tes papiers de merde, tu fais ta demande de remise gracieuse, ça te coûte un courrier, par contre t'as 120 euros. Et 120 euros sur nos salaires médiocres, c'est énorme !* ».
- Pour M. Titane, « *les EIE<sup>9</sup>, ils racontent que des conneries, il faut pas y aller. C'est moderne. Il faut installer des trucs qui aspirent ou qui soufflent de l'air, je trouve ça con (...) Il y a des subvention ou des prêts pour ça, mais il faut que ce soit un mec qui te le fais, et moi j'ai pas confiance, je trouve que mon installation est mieux que ce que ferait un chauffagiste. Il faut que ce soit un artisan agréé qui fasse les trucs, alors tu payes une facture, tu paye tout, la TVA, si tu le fais toi même tu réduis vraiment le coût de revient et tu fais ce que tu veux* ».

Les aides aux travaux, sans être disqualifiés pour cela, interrogent les ménages sur les critères d'éligibilité. Pour certains locataires, ce type d'aide constitue **une injustice**, « *on est plus aidé quand on est propriétaire que quand on est locataire* » (Mme Jaune). M. et Mme Prune, l'un des ménages les plus aisés de la population d'enquête, ont bénéficié d'une aide de l'ANAH s'en défendent, « *j'ai souvent entendu ça, que c'était une aide pour les gens qui ont de l'argent, sur les forums et puis même quand on en parle autour de soi. On m'a déjà dit que c'était de l'argent qui était un peu gaspillé pour les gens qui ont des moyens et les gens qui sont vraiment dans le besoin, on ne leur donne pas de telles sommes. Bon c'est vrai que ce n'est quand même pas mal les montants, il faut bien avouer. C'est des critiques qu'on peut entendre dans notre entourage. C'est pas mal d'a priori. Donc il faudrait faire un peu plus d'information pour que les gens ne raisonnent pas comme ça* ».

## L'aide aux travaux, des procédures complexes

Les propriétaires occupants qui ont bénéficié d'une aide aux travaux de l'ANAH sont unanimes pour en souligner l'intérêt, ils n'auraient jamais pu améliorer leur logement et leur confort sans cette aide. Ils sont satisfaits des conseils qui leur ont été donnés, de l'accompagnement dont ils ont bénéficié et de la réalisation des travaux, même s'ils en attendent encore les impacts sur leurs factures d'énergie, la fin des travaux étant encore trop récente pour ceux qui les ont achevés.

---

<sup>9</sup> Espaces Info Énergie.

Mais tous soulignent la complexité et la longueur des procédures :

- « **C'est un peu compliqué (...)** ça prend quand même pas mal de temps tout ça. Mais on est bien accompagnés quand même (...) On a eu un interlocuteur qui était là pour nous expliquer. Elle me donnait les conseils. C'est une dame de l'ANAH je pense. Elle est là pour m'accompagner dans les démarches. Après c'est vrai que pour l'avoir c'est un peu compliqué. Souvent je l'appelle, je ne l'ai pas, ça ne réponds pas donc je laisse un message, un mail, et elle me recontacte plus tard. Des fois elle est en vacances... c'est ça aussi qui fait que c'est aussi long (...) En gros **ça aura pris deux ans** entre le moment où on a fait la demande et les travaux. **Il manquait toujours quelque chose, mais petit à petit, ça s'est fait** » (M. Pourpre).
- « **Mais alors c'est un montage d'une complexité ! Ils font tout pour vous embrouiller !** Et quand vous avez les premiers documents, il en faut d'autres, il faut aller courir après les entreprises ! Du coup, il faut que les entreprises soient bien sympas et vous signent, et vous valident, et vous refassent des devis, et vous tamponnent etc., et ça ne va encore pas. **Ils font tout pour que ça ne se fasse pas !** » (Mme Topaze).

## Une approche segmentée

En fait, les dispositifs sont multiples et complexes. Le traitement des situations de précarité énergétique mobilise le plus souvent plusieurs dispositifs (repérage/analyse/diagnostic, amélioration de l'habitat, impayés d'énergie, action sociale et éducative, santé, etc.) dont la complémentarité et la cohérence ne sont pas toujours assurées. Ils traitent en général une partie des problèmes dans une approche segmentée.

Les ménages engagés dans un dispositif d'aide aux impayés et/ou travaux sont suivis par plusieurs professionnels, généralement des travailleurs sociaux pour les aides sociales et des conseillers énergie/bâtiment pour un diagnostic technique du logement ou l'accompagnement aux travaux. En fait, l'approche sociotechnique préconisée pour l'accompagnement des ménages en précarité énergétique est mise en œuvre de manière très segmentée par différents professionnels qui traitent chacun séparément une part des problèmes rencontrés.

A quelques exceptions près, **il n'y a pas réellement d'approche globale sociotechnique** de la situation avec un interlocuteur unique qui pourrait coordonner les intervenants. De fait, les ménages doivent souvent négocier avec plusieurs professionnels, même s'ils peuvent avoir un interlocuteur privilégié, généralement un assistant de service social pour les locataires ou un opérateur habitat lorsque des travaux sont envisagés.

De même, il ressort des discours des ménages que les intervenants ne portent pas vraiment un discours fort en matière de maîtrise de l'énergie. Qu'il s'agisse des travailleurs sociaux ou des accompagnants techniques, peu de conseils sont donnés pour mieux maîtriser les consommations d'énergie, à part pour la température de chauffe. Les ménages seraient pourtant demandeurs de tels conseils, « *je n'ai jamais personne qui est venu me parler de ça. Même quand ils ont fait les travaux, je ne crois pas qu'ils m'aient expliqué comment faire des économies avec des gestes comme ça, du quotidien. Moi je trouverais ça bien qu'il y'ait des gens qui viennent nous expliquer un peu comment faire des économies au quotidien* » (Mme Pourpre).

On peut s'interroger, dans certains cas extrêmes, sur la pertinence et l'efficacité de la pléthore des acteurs privés ou publics mobilisés autour d'une situation. L'exemple de M. et Mme Vert est particulièrement révélateur. Pour une dette de loyer de 1.600€, nous avons identifié près d'une quinzaine de personnes qui, d'une manière ou d'une autre, ont participé au traitement du problème, sans d'ailleurs qu'il soit encore résolu : la famille et le donateur anonyme de la mosquée, un conseiller EDF, un conseiller ENGIE, un conseiller du bailleur, le chargé de contentieux bailleur, un éducateur, deux travailleurs sociaux (CCAS, CAF), une association pour la médiation bailleur, une avocate, le tribunal (juge, huissiers). Plusieurs dossiers de demande d'aide ont été faits : FSL, CAF, DALO. En fait, dans ce cas, **les coûts d'interventions des professionnels et les coûts de procédures excèdent surement très largement le montant de la dette.**

## 7. Déménager

Quitter un logement inconfortable, dégradé ou coûteux semble, de prime abord, la perspective la plus raisonnable, « *on ne veut surtout pas refaire un hiver ici, c'est hors de question. Avec le petit, ça serait juste pas possible* » (Mme Lavande). 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. La perspective d'un déménagement est soit un objectif difficile à atteindre, soit une solution en désespoir de cause.

