

Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité énergétique accompagnés et non-accompagnés

Analyse des leviers et des freins à la sortie de la précarité énergétique

Premiers éléments de synthèse de l'enquête longitudinale

Avertissement

Les données présentées dans cette synthèse sont issues des entretiens réalisés auprès d'une cohorte de 30 ménages et des professionnels qui les accompagnent : de fait, les résultats d'analyse sont davantage significatifs que représentatifs des situations de précarité énergétique.

Au moment de la rédaction de cette synthèse, le suivi des ménages n'est pas encore terminé. Ainsi, les enseignements issus de l'enquête et présentés sont encore partiels. Les résultats d'analyse seront stabilisés une fois que l'enquête sera terminée.

Par ailleurs, les enseignements tirés concernant les dispositifs d'aide et d'accompagnement ne peuvent pas prétendre à être généralisés. Ils servent surtout à comprendre la nature et les impacts des actions menées auprès des ménages de la cohorte faisant l'objet du suivi longitudinal.

Table des matières

1. Introduction : rappel des objectifs et de la méthodologie de l'enquête	2
1.1. Présentation de la cohorte.....	3
1.2. Méthodologie de l'approche longitudinale.....	4
2. Analyse des parcours des ménages	5
2.1. Trajectoires objectives.....	5
2.1.1. Schématisation des trajectoires objectives	6
2.1.2. Principaux enseignements	6
2.2. Trajectoires subjectives	8
2.2.1. Schématisation des systèmes d'acteurs	9
2.2.2. Principaux enseignements issus de l'analyse des systèmes d'acteurs.....	9
Les configurations à forte inertie	10
Les configurations dynamiques.....	10
3. Analyse des parcours d'accompagnement : 3 études de cas	11
3.1. Couple Valériane (Propriétaire occupant)	11
3.2. Famille Bruyère (Locataire du parc privé)	13
3.3. Madame Rose (Locataire du parc social)	15
4. Premiers enseignements à tirer.....	17

I. Introduction : rappel des objectifs et de la méthodologie de l'enquête

L'enquête porte sur le suivi d'une cohorte de 30 ménages en situation de précarité énergétique sur une période de 12 mois. L'échantillon d'enquête regroupe à la fois des ménages accompagnés et non-accompagnés par des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique. L'objectif de l'étude est d'analyser l'évolution des parcours des ménages de manière à saisir l'impact des événements de la vie et des dispositifs d'aide et d'accompagnement sur les situations de précarité énergétique. L'intérêt du suivi longitudinal est triple :

- Retracer les trajectoires biographiques des ménages suivis et saisir les arbitrages et les événements qui aboutissent à des décisions ou à des bifurcations ;
- Identifier les conditions incitatives à entrer dans une démarche de rénovation de l'habitat, d'obtention d'aide financière pour pallier aux charges, les conditions de médiation avec le bailleur ou de transformations de leurs pratiques ;
- Apprécier les répercussions de ces dispositifs, sur le confort, la santé, l'insertion sociale, la situation économique, etc.

Les conclusions de cette enquête doivent permettre de tirer des enseignements sur ce qui favorise ou au contraire bloque la réduction du phénomène de précarité énergétique, mais aussi, de formaliser des pistes de travail pour améliorer l'efficacité des actions des professionnels, optimiser la coordination des acteurs tant sur les composantes sociales que techniques des situations et ainsi faciliter le traitement des situations de précarité énergétique.

1.1. Présentation de la cohorte

La cohorte a été constituée de manière à faire varier et couvrir l'ensemble des critères suivants :

- composition du ménage (familles monoparentales, personnes âgées, travailleurs pauvres, ménages aux revenus modestes) ;
- statuts d'occupation (locataires parc public / parc privé, propriétaires occupants) ; types de logement (individuel ou collectif) ;
- nature du territoire (urbain, péri-urbain, rural) ;
- relations aux dispositifs (ménages repérés, aidés, « invisibles ») ;
- types de problèmes en matière de précarité énergétique (inconfort, impayés, habitat dégradé, équipements énergivores, accidents de parcours : famille, santé, emploi) ;
- variété des opérateurs et des aides (aides ponctuelle ou récurrente pour des impayés, suivi social, accompagnement pour l'amélioration de l'habitat, etc.).

L'identification et la sélection des ménages se sont appuyées sur la mobilisation des contacts issus de l'enquête ménage ONPE de 2018, des partenaires et membres du GT Ménages de l'ONPE, des organismes porteurs de dispositifs d'aide en matière d'action sociale et/ou de précarité énergétique (ex : Épicerie sociale, SLIME portées par des CCAS-CIAS, Collectivités ou Associations), mais aussi les relations interpersonnelles des enquêteurs.

Au total, plus d'une trentaine d'acteurs relais ont été mobilisés pour réaliser ce travail de repérage. Plus d'une cinquantaine de ménages ont été recensés entre octobre et décembre 2020 pour constituer la cohorte des 30 ménages à suivre dans le cadre de cette enquête.

Quasiment tous les ménages de la cohorte ont des revenus qui se situent dans les trois premiers déciles. Tous sont confrontés à la précarité énergétique et cumulent plus ou moins les différentes facettes du phénomène (inconfort thermique, factures importantes, impayés, mauvais état du logement, etc.). Sur les 30 ménages, 8 n'ont pas eu recours aux dispositifs d'aide dédiés à la précarité énergétique.

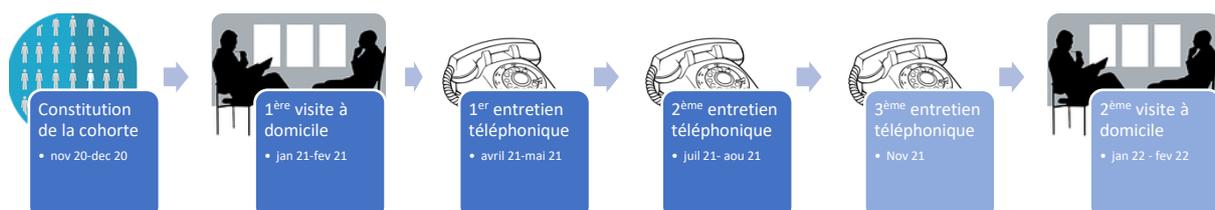


Composition de la cohorte	
Nord : 10	Sud : 20
Urbain (+ 3.000 hab.) : 10	Rural : 20
Locataire : 13 PP / 8 PS	Propriétaire : 9
Repéré : 22	Non repéré : 8

1.2. Méthodologie de l'approche longitudinale

La méthodologie de recueil des données et de suivi longitudinal des situations vécues par les ménages repose sur la réalisation de 5 entretiens qualitatifs durant la période de suivi (de janvier 2021 à janvier 2022) :