### Un objectif difficile à atteindre

Pour les ménages modestes, déménager reste une démarche coûteuse et difficile, « *je vous aurais bien dit je déménage. Le problème c'est que même déménager ça a un coût et qu'aujourd'hui je ne peux pas me le permettre* » (Mme Magenta).

Plusieurs ménages ont fait des demandes de logement, voire constitué un dossier DALO pour trouver plus rapidement, mais **les difficultés sont nombreuses, liées à l'état du marché, aux conditions d'éligibilité ou à l'existence d'impayés de loyer :**

- « *On veut partir. L'hiver prochain je ne veux plus être ici. Je ne veux pas repasser un hiver comme ça. L'idée c'était de faire un DALO. Mais ça n'est pas facile de trouver un logement. Pour faire une demande d'aide au logement, on avait besoin du certificat médical pour notre fille et comme ça on pourrait partir plus vite* » (M. et Mme Brun).
- « *Pour trouver un logement, il faut aller dans les logements sociaux et, ici, c'est déjà blindé, on ne peut pas trouver de logement. En plus, on m'a bien fait comprendre que j'étais toute seule avec un enfant, que j'étais pas prioritaire, parce que (dans ce logement), j'étais bien (...) Du coup je me suis pris une belle claque* » (Mme Jacynthe)
- « *Il faut que je trouve un appartement, mais pour trouver, c'est chaud avec les dettes que j'ai ici* » (M. Bordeaux).

### L'attachement au logement

Dans d'autres cas, le logement offre des intérêts ou des avantages particuliers qui incitent à vouloir y rester, malgré les difficultés rencontrées. Un compromis s'opère alors entre les avantages du logement (localisation, jardin, configuration, taille, prix, etc.) et les inconvénients de la vétusté (inconfort, factures d'énergie élevées) dont on espère une résolution. Ces avantages priment sur l'inconfort.

Mme Turquoise, pour **des raisons affectives**, est très attachée à sa maison, pourtant très dégradée et inconfortable, « *je ne partirai pas de cette maison. C'était celle de mes parents et je la garde. Je me suis attachée, à ça comme à mes bêtes* ».

**Disposer d'un jardin**, d'un balcon, d'une cour ou d'une ouverture sur l'extérieur est d'autant plus apprécié des locataires que de tels atouts sont rares sur le marché des logements qui leur sont accessibles. La présence d'enfants ou d'animaux domestique renforce l'attrait de tels avantages. **La proximité des commerces et de services** constitue également un avantage apprécié, comme **la tranquillité, la configuration du logement** (sa taille, son agencement). Dans ces conditions, déménager constituerait le risque de ne pas retrouver de telles conditions et de perdre ces avantages. Malgré les problèmes, « *on sait ce qu'on perd, on ne sait pas trop ce qu'on pourrait avoir* ».

### L'attachement à un logement dégradé

Les exemples ci-dessous montrent bien ces formes d'attachement au logement, liés à **des avantages appréciés**, malgré des conditions d'occupation du logement jugées très inacceptables :

- « *Globalement, moi je me plais vraiment ici, je n'ai pas envie de bouger (...) On est à 100 mètres de la ville donc c'est merveilleux. On a tout à proximité : boulangerie, charcuterie. On a tout à 100 mètres à la ronde. Et puis je vous dis, il y a un petit jardin. Je m'y sens bien* » (M. Blanc)
- « *Donc soit je reste ici, je serre les fesses et je vis comme un ermite dans mon petit appartement... soit je déménage mais bon, déménager pour me retrouver dans un appartement qui ne me convient pas... Enfin à un moment donné il faut choisir. Je ne reviendrai pas dans un endroit où il n'y a pas de jardin. Enfin là, mon chat il peut sortir... si je retournais dans un endroit où il n'y a pas d'extérieur, vous imaginez l'angoisse pour lui ? En plus derrière, il n'y a que des champs, il n'a pas accès à la route. Pour moi ça compte beaucoup* » (Mme Magenta).
- « *Il y a pire. Et puis c'est bien placé, j'ai les commerçants à côté, j'ai les métros donc je peux bouger. Donc je n'ai pas envie de partir. Et puis vu ma situation de toutes façons, je ne retrouverais pas d'appartement (...) Mais dans l'ensemble, l'appartement il est vraiment bien. Je m'y plais. Je suis bien placé, il y a le métro, il y a Casino, Lidl, il y a une boulangerie, il y a la pharmacie, il y a la clinique. Je suis à 5 min du centre-ville. Et puis c'est un chouette quartier* » (M. Moutarde).
- « *J'ai eu un peu de mal à me l'approprier cette maison. Je voulais même m'en aller. Et puis j'ai vu que j'aurais du mal à la vendre et que, en essayant de trouver autre chose qui me convienne, je ne trouverais pas (...) Et je suis bien ici, j'aime la tranquillité. J'ai un bout de jardin, il y a un garage, c'est quand même confortable comparé aux 36m2 que j'avais avant* » (Mme Topaze).

# V. Les impacts de la précarité énergétique

Les impacts de la situation de précarité énergétique sur la situation des ménages sont nombreux, ils touchent l'ensemble du mode de vie. Par effets systémiques, les problèmes ont tendance à se diffuser dans les différentes dimensions des situations. Par exemple, un ménage sans activité professionnelle peut avoir tendance à rester chez lui, avec des occupations (regarder la télévision, surfer sur Internet, accomplir les tâches domestiques) qui impliquent des consommations d'énergie et compensent une situation sociale dégradée. 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.

La précarité énergétique engendre des coûts qui grèvent fortement les budgets déjà très tendus. Nous avons vu que les restrictions concernent d'abord le confort, l'alimentation et les loisirs. Les dépenses sont concentrées 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 rencontrée n'a renoncé à se soigner faute de moyens. On note également des impacts sur le logement, le bâti et les équipements qui se dégradent.

Mais les récits collectés mettent en exergue les conséquences de leur situation sur **la santé et la sociabilité**. Ces deux aspects cristallisent les plaintes, surtout quand ils concernent les enfants.