- **Un premier entretien en face à face** et une visite commentée du domicile afin d'explorer :
 - le parcours résidentiel, professionnel et familial ;
 - les problèmes de précarité énergétique ;
 - le rapport et l'engagement dans les dispositifs d'accompagnement ;
 - les attitudes et sentiments vis-à-vis de la situation ;
- **3 entretiens téléphoniques** (un entretien tous les 3 mois) pour compléter et/ou consolider les informations recueillies lors de la première visite à domicile. Il s'agit d'appréhender les évolutions au niveau de la situation, des événements dans la vie du ménage et dans l'accompagnement, mais aussi, de recueillir ce que pensent, jugent et ressentent les ménages au sujet de l'évolution de leur situation et au sujet des actions en cours pour l'améliorer ;
- **Un dernier entretien en face à face** et une visite du domicile 12 mois après la première visite, afin d'opérer un bilan réflexif sur la situation et l'accompagnement :
 - ce qui a changé ou non dans la situation socio-résidentielle ;
 - ce qui a fonctionné ou non dans l'accompagnement ;
 - l'évolution des attitudes, sentiments et attentes.



Après plus de six mois d'enquête et au terme du troisième entretien (second entretien téléphonique), seuls deux ménages ont quitté la cohorte qui compte désormais 28 ménages.

En complément, des entretiens qualitatifs ont été menés auprès des professionnels qui mettent en œuvre les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique dont bénéficient les ménages de la cohorte. L'objectif de ces entretiens est d'avoir un regard croisé pour mieux comprendre la situation des ménages de la cohorte, la nature des interactions entre les dispositifs et les ménages, mais aussi, les impacts des modes d'intervention sur les situations de précarité énergétique.

2. Analyse des parcours des ménages

Les recherches bibliographiques montrent que les études longitudinales qualitatives sont - rares et proposent peu de ressources méthodologiques pour analyser les trajectoires ou les parcours de vie des ménages en précarité énergétique. Les outils dont s'est inspirée l'équipe de sociologues sont ceux de l'analyse structurale des récits (Barthes, 1966) telle qu'elle a été appliquée aux récits biographiques par Demazière et Dubar (1997). Elle distingue trois niveaux d'analyse :

- les fonctions, qui correspondent aux différents segments ou épisodes du parcours ;
- les actants, humains ou non humains, acteurs de la trajectoire dont la qualification par le locuteur permet d'identifier son système relationnel ;
- les arguments, c'est-à-dire l'univers des croyances qui orientent l'action.

Enfin, des outils d'analyse ad hoc comme les trajectoires de précarité énergétique ont donc été construits afin de saisir et appréhender au mieux la précarité énergétique au travers de :

- un calendrier qui retrace l'apparition des problèmes et des actions mises en œuvre par les ménages et les professionnels pour tenter de les résoudre (**la trajectoire objective**) ;
- la reconstitution du système d'acteurs permettant d'identifier les acteurs/dispositifs d'accompagnement, les relations aux acteurs et les sentiments ou les attitudes envers la situation et les acteurs (**la trajectoire subjective**).

2.1. Trajectoires objectives

Les « trajectoires objectives » ont été établies à partir des éléments factuels fournis par les ménages et par leurs accompagnants. Ces éléments relèvent d'**événements** (familiaux, professionnels, de santé, de factures impayées, de pannes d'équipements, de visites à domicile, etc.), d'**actions** (monter un dossier, réaliser des travaux, déménager, etc.) ou de ressentis (avoir froid, subir de l'inconfort, ressentir de l'humidité, etc.). **Il s'agit en fait de « calendriers »** dans lesquels sont positionnés les événements et les séquences (c'est-à-dire les phases de continuité sans événement particulier qui réorienterait la trajectoire et marquerait l'entrée dans une nouvelle séquence).

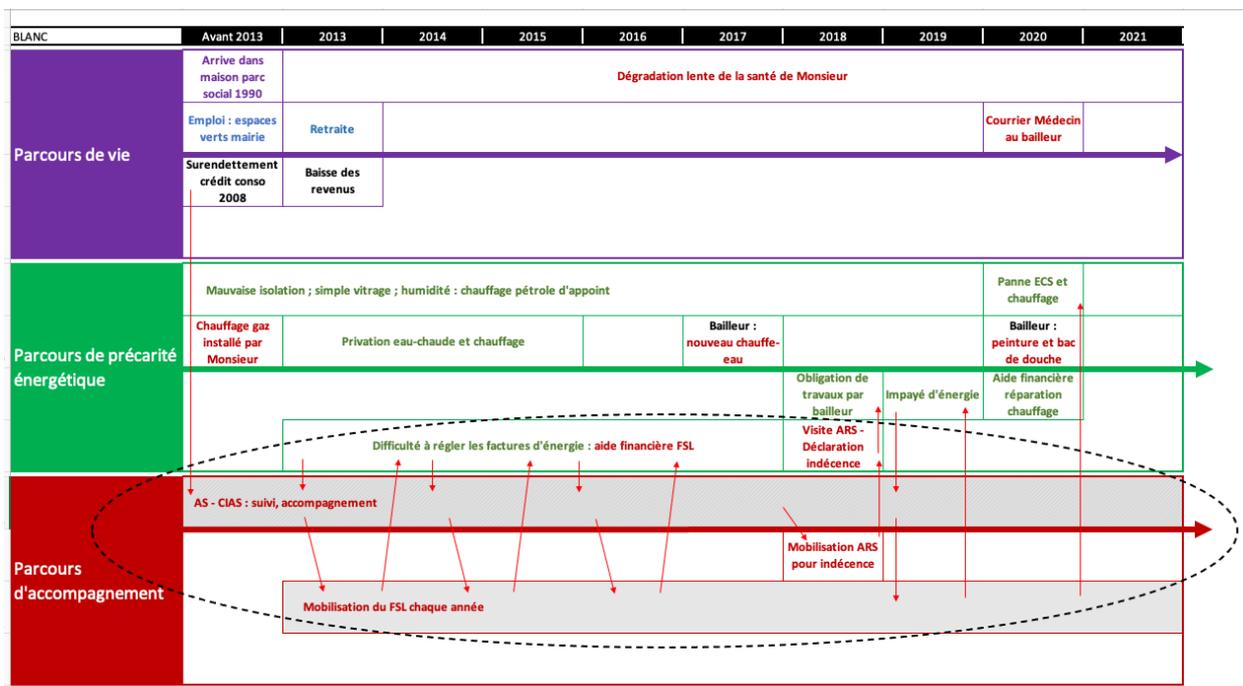
Trois types de trajectoires ont ainsi été identifiés :

- **La trajectoire de vie**, retraçant les événements familiaux, professionnels, de santé, de logement ;

- **La trajectoire de précarité énergétique**, centrée sur les difficultés liées au logement et à l'énergie (impayés, panne d'équipements, dégradation du logement, froid ressenti, humidité, inconfort, travaux, modes d'occupation, pratiques, etc.) ;
- **La trajectoire d'accompagnement**, qui met en scène les professionnels de l'action sociale et/ou du bâtiment, et leurs interventions (visite à domicile, aide financière, diagnostic technique, montage de dossier, suivi de chantier, etc.). Certaines de ces interventions ne sont pas directement liées à la situation de précarité énergétique et peuvent être antérieures à cette situation, comme le traitement d'un surendettement, une aide financière ponctuelle ou régulière ou dans le cadre d'un problème de santé.