Les caractéristiques de la population d'enquête expliquent sans doute l'absence, dans les récits, de certaines conséquences de la précarité énergétique, pourtant bien connues des acteurs de terrain et des experts du champ. On pense notamment à l'accès à l'emploi ou à des conflits de voisinage. De même, aucun des ménages rencontrés n'a connu de coupure de sa fourniture d'énergie suite à des impayés.

## 1. Les impacts sur la santé

Les effets sur la santé sont assez redondants dans les discours. Ils sont au cœur des stratégies mises en place et des controverses en cas de conflit avec un bailleur. On peut distinguer les impacts sur la santé physique, liés à l'inconfort du logement, et ceux sur la santé mentale, liés à l'insécurité sociale de la situation.

### Les impacts sur la santé physique

Le froid et surtout l'humidité engendrent de nombreux problèmes de santé qui touchent surtout les enfants et les adultes déjà atteints par d'autres pathologies. Ces aspects sont surtout signalés par les familles avec des enfants et par les personnes malades ou handicapées.

### Les impacts sur la santé d'une situation de précarité énergétique

Trois exemples sont particulièrement significatifs :

- « *Petit à petit, on a constaté que notre fille avait plein de tâches sur la peau, comme de l'eczéma. Je me suis dit que c'était très bizarre. Surtout que je fais tout bien mon ménage. Quand ma fille dormait dans son lit, elle attrapait des plaques... On a soulevé son matelas, il était plein de moisissure. Pour les problèmes de peau de ma fille, je suis allé voir un médecin généraliste. J'ai appris récemment qu'il faut aller voir un dermatologue pour ça* » (M. et Mme Brun).
- « *Nos filles sont malades toute l'année. Elles ont tendance à être enrhumées et à tousser. Je suis sûr que c'est à cause de l'appartement. Une semaine chez ma mère, la petite n'a pas été malade* » (M. et Mme Vert)
- « *On est tout le temps malade en hiver. On a toujours la grippe, on tousse (...) Mon mari, quand il était très malade, il avait beaucoup de problèmes ici. Il avait des problèmes aux poumons et tout ça. Ça l'a beaucoup fatigué en plus de sa maladie. Je pense que c'est dû à l'humidité de l'appartement* » (Mme Menthe).
- 

Quand le problème est constaté, il est toujours difficile d'arbitrer entre les causes possibles et d'incriminer le logement. Sans diagnostic technique ou sans l'intervention d'une CMEI, les médecins ne peuvent s'engager dans la reconnaissance de causes liés au logement, « *j'ai emmené ma fille voir un médecin. Il a dit que c'est peut être à cause de champignons ce qu'elle a. Mais quand on a demandé un papier au médecin, il a dit qu'il ne pouvait pas donner un papier comme quoi c'est à cause du logement* » (M. et Mme Brun).

Les ménages sont attentifs à la santé de leurs enfants et cherchent, autant que possible, à les préserver des effets du froid et de l'humidité, « *franchement, sur la santé je dirais que ça n'a pas trop eu d'impact parce que j'ai toujours fait attention quand même. Pour les filles surtout, quand il faisait très froid, je les couvrais bien... et puis on faisait attention de ne pas rester trop souvent ici. J'étais très prudente avec ça* » (Mme Pourpre).

Le traitement des problèmes de santé peut engendrer des coûts, « *j'achète plein de produits pour ma fille, des savons, etc. pour essayer de régler ses problèmes de peau (elle cite une dizaines de marques qu'elle a testées sur la peau de sa fille)* » (Mme Brun)

### Les impacts sur la santé psychique

La complexité d'une situation de déséquilibre et d'endettement peut provoquer ou aggraver des **troubles psychiques**. Ce n'est pas ici le confort qui est en cause, mais la **charge mentale de l'insécurité sociale** (Castel, 2003).

La trajectoire très précaire de Mme Sépia et de son fils, puis les problèmes rencontrés dans leur logement, les ont très profondément déstabilisés. Ils souffrent tous deux de grave dépression,

avec une tentative de suicide pour madame et un handicap permanent pour le fils, « **je voulais me suicider**. Je m'en sortais plus, j'avais des soucis au travail aussi. C'était tout : financièrement, au travail, tout. Et voilà, **j'ai coupé les veines**. Donc ils m'ont envoyé à l'hôpital psychiatrique. J'y ai été un mois à l'hôpital. Puis quand je suis sorti, j'ai été voir le médecin du travail, il voulait pas que je travaille, donc il m'a donné un mi-temps thérapeutique. Et là, j'étais coulée parce que finalement je n'avais rien du tout ». Le fils de Mme Sépia souffre aussi d'une grave dépression liée surtout à la précarité d'une vie en hôtel social, « **lui aussi est devenu en grande dépression**... Il était hospitalisé à l'hôpital psychiatrique à cause de tout ce qu'on a passé [vécu]. Et aujourd'hui il est suivi. **Son médecin a demandé** (la reconnaissance de) **son handicap**. Quand il a grandi petit à petit, il s'est renfermé et il avait honte de dire où il habitait. Imaginez, de 2 ans jusqu'à 16 ans, il cachait toute sa vie, ça faisait mal pour nous ».

Au delà de ce cas extrême, le quotidien des personnes en précarité énergétique, la fatigue due au froid et la charge mentale qui en résulte, sont bien décrits par Mme Topaze, « j'ai été beaucoup plus fatiguée en période de froid. Forcément, le peu d'énergie que j'avais, je le pompais pour essayer de me réchauffer. Et puis **c'est hyper stressant** donc vous vous crispez, donc on a mal au dos... on a forcément mal au ventre... Vous vous rendez compte l'organisme ce qu'il endure ? Et puis **psychologiquement, ça a un sacré impact !** Quand on a froid comme ça, on est complètement inhibé, on a l'impression qu'on ne fonctionne plus ! J'ai l'impression de passer ma vie recroquevillée en position fœtale. Et puis on fait deux mouvements et on est crevés. On ne peut pas se détendre, ça n'est pas possible. C'est **un stress physiologique**... qui conduit à un stress psychique »

## 2. Les impacts sur la vie sociale

En lien avec la honte de la situation, les ménages tendent à taire leurs difficultés et l'inconfort de leur logement. Les ménages ne reçoivent plus chez eux leur famille et leurs amis, renforçant l'isolement social.

- « Moi, je le supporte. Je suis plus dans l'inconfort par rapport à ma famille. Par rapport à eux, ça me dérange, parce que quand je les fais venir, ils ne sont pas bien. C'est pareil avec mes amis, je ne peux pas trop me permettre d'inviter des gens (...) Je ne les invite pas parce qu'il fait trop froid » (Mme Carmin).
- « Même ma famille n'est jamais rentrée ici, voir comment j'habite. Jamais je ne leur ai dit... Et puis pour les faire asseoir, comment je fais ? » (Mme Agathe). Le fils de Mme Agathe regrette aussi cette situation, « c'est toujours tout mouillé, moi je ne peux pas faire venir mes amis dans ma maison ».

# VI. Des signes précoces de précarité énergétique ?

Dans une perspective préventive, l'identification de « signes précoces » de la précarité énergétique est un enjeu fort pour intervenir en amont de l'arrivée de difficultés. Il s'agirait d'identifier des indicateurs sur les situations, sans devoir « aller chez les gens » pour réaliser un diagnostic de la situation. Cette question soulève plusieurs difficultés empiriques.

La complexité du social et la singularité des histoires de vie toujours singulières font obstacle à la prévisibilité des situations. Selon Edgar Morin (1990), « la complexité renvoie d'abord à l'extrême quantité d'interactions et d'interférences entre un très grand nombre d'unités. Mais elle ne comprend pas seulement des quantités d'unités et d'interactions qui défient nos possibilités de calcul, elle comprend aussi des incertitudes, des indéterminations, des phénomènes aléatoires. La complexité dans un sens à toujours affaire avec le hasard ». De fait, les sciences sociales sont peu prédictives (Grossetti, 2004, Jensen 2018), les variables, facteurs ou paramètres à prendre en compte sont beaucoup trop nombreux. S'il y a des irréversibilités (un handicap, la retraite, la vieillesse, l'arrivée d'un enfant), il peut à tout instant se produire une bifurcation susceptible de dégrader ou au contraire d'améliorer la situation (une rencontre, une opportunité, la chance, etc.).

La seconde difficulté concerne le champ même de la précarité énergétique. La définition de la loi de juillet 2010 est trop vaste pour circonscrire *a priori* le champ de la précarité énergétique. L'utilisation de l'indicateur BRDE<sup>10</sup> suppose une connaissance préalable des ménages du double point de vue de leurs revenus et de leurs dépenses d'énergie. D'un point de vue qualitatif et empirique, il nous semble que le seul champ d'observation possible soit celui des ménages à bas niveau de revenu, les seuils restant à définir. Ces ménages constitueraient en quelque sorte la population de référence pour repérer des signes précoces de la précarité énergétique, pour autant que la précarité énergétique est d'abord un phénomène de pauvreté aggravé par le mal logement, le critère de revenu seul étant insuffisant pour caractériser ces situations.

Une troisième difficulté renvoie à la nature de la situation que les signes précoces pourraient révéler. S'agit-il de prévoir l'entrée dans une situation d'équilibre fragile où l'inconfort et les coûts énergétiques sont importants, mais où les ménages parviennent à supporter l'inconfort et à faire face à leurs charges, au prix de privation et d'impacts sur leur santé et leur sociabilité ? Ou bien s'agit-il de pouvoir anticiper le passage au déséquilibre, lorsque le ménage n'arrive plus à faire face, ne peut plus payer ses factures et doit recourir aux aides sociales ? L'objectif

---

<sup>10</sup> Bas revenus dépenses élevées.



est-il centré sur la situation des ménages ou la régulation des dispositifs d'aide, notamment des impayés d'énergie ?

Sans pouvoir prendre position sur cette dernière difficulté et, compte tenu de la spécificité des dynamiques sociales, l'analyse des trajectoires et des stratégies des ménages rencontrés nous permet cependant de tenter de poser quelques repères ou jalons. On peut ainsi chercher des « signes précoces » de la précarité énergétique dans les trajectoires des ménages ou dans les stratégies qu'ils développent pour faire face à leur situation. On peut aussi chercher à identifier les professionnels en lien avec les ménages qui seraient de bons relais d'information ou « d'alerte ».

## 1. Des signes précoces par les trajectoires

**Les accidents biographiques** sont, par nature, les plus difficiles à anticiper. On peut par contre tenter de les identifier le plus en amont possible du déclenchement d'éventuelles difficultés, d'ailleurs souvent bien prévisibles. Deux facteurs classiques sont particulièrement déterminants d'une fragilisation de la situation :

- **Les problèmes de santé**, lorsqu'ils engendrent une incapacité de travail ou un handicap, sources d'une diminution des revenus ou de difficultés à supporter l'inconfort.
- **La perte d'emploi**, qu'il s'agisse de chômage ou de départ à la retraite avec une petite pension.

**L'entrée dans un nouveau logement**, nous l'avons souligné, peut faire basculer un ménage fragile dans la précarité énergétique, lorsque :

- **Le logement est dégradé**, source d'inconfort et de surconsommations.
- **Le ménage ne maîtrise pas les équipements** du logement et/ou développe des pratiques inadaptées au nouveau contexte sociotechnique.

Pour les ménages, **la première facture d'énergie ou la régularisation annuelle** est un signal d'alerte de la situation. Elle révèle la surconsommation et caractérise les problèmes. Une attention particulière pourrait être portée par les fournisseurs d'énergie à l'information des ménages dont la consommation excède un certain taux (par exemple 10% ou 20% de la facture annuelle). Le développement des compteurs communicants pourrait permettre d'industrialiser des process adaptés (Paulou et al., 2017) à partir du traitement en quasi continu des données de consommation. Les plateformes de suivi des données de consommation permettent désormais aux consommateurs de disposer d'alarmes lorsque leurs consommations dépassent un seuil donné. Faute de compétences techniques et de maîtrise des outils numériques, la plupart des ménages rencontrés ne peuvent utiliser de tels services sans accompagnement. Mais ils pourraient être proposés par les bailleurs ou par les fournisseurs d'énergie lors de l'ouverture du compteur lors de l'entrée dans un nouveau logement.

Même s'il est toujours difficile de distinguer la part de la technique et la part des pratiques sociales lorsqu'il s'agit de départager les « responsabilités » des problèmes de santé ou de surconsommations, **un diagnostic sociotechnique lors de l'entrée dans les lieux et le suivi des consommations d'énergie au moins la première année d'occupation**, permettraient à la fois de repérer le mauvais état d'un logement, d'identifier les pratiques potentiellement contre

performantes et de favoriser l'appropriation des équipements et du logement par les ménages. Or, nous avons constaté l'absence d'un tel accompagnement lors de l'entrée dans un logement, ce qui aurait pourtant été très utile à ces ménages modestes, pour leur permettre de mieux anticiper leurs charges d'énergie et d'adapter leurs pratiques au nouveau contexte sociotechnique.