2.1.1. Schématisation des trajectoires objectives

L'analyse de ces calendriers répond à un **double objectif**, à la fois **singulier**, c'est-à-dire spécifique à chaque ménage en cherchant à identifier les formes d'articulation des trois calendriers et à caractériser les épisodes ou phases de la trajectoire et les événements ayant engendré une bifurcation, et **transversal** à la cohorte, en cherchant à identifier et à caractériser des typologies de trajectoires significatives. Pour l'heure, les résultats d'analyse sont issus de la mise à plat de la chronologie des événements selon les trois types de trajectoires (parcours de vie, parcours de précarité énergétique et parcours d'accompagnement) pour chaque ménage de la cohorte.



L'enquête dispose de 28 calendriers, plus ou moins longs et complexes, révélateurs de la diversité du phénomène de précarité énergétique- qui seront complétés au fur et à mesure de l'avancée du travail de terrain.

2.1.2. Principaux enseignements

L'analyse des parcours des ménages de la cohorte permet de tirer les enseignements suivants :

- **La précarité énergétique est un phénomène qui s'inscrit dans le temps long.** Pour la plupart des ménages rencontrés, c'est bien le fait d'avoir emménagé dans un logement « énergivore » ou en « mauvais état » qui les a fait basculer dans la précarité énergétique : lutter contre l'inconfort thermique en hiver s'avère coûteux et source de grosses factures de régulation ou d'impayés d'énergie, ce qui dégrade fortement les capacités financières des ménages et ce les amène à adopter des pratiques de restriction (ne pas se chauffer, ne pas payer telle ou telle facture, se priver au niveau alimentaire ou vestimentaire). La moitié des ménages de la cohorte sont en situation de précarité énergétique depuis plus de 10 ans et certains d'entre eux ont connu une dégradation lente de leur situation au fil du temps (au niveau de la santé et de l'état du logement). Seuls trois ménages de la cohorte connaissent la précarité énergétique depuis moins de 5 ans (emménagement récent). Enfin, pour trois ménages, des accidents de parcours viennent compliquer une situation déjà difficile, suscitant une baisse de revenus ou un manque de ressources physiques et mentales (chômage, maladie, séparation).
- **La sollicitation des dispositifs d'aides ou d'accompagnement est généralement assez rapide.** Pour un tiers de la cohorte, elle s'est faite dans l'année même de l'entrée en précarité énergétique. Pour un autre tiers, dans les trois premières années. Enfin, le dernier tiers a attendu plus de quatre ans (jusqu'à onze ans) avant de solliciter une aide financière ou technique. Notons que les ménages dits « invisibles » n'ont jamais eu recours à un dispositif d'accompagnement en matière de précarité énergétique, mais certains d'entre eux ont déjà sollicité des aides sociales, soit via des travailleurs sociaux, soit via des associations caritatives. Les cas de « non-recours » ne sont donc pas toujours totalement « invisibles » dans le champ de l'action sociale, mais les ménages ne sont pas identifiés comme en situation de précarité énergétique, faute de vigilance, de temps ou de compétence par les professionnels concernés.
- **La sollicitation d'une aide ou d'un accompagnement résulte essentiellement de problèmes financiers** (grosses factures, impayés d'énergie, voire surendettement). C'est le cas de 21 des 28 ménages qui ont bénéficié d'un suivi ou d'un accompagnement. L'état du logement, son caractère devenu « invivable » ou « inacceptable », suite à sa vétusté ou à une panne d'équipement n'a été le motif du recours que dans sept cas. Ainsi, la mauvaise qualité de vie dans le logement ne semble pas suffire pour amener les ménages à solliciter une aide et s'engager dans une démarche accompagnée. Ce sont bien les aspects financiers qui sont le mobile de l'action. Les ménages s'adressent alors à des travailleurs sociaux pour tenter d'assainir leur situation financière. Les travailleurs sociaux les orientent ensuite (ou non) vers les dispositifs d'aide et d'accompagnement spécialisés dans l'amélioration du logement ou la médiation bailleur.
- **Dans plus de la moitié des cas, le suivi et/ou l'accompagnement est à la fois social et technique.** Le suivi ou l'accompagnement social renvoie plutôt aux services fournis par l'action sociale pour améliorer la situation financière des ménages (accès aux droits, FSL, aide alimentaire, insertion professionnelle, conseil en économie sociale et familiale, etc.). Le suivi ou l'accompagnement technique renvoie plutôt aux services fournis par les opérateurs spécialisés dans l'amélioration de l'habitat et la lutte contre la précarité énergétique pour améliorer les conditions d'occupation des ménages (diagnostic du logement, conseil sur les pratiques énergétiques, financement d'équipements performants, montage de projet pour rénover le logement, etc.). Certains acteurs ont des positionnements hybrides car ils prennent en compte les dimensions sociales et techniques des situations de précarité énergétique. Sept ménages n'ont eu recours qu'à un accompagnement social et six

seulement à de l'accompagnement technique. Cela confirme le besoin de complémentarité entre l'approche sociale et l'approche technique pour traiter les situations de précarité énergétique.

- **Le parcours d'accompagnement n'est pas toujours linéaire.** Pour 10 ménages, on observe des discontinuités, avec la succession de plusieurs périodes d'accompagnement (généralement 2, plus rarement 3), espacées de 2 à 6 ans. Le cas le plus fréquent est le recours à une aide sociale pour aider à régler les factures et, quelques années plus tard, un accompagnement plus poussé, à la fois social et technique. Deux cas de figure montrent une tentative avortée de projet de travaux qui n'aboutit pas, faute d'obtention des financements suffisants ou par mésentente avec les professionnels porteurs du dispositif.
- **L'accompagnement s'inscrit dans la durée.** Dans la moitié des cas, il dure moins de 5 ans, mais dans trois cas, il dure plus de 10 ans, parfois de manière discontinue, avec plusieurs phases d'accompagnement, voire plusieurs types d'aides (financière, alimentaire, etc.) mis en œuvre par des différents opérateurs. Parfois, les accompagnants sont en contact plus régulier avec les ménages. L'accompagnement social, centré sur les aides financière, alimentaire, à l'insertion professionnelle, etc., est le plus long, inférieur à 5 ans dans 17 cas contre 27 pour un accompagnement technique. Onze ménages ont été suivis pendant plus de 5 ans (dont 3 plus de 10 ans) par des travailleurs sociaux, avec généralement des aides financières récurrentes, ce qui n'est le cas que d'un seul ménage pour un accompagnement technique ou sociotechnique qui vise à traiter le logement de manière plus ou moins approfondie. Pour quasiment tous les ménages suivis, l'accompagnement n'était pas terminé au moment du second entretien. Si l'accompagnement technique à la réalisation de travaux ou à la médiation est plus court que l'accompagnement social et financier, il est différemment perçu par les ménages. Une fois le bon opérateur trouvé, les ménages concernés regrettent qu'il soit si long de réaliser le montage financier, de trouver les entreprises, puis de réaliser les travaux. Cette critique concerne la lourdeur des dispositifs. Elle est moins souvent adressée aux travailleurs sociaux, qui reçoivent d'autres types de critiques (ex : impuissance pour agir, manque d'empathie et de compréhension, manque de temps et de disponibilité, stigmatisation de la personne qui vient chercher de l'aide, etc.). La crise sanitaire du Covid19 a incontestablement ralenti le processus d'accompagnement, avec des périodes, parfois longues, de mise en sommeil des dispositifs.

2.2. Trajectoires subjectives

Les matériaux (retranscriptions d'entretiens) du point de vue de la **subjectivité des acteurs, c'est-à-dire les sentiments ou les attitudes** des ménages envers leur situation et les acteurs des dispositifs qui interviennent sur leur situation ont également été exploités. Ces sentiments ou ces attitudes peuvent être la conséquence ou le moteur de l'action ou de la situation. Ils donnent véritablement sens au vécu de la trajectoire et aux actions entreprises (ou non) pour y remédier.

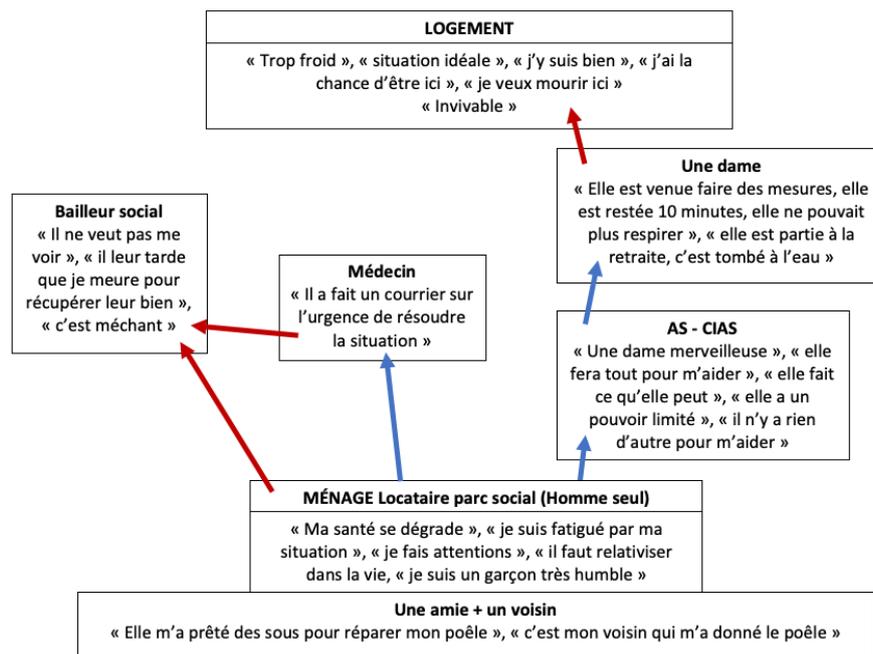
Pour chaque ménage, **le système d'acteurs** a été reconstruit et a pris en compte tous les actants qui interviennent dans la trajectoire, qu'il s'agisse des **acteurs humains** (le ménage, la famille, les amis, les relations sociales, le bailleur, les accompagnants, etc.) et l'**environnement** (le logement, les équipements, les critères d'éligibilité aux aides, les dossiers à instruire pour un projet de travaux, etc.). Chaque actant a été défini par la manière dont il a été qualifié par le ménage et par leurs types de relations avec les autres actants. Ces systèmes d'acteurs (ou d'action) font également apparaître l'évolution éventuelle des sentiments au cours du temps, des phases de la trajectoire et des expériences.

Cette formalisation permet d'analyser l'ensemble des relations sociales, la taille et la configuration des systèmes d'acteurs, les trajectoires vécues et l'univers des croyances. Elle permettra également, une fois l'enquête terminée, d'établir une typologie des parcours d'accompagnement et les impacts de ces parcours sur les situations de précarité énergétique.

2.2.1. Schématisation des systèmes d'acteurs

Ce travail a permis de dégager 28 schémas reproduisant les interactions plus ou moins complexes et mettant en scène un nombre varié d'actants. Comme pour les calendriers, ces schémas sont complétés au fur et à mesure de l'avancée du travail de terrain.

Schéma du système d'acteurs de M. Blanc



2.2.2. Principaux enseignements issus de l'analyse des systèmes d'acteurs

L'analyse s'est, pour l'instant, limitée à l'exploitation des sentiments envers les accompagnants et les dispositifs d'accompagnement, ainsi qu'au vécu de leur situation par les ménages. Plusieurs constats se dégagent :

- **Les systèmes d'acteurs sont souvent limités** aux accompagnants des dispositifs d'aide ou d'accompagnement, aux acteurs du logement et de l'énergie (bailleurs, fournisseurs d'énergie) et à quelques relations sociales, essentiellement de lien fort (famille, amis). **Il ressort ainsi l'image de ménages relativement isolés socialement**, ne pouvant guère compter sur l'appui de proches, confrontés à des acteurs sources de difficultés (bailleur, fournisseurs d'énergie, entreprises du bâtiment) et mobilisant parfois de nombreux dispositifs d'aide ou d'accompagnement.
- **La plupart des ménages identifient ou perçoivent davantage des « personnes » que des « dispositifs » ou des « structures ».** Autrement dit, les ménages ont une vision floue et parcellaire des dispositifs d'aide ou d'accompagnement dans lesquels ils s'inscrivent. Ils ont tendance à assimiler l'identité des intervenants à celle de leurs structures d'appartenance

(ex : M. ou Mme. X ou G sont des intervenants assimilés à REH, au Secours Catholique, à la Fondation Abbé Pierre, à Soliha, à Gefosat, etc.).

- **Une vision relativement binaire des actants**, entre ceux qui aident et ceux qui bloquent. Il n'y a pas ou peu d'évolution des sentiments envers les actants, malgré, parfois, des relations de long terme, comme si, en quelque sorte, il n'était pas donné de seconde chance : un intervenant jugé défaillant peut être durablement stigmatisé par le ménage. Au contraire, un intervenant peut conserver son capital de confiance malgré des résultats décevants. Dans tous les cas, ce qui semble surtout compter pour les ménages, c'est le sentiment que l'intervenant s'engage à ses côtés. Cette posture d'engagement tend à donner des perspectives aux ménages même si les actions entreprises ont peu d'impacts sur la situation.