**La dégradation de l'habitat ou de la personne** (vieillesse, santé) est un processus des plus prévisible que devrait pouvoir révéler un diagnostic territorial précis de l'état du bâti et de la population. Les caisses de retraite ont également un rôle à jouer lors de la cessation d'activité et la baisse de revenus qui en découle. Les personnels de santé et des services à la personne, au contact des personnes âgées, connaissent généralement leurs difficultés, mais sont peu sensibilisés à la problématique de la précarité énergétique.

## 2. Des signes précoces par les stratégies

Les stratégies informent sans doute mieux sur l'état de la situation que les trajectoires. Elles sont en effet très révélatrices des situations concrètes. C'est toujours au regard de leurs expériences que les acteurs construisent et éprouvent leurs stratégies. Ce sont aussi leurs manières d'agir et de réagir à leurs difficultés. Mais **elles s'observent au plus près des personnes. Elles sont complexes, non linéaires, et manquent parfois de cohérence.** Elles ne peuvent s'envisager que dans leurs articulations et au regard de situations toujours singulières. D'autre part, nous avons centré l'analyse sur les stratégies développées face à une situation de précarité énergétique. Les données n'ont pas permis d'aborder d'éventuelles stratégies préventives pour éviter d'être dans une telle situation, pour autant que la plupart des ménages rencontrés n'ont pas « vu venir » les problèmes à l'origine de leur situation ou n'en avaient pas une lecture claire.

Nous n'avons pas repéré de configurations stratégiques types, il n'y a que des arbitrages subjectifs, en situation. Payer son loyer ou ses factures d'énergie renvoie à un ensemble de facteurs en interaction : la composition du ménage (présence d'enfants), les expériences résidentielles, le territoire et le marché du logement, la relation au bailleur, la connaissance des aides, l'attribution des responsabilités de la situation, l'état psychique et physique, les ressources disponibles, les valeurs, la dignité, etc. Les arbitrages reflètent aussi la perception des risques des choix possibles : coupure d'énergie, expulsion, isolement social, maladie, conflit avec le bailleur, etc.

**Le recours aux aides sociales reste le recours ultime après épuisement des autres ressources** qu'il s'agisse de l'inconfort ou des factures d'énergie. On recourt aux aides quand : 1) l'inconfort menace la santé ; 2) les charges (énergie, loyer) ne peuvent plus être honorées.

C'est en amont du recours aux aides qu'il faudrait chercher des « signes précurseurs ». Avant de solliciter une aide, les ménages développent des stratégies et mobilisent un ensemble de ressources qui peuvent être des indices de la gravité de leur situation : restrictions de consommation, isolement social, consultations médicales, recours aux associations caritatives, achats d'équipements correctifs, etc. **Il semble difficile d'utiliser ces indices diffus dans une démarche proactive**, sinon dans une logique de systématisme peu efficiente. Par contre, l'accès

à ces ressources passe toujours par des interactions avec des acteurs, professionnels ou bénévoles, qui ne sont généralement pas suffisamment sensibilisés aux questions de précarité énergétique, mais qui pourraient être des relais d'information.

### 3. La mobilisation de relais d'information

En fait, plutôt que des « signes précoces » de la précarité énergétique, il semble plus pertinent de **mobiliser les acteurs en relation avec les ménages modestes**, qui connaissent leur situation, même approximativement, et peuvent les informer sur les aides possibles et les personnes à contacter. Les ménages en précarité énergétique ne sont jamais totalement « invisibles ». Dans leur vie quotidienne, ils sont toujours en contact avec des acteurs qui peuvent connaître leurs difficultés et les traduire en termes de précarité énergétique, pour autant qu'ils y soient sensibilisés.

On peut faire l'hypothèse de quelques entrées privilégiées pour repérer les situations de précarité énergétique en amont de l'impayé.

- **Les fournisseurs d'énergie** sont des interlocuteurs et des informateurs privilégiés. Ils orientent les ménages en impayés vers les services sociaux. Grâce aux technologies numériques, ils peuvent désormais alerter les ménages si leurs consommations paraissent inhabituelles ou particulièrement élevées. L'affichage, dans le logement, des consommations d'énergie exprimées en euros, tel que prévu par le décret n°2016-1618 du 29 novembre 2016, serait une avancée pour alerter les ménages, mais il doit pourtant être accompagné pour être utile aux consommateurs.
- **Les professionnels de la santé** sont encore éloignés et très peu sensibilisés à la précarité énergétique, ils méconnaissent les dispositifs d'aide. Plusieurs des personnes rencontrées avaient parlé à leur médecin de leurs conditions de logement et des impacts sur leur santé. Jamais aucun ne les a orientés vers un dispositif adapté. Le médecin a généralement prodigué des « bons conseils », parfois inapplicables parce que trop généraux et inadaptés à la situation particulière. Les infirmières connaissent les logements, elles peuvent être des relais d'information. On pense aussi aux aides à domicile, aux services de portage des repas, etc.
- **Les professionnels du logement** (acteurs publics et acteurs privés) ont un rôle dans l'identification des situations de précarité énergétique. Non seulement par le repérage des logements mal isolés, mais surtout dans l'accompagnement à l'occupation. La vente est un acte juridique très encadré, qui exige de nombreuses expertises techniques, un diagnostic de performance énergétique (DPE), etc., mais il n'est prévu aucune transmission de modes d'emploi et d'occupation du logement. Pour les locataires, l'état des lieux ne peut se substituer à une transmission, en situation, des modes d'emploi. Les techniciens d'entretien peuvent aussi être des relais d'information auprès des ménages pour les orienter vers les dispositifs de conseil et d'accompagnement.
- **Les professionnels de l'action sociale** sont aussi en première ligne pour identifier des situations de précarité énergétique, mais souvent sur d'autres scènes que l'énergie qui suscite peu de demandes. A partir d'autres problèmes (sanitaires, d'aide à domicile, éducatifs, etc.), ils peuvent repérer des situations de mal logement et orienter les ménages vers des dispositifs adaptés.

Ces acteurs restent à former, pour qu'ils puissent identifier et interpréter les signes de la précarité énergétique, reconnaître ses conséquences sociales et mieux connaître les dispositifs d'aide et d'accompagnement. La prévention de la précarité énergétique semble devoir encore passer par la sensibilisation d'un ensemble d'acteurs et la diffusion de l'approche

sociotechnique pour pouvoir identifier les ménages et les orienter vers les dispositifs d'aide et d'accompagnement.

## VII. Conclusion

Les ménages en précarité énergétique rencontrés dans cette étude connaissent des situations socio-résidentielles très différentes. Ils partagent pourtant une même condition sociale défavorisée, même si des familles appartenant aux petites couches moyennes commencent à être concernées par la précarité énergétique. Ils partagent aussi des conditions de mal logement, marquées par l'inconfort et des factures d'énergie élevées qui mettent à mal un équilibre fragile. La plupart ne relèvent pas de la clientèle habituelle des services sociaux. Ils ont découvert la relation d'assistance pour la première fois à l'occasion des difficultés à régler des factures d'énergie élevées, pour négocier avec un bailleur réticent à réaliser des travaux ou pour trouver des solutions à l'inconfort.

L'entrée dans la précarité énergétique relève essentiellement de trois processus sociaux : un processus continu de dégradation d'un logement qui est resté trop longtemps sans entretien ni travaux faute de ressources suffisantes ; l'entrée dans un nouveau logement, dégradé voire insalubre ou dont les occupants ne maîtrisent pas les outils techniques de régulation du confort ; des accidents de la vie qui se traduisent par une diminution des ressources ou des dommages au logement. Certains, habitués 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 : privations, bricolages, mobilisation de ressources par leurs relations sociales, recours aux aides publiques, etc. Le maintien du confort peut être coûteux : achat d'appareils, de peinture, de matériels d'isolation, de vêtements ou de matelas en cas de forte humidité, etc., sans compter les coûts d'information et de transaction pour chercher des solutions d'amélioration de la situation. 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, configuration, taille, 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 ne connaissent pas toujours 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, des approches systématiques de certains publics ciblés (par exemple par des actions d'identification de l'habitat indécemment ou indigne) faciliteraient le repérage des situations de précarité énergétique et, par une approche plus collective, limiteraient le risque de stigmatisation de situations individuelles.

Même lorsqu'ils sont « invisibles » pour les professionnels des 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, pour autant qu'ils y soient sensibilisés. Plus que 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 connaissent 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 poussé du logement, de formes d'accompagnement à la maîtrise du système sociotechnique 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, mais surtout, une phase d'expérimentation des conditions objectives et subjectives du confort. 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 intervenir après un temps d'expérimentation, mais avant que de nouvelles habitudes contre-productives ne se soient forgées.

L'impératif de transition énergétique questionne l'économie d'énergie comme valeur, et impose la prise en compte de la diversité sociale et de l'inter-culturalité. Éviter de creuser davantage la fracture énergétique suppose de bouleverser les préjugés, les savoirs et savoir-faire, de rompre avec les utopies techniciennes et sociales, de penser ensemble tous les acteurs de la performance énergétique et d'appréhender la technique et le social non plus de manière segmentée, mais dans leurs interdépendances. Le traitement de la précarité énergétique passe par cette approche sociotechnique globale qui ne se limite ni à l'état du logement ni aux situations sociales des ménages, mais appréhende les multiples dimensions des modes de vie et d'habiter.

# VIII. Bibliographie

Becker, H., S., 2014, *La bonne focale. De l'utilité des cas particuliers en sciences sociales*, La Découverte.

Beslay, C., et Al, 2010, Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, Rapport d'études, Projet PREBAT ADEME - PUCA.

Beslay, C., Gournet, R., Zélem, M-C., 2015, Le « bâtiment économe ». Utopie technicienne et résistance des usages, - in BOISSONADE Jérôme (Dir.), *La ville durable controversée. Les dynamiques urbaines dans le mouvement critique*, Ed. Pétra, col. Pragmatismes.

Beslay, C., Gournet, R., Pucheu, E., 2015, Le choix de la lumière naturelle, BESCIB, GIF Lumière, Programme ADEME « Bâtiments responsables à l'horizon 2020 ».

Beslay, C., 2017, Les occupants, acteurs de la performance des travaux de rénovation thermique et énergétique, *CVC La revue des climaticiens*, n°897, octobre.

Boudon, R., 2003, *Raison, bonnes raisons*, Paris, PUF.

Bourdieu, P., 1979, *La distinction. Critique sociale du jugement*, Éditions du minuit.

Brisepierre, G., 2015, Les ménages français choisissent-ils réellement leur température de chauffage ? La norme des 19°C en question, in Zélem, M-C., Beslay, C., *Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales*, CNRS Éditions.

Cacciari, J., 2017, Les ménages face aux impératifs de « transition énergétique », Thèse de doctorat en sociologie, Université d'Aix-Marseille.

Cacciari, J., 2018, La catégorie de consommateur d'énergie de la « Transition énergétique ». Entre injonction à l'autonomie pour les ménages et normalisation économique de leurs pratiques, *Gouvernement et action publique*, N°2018/1.

Castel, R., 2003, *L'insécurité sociale*, La république des idées.

CEREMA, 2017, Bâtiments démonstrateurs à basse consommation d'énergie. Enseignements opérationnels tirés de 119 constructions et rénovations du programme PREBAT 2012-2016, ADEME.

Cochoy, F., Fijalkow, Y., 2002, Le marché de l'aide sociale : représentations, paradoxes et enjeux, *Politiques et Management public*, N°20 (2).

Demazière, D., Dubar, C., 1997, *Analyser les entretiens biographiques*, Ed. Nathan, Col. Essais et recherches.

Devalière, I., 2008, Au-delà des impayés d'énergie, comment appréhender la précarité énergétique, *Espace population sociétés*, 2008/1.

Devalière, I., 2009, De l'inconfort thermique à la précarité énergétique, profils et pratiques des ménages pauvres, *Informations sociales*, N°155.

Devalière, I., 2010, Identification des processus de précarisation énergétique des ménages et analyse des modes d'intervention, Programme ADEME / PUCA / ANAH « Précarité énergétique 2007-2010 ».

Devalière, I., 2015, La précarité énergétique, un objet sociotechnique en cours d'identification, in Zélem, M-C., Beslay, C., *Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales*, CNRS Éditions.

Dubois, V., 2003, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Ed. Economica.

Dubet, F., 2000, *Les inégalités multipliées*, Ed. de l'Aube.

Gilles-Simon, M-O., Legros, M., 1996, Le non-recours chez les plus pauvres : une approche empirique, *Recherches et prévisions*, n°43.

Gournet, R., Beslay, R., 2018, Les méthodes de détection et de traitement des ménages en précarité énergétique par les CCAS. Études de cas, ONPE.

Grossetti, M., 2004, *Sociologie de l'imprévisible. Dynamiques de l'activité et des formes sociales*, PUF.

Callon, M., 2001, Synthèse et évaluation des enseignements du programme de recherche, In BONNET, M., (Ed.), *La commande... de l'architecture à la ville*, Ed. PUCA.