L'enquête longitudinale permet de saisir l'évolution des perceptions subjectives que les ménages développent vis-à-vis de leurs situations et d'eux-mêmes, mais aussi concernant leur rapport aux dispositifs d'aide en matière de lutte contre la précarité énergétique. L'analyse des systèmes d'acteurs et du discours des ménages nous amène à distinguer au moins **deux catégories de configurations : les configurations à forte inertie** (qui offrent peu de perspectives ou de voies d'amélioration) et **les configurations dynamiques** (qui offrent des perspectives et des voies d'amélioration).

Les configurations à forte inertie

Les configurations à forte inertie sont celles qui n'offrent pas, ou très peu, de perspectives d'amélioration pour les ménages car la précarité énergétique est installée et stabilisée. De fait, les ménages ont tendance à exprimer des sentiments négatifs vis-à-vis d'eux-mêmes et de leur situation : cela concerne au moins vingt-deux des vingt-huit ménages de la cohorte.

Ces ménages sont en quelque sorte pris dans des spirales infernales car ils sont enfermés ou bloqués dans des situations où la précarité énergétique est alimentée par un manque de ressources (financière ou relationnelles), par des accidents de parcours (maladie, rupture familiale) et/ou des bifurcations (entrée dans un logement énergivore), mais aussi, pour certains ménages, par des formes d'attachement à leur logement et de routines qui ne leur permettent pas de se projeter dans un autre contexte favorable. Quelques-uns de ces ménages connaissent une dégradation lente de leur situation et n'ont pas, au moment de l'enquête, d'opportunités pour améliorer le logement ou tout simplement déménager. Dans tous les cas, ces ménages peinent à trouver des solutions, à « garder la face » ou à conserver le moral. Ils ont ainsi tendance à développer et cristalliser de nombreux sentiments négatifs (honte, privation, impuissance, abandon, crainte, défiance, épuisement, injustice, désenchantement, etc.).

Les configurations dynamiques

Les configurations que nous qualifions de dynamiques sont celles qui offrent des perspectives d'amélioration car des ressources ou des solutions sont mobilisables pour réduire les problèmes inhérents à la précarité énergétique (ex : obtention d'une aide financière qui permet d'équilibrer le budget, perspective de déménagement, projet d'amélioration de l'habitat bien avancé et qui a des chances d'aboutir, etc.). De fait, dans ces situations, les voies d'amélioration envisagées ou mises en œuvre suscitent une évolution des sentiments : les perceptions négatives des ménages vis-à-vis d'eux-mêmes et de leur situation sont alors susceptibles de devenir positives. Six des ménages de la cohorte ont été, ou sont, dans des situations dynamiques.

En effet, ces ménages sont, au moment de l'enquête longitudinale, dans des situations qui se sont améliorées ou bien qui sont en voie d'amélioration (ex : des travaux ou un déménagement sont programmés). Dans certains cas, la situation ne présente pas de problèmes insurmontables (ex : avoir froid, avoir des factures importantes, mais avoir un revenu assez conséquent ; avoir une maison saine, des factures raisonnables, mais avoir un revenu faible). Toutefois, certains d'entre eux ont par moment éprouvé les mêmes sentiments négatifs que les ménages qui sont dans des situations complexes et figées. De fait, quand les situations ne sont pas trop problématiques et peuvent se débloquer car des solutions sont trouvées ou mises en œuvre, alors, les sentiments des ménages vis-à-vis d'eux-mêmes, ou de leurs situations, deviennent plus positifs (sentiment de retrouver la maîtrise de la situation, sentiment de revivre, etc.).

3. Analyse des parcours d'accompagnement : 3 études de cas

Un travail de traitement des données issues des entretiens a permis pour chaque ménage :

- de recenser de manière chronologique les opérateurs qui ont été sollicités ou mobilisés pour intervenir auprès des ménages,
- de lister les différentes actions qui ont été mises en œuvre par ces opérateurs pour traiter la situation,
- d'appréhender les impacts des actions menées sur la précarité énergétique des ménages.

Compte tenu du fait que l'analyse transversale des parcours d'accompagnement est encore en cours de réalisation au moment de la rédaction de cette synthèse, il semble pertinent de présenter ici trois études de cas qui permettent d'apprécier la mise en œuvre des dispositifs d'accompagnement pour traiter les problèmes qui se posent spécifiquement selon différents statuts d'occupation (propriétaire, locataire du parc social, locataire du parc privé). Ainsi chaque étude de cas est détaillée de la manière suivante :

- La nature des problèmes du ménage en matière de précarité énergétique ;
- Les opérateurs mobilisés par le ménage ou les opérateurs vers lesquels le ménage a été orienté ;
- Les actions mises en œuvre par les opérateurs ;
- Les impacts des actions menées sur les situations de précarité énergétique.

3.1. Couple Valériane (Propriétaire occupant)

Ce couple marié, âgé de 55 ans environ, est propriétaire d'une maison de plain-pied de 100 m² dans les faubourgs de Dunkerque depuis 1990. Au moment de l'enquête, le couple occupe seul le logement et reçoit régulièrement leur petit-fils qui est un enfant en bas âge.

Dimensions techniques de la précarité énergétique

Des travaux mal réalisés dans les années 90 ont dégradé l'étanchéité de la toiture de la maison. Celle-ci provoque des fuites d'eau, de l'humidité ambiante, des infiltrations et des moisissures au niveau des murs et des menuiseries. Au fil du temps, le clos et le couvert de la maison ont continué à se dégrader et l'inconfort (en hiver et par temps de pluie) s'est accentué pour devenir « invivable ». Le ménage s'est équipé d'un poêle à bois (en 2010) pour éviter de cumuler les grosses factures de gaz liées à l'utilisation de la chaudière vétuste. Au moment de l'enquête, la charpente de la maison risquait de s'effondrer.

Dimensions sociales de la précarité énergétique

De 1990 à 2010, Monsieur était ambulancier et Madame intendante en CDD pour une association, mais leur situation financière (crédit de la maison en cours, Madame en CDD) ne leur permet pas de contracter un crédit pour réparer le toit. En 2011, Monsieur arrête de travailler suite à un accident domestique et perçoit désormais une pension d'invalidité. En 2017, les revenus du couple baissent encore lorsque Madame perd son emploi. En 2021, Madame arrive en fin de droit (allocations chômage) et doit être hospitalisée pour se faire opérer de l'épaule : sa guérison conditionnera son retour à l'emploi car elle a le projet de participer au montage d'un restaurant solidaire en lien avec l'épicerie sociale et solidaire pour laquelle elle fait régulièrement du bénévolat. Le couple veille à l'équilibre de son budget, ce qui implique des privations (au niveau vestimentaire, des loisirs, des sorties, des vacances).