Jensen, P., 2018, *Pourquoi la société ne se laisse pas mettre en équation*, Seuil.

Lees, J., 2014, Ethnographier la précarité énergétique : au-delà de l'action publique, des mises à l'épreuve de l'habiter, Thèse de doctorat, EHESP, Marseille.

Le Roux, D., 2015, Précarité énergétique et milieu rural en France : le rôle des structures de médiation, *L'Europe en Formation*, n°378.

Lévy-Vroekant, C., Joubert, M., Reinorecht, C., 2015, *Agir sur les vulnérabilités sociales*, Presses Universitaires de Vincennes.

Morin, E., 1990, *Introduction à la pensée complexe*, ESF Éditions, Collection Communication et complexité.



Paugam, S., 2005, *Les formes élémentaires de la pauvreté*, PUF.

Paulou, J., Suaud, C., Beslay, C., Gournet, R., Biau, J-B., Souchu, R., Viandon, A., 2017, Potentiel de maîtrise de l'énergie des compteurs communicants gaz. Les compteurs communicants peuvent-ils changer les pratiques de consommation énergétique ? Retours d'expérience sur le pilote de déploiement du compteur Gazpar, Compteurs communicants gaz, pratiques des ménages et économies d'énergie, I Care & Consult, BESCOB, Énergies Demain, GRDF, ADEME.

Rabhi, P., 2010, *Vers une sobriété heureuse*, Actes Sud.

*Recherches et prévisions*, 1996, Accès aux droits, non-recours aux prestations, complexité, n°43.

Van Oorschot, W., 1996, Les causes du non-recours. Des responsabilités largement partagées, *Recherches et prévisions*, n°43.

Vorger, E., 2014, Étude de l'influence du comportement des occupants sur la performance énergétique des bâtiments, Thèse de doctorat, École nationale supérieure des mines de Paris.

Warin, P., 2010, Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? La vie des idées.fr, 1er juin.

Warin, P., 2016, Le non-recours aux politiques sociales, Presses universitaires de Grenoble.

Weber, M., 1959, *Le savant et le politique*, Plon.

Zélem, M-C., Beslay, C., 2011, Pour une transition énergétique sans exclusion sociale, *CLER Infos*, n°84.

Zélem, M-C., Beslay, C., (Dir.), 2015, Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales, CNRS éditions, col. Alpha.

# IX. Annexes

## Guide d'entretien Ménages

### Les caractéristiques sociales des ménages

- Composition du ménage, nombre d'occupants, âge des occupants, genre, liens entre les occupants.
- Niveau de formation et de diplôme
- Situation et parcours professionnel de la personne et des membres du ménage
- Revenus : montants, constitution, charges... Reste à vivre
- Problèmes rencontrés : familiaux, d'emploi, de santé, d'impayés, de confort, etc.

### Le logement

- Présentation / description du logements, de son environnement et des équipements
- Statut d'occupation, conditions d'entrée et/ou d'acquisition
- Histoire résidentielle du ménage
- Mode d'occupation du logement : pièces occupées, temps de présence
- État du logement, niveau et évolution de la dégradation
- Rapport au propriétaire/bailleur et autres services associés
- Entretien du logement, choix des professionnels
- Traitement des problèmes techniques, modes de résolution, bricolage, travaux...
- Facture d'énergie, évolutions, poids budgétaire
- Perspectives d'avenir dans le logement (rester, partir...)
- Les atouts/faiblesses du logement, les leviers d'action, problèmes insolubles

### Les usages domestiques et les pratiques MDE

- Modes de chauffage, utilisations, températures de consigne et effective
- Niveau de confort effectif, souhaité
- Rapport aux équipements : acquisition, mode d'utilisation, règles, critères d'achat, entretien
- Activités énergivores dans le logement
- Répartition et négociation des usages au sein du ménage
- Contrats de fourniture d'énergie : les fournisseurs (le rapport au), type de contrat et d'abonnement, choix des fournisseurs, changement de fournisseurs
- Sensibilités énergétique et environnementale, valeurs et enjeux identifiés
- Connaissance des gestes et des dispositifs économes
- Capacités de changement, poids des routines
- Sources d'informations/formations
- Suggestions pour économiser l'énergie

### Les impacts de la précarité énergétique sur les conditions de vie :

- Inconfort perçu (froid, humidité, etc.)
- Stratégies pour faire face aux problèmes : utilisation d'un système de chauffage alternatif, éviter certaines consommations énergétiques, payer l'énergie au détriment d'autres postes budgétaires (se nourrir, se vêtir, se déplacer, s'offrir des loisirs)
- Occupation du logement : ne pas occuper certaines pièces, ne pas recevoir les amis ou la famille...
- La dégradation de la qualité de vie : problèmes de santé (physique, psychologique), baisse de motivation face à l'emploi, désocialisation, problèmes éducatifs...

### **Le rapport aux dispositifs d'aide**

- Raisons du recours ou du non recours aux dispositifs
- Modes d'identification des dispositifs d'aide
- Mise en relation (procédure, sollicitation spontanée/accompagnée...)
- Difficulté/facilité des procédures
- Rapport aux interlocuteurs : capacité d'écoute, compréhension des problèmes, orientation vers les bons intervenants, pertinence des questions posées
- Réactivité de l'intervention (temps entre la prise de contact et la première intervention)

### **Le contenu des interventions**

- Le rapport aux intervenants (Capacité d'écoute, compréhension des problèmes, disponibilité...)
- Le déroulement des interventions
- Phase diagnostic : les modes d'identification des problèmes (Utilisation d'outils, expertises...); l'identification de nouveaux problèmes ; les équipements et documents distribués : appropriation, compréhension, usages (utilisés/utiles/efficaces) ; conseils : appropriation, compréhension, mise en pratiques
- L'orientation et l'accompagnement vers d'autres dispositifs/structures (OPAH, FSL, etc.) : raisons de l'orientation, pertinence, contenus, modes d'accompagnements et de prise en charge (individualisée/adaptée/suffisante)
- L'intervention sur le bâti : accompagnement, démarches, réalisation de travaux et/ou sollicitation du bailleur, sollicitation artisans...)
- Les financements des travaux et/ou de l'achat équipement : types de financement, répartition des participations, procédures, formes d'accompagnement

### **Les impacts de l'intervention**

- Impacts sur le confort : évolution du ressenti, problèmes résolus, modification des températures, du taux d'humidité, nouveaux équipements, etc.
- Impacts sur la santé : assainissement du logement
- Impacts sur la sociabilité : réceptions au domicile, relations avec le bailleur, les fournisseurs d'NRJ, l'entourage, etc....
- Impacts sur les pratiques et la sensibilité énergétique : efforts consentis pour réduire les consommations, utilisation du chauffage d'appoint, réappropriation des systèmes de chauffage, régularité du suivi des consommations, modes de suivi...
- Impacts sur le bâti : valorisation, esthétique, aménagements/agencement des lieux de vie...
- Impacts sur les consommations : évolution des factures et des consommations