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides

Face à la dégradation du logement et des conditions de vie, Madame s'est mise à la recherche d'une aide pour financer l'amélioration de son habitat. Son parcours pour trouver une aide a été le suivant :

- En 2015, Madame identifie par elle-même le Réseau PACT et obtient un rendez-vous. Le conseiller qu'elle rencontre considère que les caractéristiques de la maison et de la situation financière du couple ne sont pas compatibles avec les critères d'obtention des aides de l'ANAH (maison trop petite, gain énergétique pas atteignable, problème du reste à charge).
- En 2017, Madame s'adresse au CCAS de secteur pour obtenir des informations sur les aides possibles. Le CCAS lui conseille alors de faire des recherches sur internet pour se renseigner sur les aides et de prendre rendez-vous avec le Réseau PACT (retour à la case départ).
- En 2019, lors d'un bénévolat pour une épicerie sociale et solidaire, Madame évoque sa situation avec la responsable de l'association. Ensemble, elles identifient (via internet) et contactent le Réseau Éco Habitat (REH).
- Quelques jours après l'envoi du courrier (en 2019), un bénévole du Secours Catholique, partenaire du dispositif REH, contacte Madame. Dans la foulée, un rendez-vous a été pris pour visiter et diagnostiquer le logement (bénévole du secours catholique + techniciens de REH). Une semaine après la première visite, une bâche a été posée sur le toit de la maison pour protéger la charpente.
- En 2020, les contacts entre REH/Secours Catholique et le couple Valériane sont désormais réguliers. REH a lancé une démarche d'accompagnement qui consiste à : définir un projet de travaux ambitieux, rechercher des subventions pour financer le projet, obtenir des devis des entreprises du bâtiment, programmer la réalisation des travaux et le suivi du chantier, faire un bilan de la performance énergétique du logement après travaux. La crise sanitaire Covid 19 a ralenti la dynamique de l'accompagnement.
- En 2021, les travaux ont commencé comme prévu durant l'été. Le couple habite chez la mère de Madame durant le temps des travaux.

Impacts des actions menées sur la situation du couple Valériane

Entre 2015 et 2018, la demande du couple n'a pas trouvé d'offres au niveau local. Les deux opérateurs sollicités (CCAS et PACT) ont considéré que la situation du couple n'était pas compatible avec les aides existantes. De fait, ils n'ont pas orienté le ménage vers d'autres dispositifs. Le couple s'est alors senti démuné et a envisagé de baisser les bras et de vendre leur bien (à perte). Avec la création du partenariat entre REH et le Secours Catholique, le couple a trouvé une offre adaptée en termes d'accompagnement à l'amélioration de son habitat. Cet accompagnement a produit les impacts suivants sur la situation du couple :

- Un projet concret et global de rénovation énergétique (à hauteur de 58.000€), en cours de réalisation (toit, VMC, chaudière, menuiseries, isolation, électricité) ;
- Un soutien moral apporté par le dispositif (un bénévole référent, des contacts réguliers sources de confiance). Un ménage qui se projette à nouveau (satisfaction du ménage) ;
- Un accompagnement technique qui permet au ménage de déléguer à REH la complexité du montage du projet (diagnostic technique, choix des solutions techniques, mobilisation de subventions variées, obtention et comparaison de devis, suivi de chantier). Le reste à charge est à la hauteur des capacités financières du couple ;
- Une perspective pour le ménage de retrouver des conditions de vie confortable et économe du point de vue énergétique. On peut faire l'hypothèse que le couple Valériane va sortir de la précarité énergétique. L'enquête longitudinale permettra de le vérifier.

3.2. Famille Bruyère (Locataire du parc privé)

Ce couple marié (environ 40 ans), originaire du Maroc, loue depuis 2018 une maison de ville de 80 m² dans une petite ville de l'Hérault. Il occupe la maison avec ses deux adolescents. Au moment de l'enquête, la gestion locative est assurée par les enfants du propriétaire, une personne très âgée et malade (Alzheimer).

Dimensions techniques de la précarité énergétique

Il s'agit d'une maison ancienne sur trois niveaux avec des pièces qui ont de grands volumes. Peu avant l'emménagement de la famille Bruyère, le logement a été équipé d'une climatisation réversible dans le salon et de fenêtres double vitrage. Suite au premier hiver, le ménage constate que le système de chauffage génère des factures d'électricité importantes pour atteindre la consigne de température. Il constate aussi l'apparition de points de moisissures sur les murs, ce qui indique un défaut d'isolation de la maison. Lors du second hiver, la famille adapte son mode de gestion du chauffage de manière à maîtriser les factures : elle utilise le système de climatisation réversible pour chauffer le rez-de-chaussée lorsque les membres du foyer sont présents et elle évite d'utiliser dans les étages les radiateurs « grille-pains » jugés trop vétustes, dangereux et coûteux. L'inconfort (froid, humidité) reste néanmoins coûteux pour le ménage (facture de régularisation annuelle).

Dimensions sociales de la précarité énergétique

Entre 2018 et fin 2019, Monsieur a des revenus plutôt stables en tant que saisonnier agricole à temps plein et Madame a des revenus variables en tant qu'agent de service hospitalier en intérim : le couple arrive néanmoins à maintenir un équilibre budgétaire malgré des factures

d'électricité importantes. À partir de 2020, Monsieur est le seul à contribuer aux revenus du ménage car Madame entre dans une période de formation : le budget se trouve alors déséquilibré et ne permet pas de faire face à toutes les dépenses contraintes. Madame contacte alors la fille de la propriétaire pour que des améliorations techniques soient apportées : cette dernière dit ne pas avoir le pouvoir et les moyens financiers pour faire des travaux (les loyers sont encaissés par sa mère et elle-même perçoit le RSA). À partir de fin 2020, Madame décide de reprendre une activité professionnelle pour améliorer la situation financière de la famille.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides

Face aux tensions budgétaires et au manque de réactivité du propriétaire pour régler les problèmes techniques du logement, le ménage s'est rapproché du CCAS de secteur pour obtenir de l'aide. Voici la démarche d'accompagnement initiée par l'assistante sociale du CCAS à partir de 2020 :