- Impacts sur la situation financière du ménage : évolution de la situation budgétaire du ménage, situations d'impayés depuis l'intervention

### **La satisfaction/avis au sujet des interventions**

- Auto évaluation des dispositifs (adapté ? suffisant ? Efficace ? Simple ?...)
- Accessibilité et compréhension de l'information
- Disponibilité des intervenants
- Connaissance d'autres dispositifs, complémentarité entre dispositifs
- Cohérence des interventions vis-à-vis de ses enjeux et de ceux du territoire
- Les suggestions d'amélioration

## Présentation des ménages

	Nom	Ménage	Statut occupation	Logement	Revenus (hors APL)	Territoire	Région	Problèmes	Orientation / identification
1	Mme Abricot	Femme seule, 64 ans	Propriétaire	Individuel	< 1000€	Péri-urbain	Ile de France	Inconfort (travaux)	PACT
2	Mme Agathe	Femme seule, 2 enfants 13 et 19 ans	Locataire	Collectif privé	< 1000€	Urbain	Ile de France	Inconfort	ALE
3	M. Blanc	Homme seul, 65 ans	Locataire	Individuel social	< 1000€	Rural	Nouvelle Aquitaine	Inconfort, santé	CIAS Sarlat
4	M. et Mme Bleu	Couple, soixantaine	Locataire	Collectif privé	> 2000€	Péri-urbain	Occitanie	Impayés	SLIME / Quercy Énergie
5	M. Bordeaux	Homme seul, 37 ans	Locataire	Individuel privé	< 1000€	Rural	Nouvelle Aquitaine	Impayés	SLIME / CREAQ
6	M. et Mme Brun	Jeune couple, un enfant	Locataire	Collectif privé	1000-1500€	Urbain	Hauts de France	Inconfort, factures	SLIME / Lille
7	M. et Mme Carmin	Couple, 54-60 ans	Propriétaire	Individuel	> 300€	Rural	Nouvelle Aquitaine	Inconfort, travaux	Réseau
8	Colocataires	Trois célibataires, 35/40 ans	Locataires	Collectif privé	> 3000€	Urbain	Grand Est	Inconfort, factures	Réseau / BAO
9	Mme Gris	Femme seule, 50 ans	Locataire	Collectif social	1000-1500€	Urbain	Occitanie	Factures, inconfort	Réseau / BAO
10	Mme Indigo	Femme seule, 65 ans	Logée à titre gratuit	Individuel privé	< 1000€	Péri-urbain	Occitanie	Inconfort, impayés, travaux	Gefosat
11	Mme Jacynthe	Femme seule, un enfant de 3 ans	Locataire	Collectif privé	< 1000€	Péri-urbain	Ile de France	Inconfort, impayés	ALEC
12	M. et Mme Jaune	Couple, trois enfants	Locataire	Individuel privé	1.500-2000€	Péri-urbain	Hauts de France	Inconfort, santé	SLIME / Lille
13	M. et Mme Lavande	Couple, 2 enfants de 4 ans et 4 mois	Locataire	Individuel privé	1000-1500€	Rural isolé	Occitanie	Inconfort, Impayés	CESF / Lot
14	Mme Lilas	Femme (63 ans) avec son fils	Usufruit	Individuel privé	1000-1500€	Rural	Occitanie	Inconfort, factures, impayés, travaux	Soliha

15	Mme Magenta	Jeune femme seule	Locataire	Collectif privé	1000-1500€	Rural	Occitanie	Inconfort, impayés	Gefosat
16	Mme Menthe	Couple, 2 enfants de 11 et 19 ans	Locataire	Collectif social	1000-1500€	Urbain	Occitanie	Inconfort, impayés	Secours Catholique
17	M. Moutarde	Homme seul, 60 ans	Locataire	Collectif social	< 1000€	Urbain	Occitanie	Inconfort, impayés	Secours Catholique
18	Mme Olive	Femme seule (34 ans) avec 3 enfants de 13, 9 et 7 ans	Locataire	Individuel social	1000-1500€	Péri-urbain	Occitanie	Impayés	CESF / Lot
19	Mme Pourpre	Couple, 2 enfants de 8 et 13 ans	Copropriétaire	Collectif	2000-2500€	Urbain	Occitanie	Inconfort (travaux), factures	Secours Catholique
20	M. et Mme Prune	Couple, 2 enfants de 4 et 7 ans 3.000€	Propriétaire	Individuel	> 3000€	Urbain	Ile de France	Inconfort (travaux)	PACT
21	M. Rubis	Homme seul, 48 ans	Locataire	Individuel privé	< 1000€	Urbain	Nouvelle Aquitaine	Inconfort, impayés	SLIME / CREAQ
22	M. et Mme Saumon	Couple, 3 enfants de 12, 11 et 3 ans	Locataire	Individuel privé	2000-2500€	Rural	Nouvelle Aquitaine	Inconfort, impayés	SLIME / CREAQ
23	M. et Mme Sable	Couple, 2 enfants (3 et 5)	Locataire	Collectif social	2500-3000€	Urbain	Occitanie	Factures,	Réseau / BAO
24	Mme Sépia	Femme seule, un enfant de 19 ans	Locataire	Collectif (logement d'insertion)	< 1000€	Urbain	Ile de France	Impayés	ALE
25	M. Taupe	Jeune couple, un bébé	Propriétaire	Individuel	1000-1500€	Rural	Val-de-Loire	Inconfort (travaux)	Soliha
26	M. Titane	Homme seul, 60 ans	Propriétaire	Individuel	1000-1500€	Urbain	Occitanie	Inconfort (travaux)	Réseau / BAO
27	Mme Topaze	Femme seule, 47 ans	Propriétaire	Individuel	< 1000€	Rural	Val de Loire	Inconfort, factures	Soliha
28	Mme Turquoise	Femme seule, 78 ans	Propriétaire	Individuel	1000-1500€	Rural	Nouvelle Aquitaine	Inconfort	CIAS
29	M. et Mme Vert	Jeune couple, deux enfants	Locataire	Collectif social	1500-2500€	Urbain	Hauts de France	Inconfort, impayés	SLIME / Lille
30	Mme Viride	Femme seule fils	Locataire	Individuel	1000-1500€	Rural	Occitanie	Impayés	SLIME