- L'assistante sociale du CCAS mobilise la CAF et la MSA pour obtenir des aides financières qui deviendront annuelles pour le ménage (environ 400€). Dans un même temps, elle oriente le ménage vers GEFOSAT et contacte la fille de la propriétaire pour l'inciter à faire des travaux.
- Le ménage prend contact avec GEFOSAT et une visite à domicile est organisée en présence de l'assistante sociale du CCAS qui suit la situation du ménage. Un diagnostic technique du logement est alors réalisé puis envoyé par GEFOSAT au propriétaire.
- Suite à l'envoi du rapport de visite, GEFOSAT a lancé une action de médiation auprès de la fille de la propriétaire pour que des travaux soient réalisés. Cette dernière consent alors à mobiliser un « bricoleur » de son entourage pour installer des radiateurs électriques dans les chambres à l'étage et intervenir sur la toiture source d'infiltration et d'humidité. Or, son intervention a dégradé la toiture, si bien que des fuites d'eau apparaissent dans la maison par temps de pluie, ce qui génère encore plus d'humidité.
- En 2021, face à ce problème de fuites d'eau, GEFOSAT réalise à nouveau une visite et un rapport pour instruire une action pour non décence du logement. L'objectif de cette action vise surtout à faire pression sur le propriétaire. Ce nouveau rapport pousse les enfants de la propriétaire à mobiliser leur ami « bricoleur » pour opérer quelques travaux supplémentaires : installation de trois radiateurs (la salle de bain, cuisine et salon), mise en place d'une porte pour former un sas avec la porte d'entrée, intervention sur le toit pour replacer quelques tuiles.

Impacts des actions menées sur la situation du couple Bruyère

Cette étude de cas montre que ce sont les problèmes financiers pour faire face aux dépenses contraintes qui ont amenés le ménage à solliciter le CCAS. L'assistante sociale du CCAS, qui suit encore le dossier, a su analyser la situation et orienter le ménage vers le dispositif d'accompagnement portée par GEFOSAT : il existe ainsi un partenariat local qui permet d'identifier les problèmes de précarité énergétique et les solutions pour tenter de les résoudre. Toutefois, on peut considérer que la démarche d'accompagnement a eu, pour l'heure, peu d'impacts sur la précarité énergétique de la famille Bruyère.

- Les aides financières mobilisées par l'assistante sociale auprès de la CAF et de la MSA permettent en effet de soulager le budget du ménage, mais ils ne permettent pas le retour à l'équilibre du budget tant que le logement reste énergivore ;
- Avec la visite à domicile et le diagnostic technique de GEFOSAT, le ménage a bénéficié d'une expertise qui vient conforter leur perception des problèmes et des responsabilités ;
- Avec les rapports de visite et les actions de médiation auprès du propriétaire, GEFOSAT a obtenu la réalisation de quelques travaux. Or, si les nouveaux radiateurs apportent un peu de chaleur dans les étages, la dégradation de la toiture suite à l'intervention du « bricoleur » a amplifié le problème d'humidité. Dans tous les cas, le confort n'est pas au rendez-vous et les factures du ménage restent aujourd'hui trop élevées ;
- L'inertie forte qui caractérise la situation a tendance à décourager le ménage à rester dans la maison. Il considère que le déménagement est la meilleure solution : la recherche d'un nouveau logement est en cours ;
- Compte tenu du fait que la propriétaire est vieillissante et malade et que les enfants n'ont pas hérité, GEFOSAT ne peut pas mobiliser les aides de l'ANAH. De son côté, face aux injonctions de GEFOSAT, les enfants de la propriétaire ont préféré vendre la maison. De fait, il faut relancer toute la démarche auprès des nouveaux propriétaires.

3.3. Madame Rose (Locataire du parc social)

Cette femme, âgée d'une cinquantaine d'années, est locataire d'un appartement de 4 pièces (84 m²) qu'elle occupe depuis décembre 2010 avec ses 4 enfants majeurs. Ce logement, situé dans un quartier calme en périphérie de Montpellier, desservi par le tram, est au deuxième étage, à l'angle d'une résidence, construite dans les années 1970 et gérée par un bailleur social.

Dimensions techniques de la précarité énergétique

Les problèmes ont commencé dès l'entrée dans le logement. Aucuns travaux de remise en état de l'appartement n'ont été faits par le bailleur à l'entrée de Madame Rose dans le logement. Quelques temps après son entrée dans les lieux, Madame a réussi à ce que le bailleur rénove le séjour en le tapissant de papier-peint. Ce sont les seuls travaux qui ont été faits. Les autres pièces « sont restées dans le jus ». Le principal problème rencontré est le froid ressenti dans les chambres. Le froid est en partie lié à des infiltrations d'air par les fenêtres et au manque d'isolation (parois extérieures froides, déperditions fortes, inertie faible, baisse rapide de la température dès l'arrêt du chauffage). De plus, les radiateurs ne fonctionnent pas correctement (équilibre et/ou embouage du circuit) et leur réglage est impossible (robinets situés en partie haute à plus de 2,5 mètres du sol). Il y a aussi des problèmes d'humidité dû à l'absence de ventilation mécanique contrôlée, notamment dans la salle de bain avec des moisissures au mur. Depuis l'emménagement, l'appartement a subi plusieurs dégâts des eaux.

Dimensions sociales de la précarité énergétique

Depuis son arrivée en France en 2002 avec ses enfants, madame a connu de très lourdes difficultés pour se loger. Elle a d'abord été hébergée par des personnes de sa famille, puis logée en foyer et à l'hôtel. Son dernier domicile, avant d'entrer dans cet appartement, était situé dans le centre de Montpellier dans une résidence privée. Il était confortable, mais elle ne pouvait plus supporter le montant de son loyer. C'est donc dans l'urgence qu'elle a dû louer son appartement

actuel quel qu'en soit l'état. Aujourd'hui, Madame est la seule du foyer à avoir un emploi. Elle travaille à temps partiel comme aide à domicile pour un salaire variable de l'ordre de 700 € par mois. Elle perçoit une prime d'activité de l'ordre 250 €. Deux enfants sont encore étudiants et n'ont aucun revenu. Les 2 autres sont à la recherche d'un emploi comme prothésiste pour l'un qui perçoit le RSA (400 € environ). Auparavant, Madame Rose a cumulé en plus de son emploi actuel, un autre emploi de nuit rémunéré par une association, ce qui lui permettait de gagner plus, mais ce travail a été interrompu au cours de l'été 2021 à la suite du décès de la personne dont elle s'occupait. Cette situation s'était déjà produite par le passé (2016), mais Madame avait pu retrouver un travail de nuit via la même association. L'équilibre du budget est très précaire et Madame a fait appel à plusieurs reprises à son assistante sociale pour recevoir une aide au paiement de ses factures d'énergie.

Mobilisation des opérateurs et déclenchement des dispositifs d'aides

Après un premier incident de paiement de sa facture d'énergie en 2016, ce n'est qu'en 2019, pour faire face à un impayé d'énergie de 1700€, que Madame s'est rapprochée de l'assistante sociale de son quartier. Malheureusement, le dossier était déjà dans les mains d'un huissier et elle n'a pu que solliciter l'échelonnement de la dette. En parallèle à ces démarches, l'assistante sociale a orienté Madame vers le CCAS de la ville de Montpellier et le SLIME :

- En 2020, suite à la visite à domicile et au diagnostic fait par le SLIME, le bailleur est intervenu dans le logement pour faire des travaux de réfection de la salle de bain (pose de carrelage au mur pour prévenir les infiltrations d'humidité, pose d'une toile de verre au plafond et peinture). Malheureusement, le démontage/remontage du robinet de la baignoire a entraîné une fuite, sujet d'un nouveau litige avec le bailleur qui considère que la robinetterie relève des devoirs du locataire non du bailleur. Cependant, la pose d'un chauffe-serviette et la réfection de l'encadrement de la fenêtre ne sont toujours pas faites. Réglage du chauffage qui fonctionne mieux tout du moins dans le séjour et le couloir (il faisait même chaud le jour de notre visite). Cependant, le thermostat doit être réglé à 25°C pour déclencher la chaudière et les radiateurs des chambres ne chauffent toujours pas. Le convecteur mobile est toujours utilisé dans les chambres. Réglage et pose de joint sur les fenêtres du séjour ont permis de stopper les infiltrations d'air. Protection d'un branchement électrique dans la cuisine.
- En 2021, suite à un nouveau contact avec la chargée de visite du SLIME, une intervention des Compagnons Bâisseurs a été programmée. Elle a permis de retapisser le salon car les murs du salon étaient trop abîmés pour être repeints, de refaire la salle de bain et de poser des étagères de rangement, de retapisser le couloir, de repeindre la cuisine ainsi que les portes.
- Pendant l'été 2021, le bailleur est aussi intervenu pour changer le thermostat et les robinets des radiateurs du couloir et d'une chambre qui ne marchaient plus. Dans une chambre, le robinet n'a pas pu être changé et le chauffage ne fonctionne toujours pas, il faut utiliser le radiateur d'appoint. Durant l'été 2021, Madame a rencontré à nouveau des difficultés de paiement de ses factures d'énergie et devrait faire appel à son assistante sociale pour trouver une solution.

Impacts des actions menées sur la situation de Madame Rose

Dès son entrée dans le logement, Madame a rencontré des difficultés pour faire intervenir son bailleur que ce soit pour le rafraîchissement de son appartement (peinture) ou pour régler les

problèmes de froid et d'humidité. Cette longue période a engendré un grand découragement et une profonde fatigue dues aux nombreuses démarches entreprises et au peu de résultats obtenus :

- À la suite du premier impayé d'énergie en 2016 et surtout du deuxième intervenu en 2019, Madame a rencontré l'assistante sociale de son secteur puis celle missionnée par le SLIME. À partir de ce moment-là, les choses ont commencé à évoluer. Des travaux ont été entrepris par le bailleur, des problèmes résolus (humidité dans la salle de bain, infiltration d'air dans le salon) ;
- Plus récemment l'intervention des Compagnons Bâisseurs (peinture, tapisserie) a rendu l'appartement plus agréable à vivre et celle du bailleur devrait améliorer quelque peu le confort même si le problème de froid persiste dans une des chambres ;
- Reste le problème d'impayé d'énergie qui n'a pu être résolu. Lors de notre dernier contact, Madame n'avait pas la possibilité de payer sa facture de l'ordre de 1000 € et devait se rapprocher de son assistante sociale pour trouver une nouvelle fois une solution. Ce nouvel impayé affecte profondément le moral de Madame qui désespère de sortir de cette situation et aspire à trouver plus de sérénité. Elle demeure profondément fatiguée et résignée.

Seul le couple de propriétaires aboutit dans ses démarches de rénovation de logement. Les autres ménages sont contraints par l'action du propriétaire bailleur.

4. Premiers enseignements à tirer

Les premières analyses **des parcours de précarité énergétique** montrent que :

- Les ménages apparaissent souvent **isolés socialement**. Leurs interactions se limitent à quelques proches et aux intervenants des dispositifs d'aide. La résolution de leurs problèmes ne peut donc se faire sans l'intervention d'un acteur extérieur.
- Les problèmes financiers, plus que les problèmes d'inconfort, amènent les ménages à rechercher des solutions. Généralement, les ménages se mobilisent assez rapidement lorsqu'ils ne peuvent plus maintenir l'équilibre de leur budget. L'enjeu est alors d'identifier un **interlocuteur capable de prendre en compte et d'analyser leur situation**.
- La précarité énergétique est un phénomène qui s'installe sur une **durée longue**. Même si les ménages se mobilisent assez rapidement pour solliciter une aide, les filières d'opérateurs ne permettent pas d'apporter rapidement des solutions globales et durables.
- La sollicitation d'un travailleur social est souvent le **premier recours**. Toutefois, les travailleurs sociaux n'ont pas toujours le réflexe d'analyser les **dimensions sociotechniques** des problèmes et n'identifient pas toujours au niveau local les partenaires spécialisés dans le domaine de la précarité énergétique. Dans certains territoires, ces partenaires peuvent même manquer.
- Même si certains ménages ne sont pas repérés par les dispositifs dédiés à la précarité énergétique, l'analyse des parcours montre que les personnes en difficulté sont toujours en relation avec un dispositif qui relève de l'action médico-sociale ou caritative.

Les premières analyses **des parcours d'accompagnement** montrent que :

- L'accompagnement est parfois **discontinu** du fait que certaines actions n'ont pu aboutir rapidement, ce qui implique de nouvelles tentatives pour avoir prise sur les problèmes. Il semble pertinent de mener une réflexion sur la nécessité de simplifier et favoriser la continuité de l'accompagnement afin de réduire les délais pour traiter les situations. Cette réflexion renvoie aux caractéristiques des configurations d'acteurs, aux offres existantes au niveau local en matière de lutte contre la précarité, et à la coordination des opérateurs locaux pour produire un parcours d'accompagnement efficace.
- Le phénomène de précarité énergétique implique d'agir sur deux tableaux :
 - le traitement des problèmes financiers, de façon prioritaire ;
 - le traitement des problèmes techniques.

Quand les ménages cumulent les problèmes financiers (impayés, dettes, surendettement), l'enjeu pour les dispositifs est d'abord **d'assainir le budget** du ménage pour ensuite envisager l'amélioration de l'habitat ;

- La notion d'accompagnement est très répandue pour évoquer les dispositifs d'aide en matière de précarité énergétique. Toutefois, cette notion recouvre différentes formes d'action:
 - des actions ponctuelles (mobiliser une aide financière ; orienter un ménage vers un partenaire, etc.) ;
 - des actions de suivi (contacts réguliers pour connaître l'évolution de la situation) ;
 - des actions d'accompagnement (rechercher des subventions ou des entreprises du bâtiment à la place des ménages).

Le travail d'analyse des parcours de précarité énergétique et des parcours d'accompagnement doit être poursuivi pour apprécier plus finement l'impact des dispositifs sur les situations des ménages et les caractéristiques de la sortie de précarité énergétique.