

# Enquête longitudinale

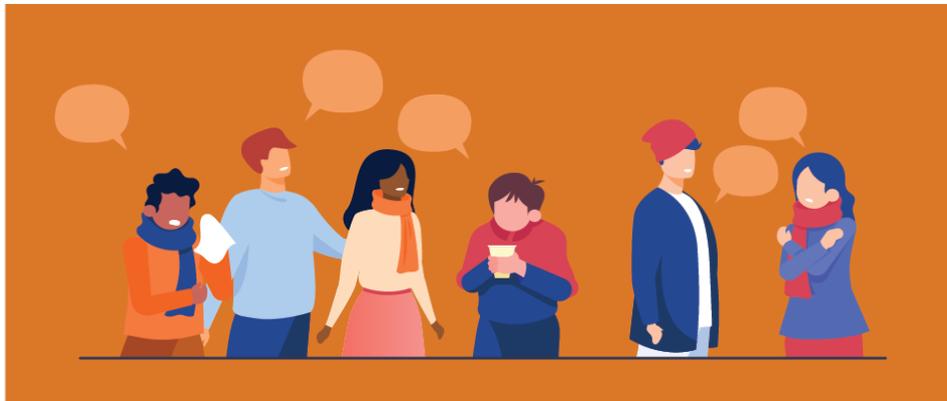
**Suivi d'une cohorte de 30 ménages en précarité  
énergétique accompagnés et non-accompagnés**

**Les leviers et les freins à la sortie du phénomène**

**Rapport final**

**Tome 1. Analyse sociologique transversale**

Romain Gournet (BERG), Christophe Beslay (BESCB), Pierre Nolay (Alcyon-EIS), Guillaume  
De Oliveira (BEGDO)



**Novembre 2022**

## Sommaire

<b>1.</b>	<b>RAPPEL DE LA COMMANDE ET DES OBJECTIFS DE L'ENQUETE LONGITUDINALE.....</b>	<b>5</b>
1.1	LES OBJECTIFS DE L'ETUDE .....	5
1.2	UNE APPROCHE LONGITUDINALE.....	5
<b>2.</b>	<b>METHODOLOGIE DE L'ENQUETE LONGITUDINALE .....</b>	<b>7</b>
2.1	LE PROCESSUS DE CONSTITUTION DE LA COHORTE DE 30 MENAGES .....	7
2.2	L'ECHANTILLON D'ENQUETE : LA COHORTE DES MENAGES SUIVIS .....	8
2.3	LES MODALITES DE SUIVI DE LA COHORTE ET DE RECUEIL DES DONNEES .....	11
2.4	LES ENTRETIENS COMPLEMENTAIRES AVEC LES OPERATEURS DES DISPOSITIFS .....	12
2.5	UNE ENQUETE SUR FOND DE CRISE SANITAIRE.....	12
<b>3.</b>	<b>L'APPROCHE SOCIOLOGIQUE DES DYNAMIQUES DE PARCOURS.....</b>	<b>14</b>
3.1	LA NOTION D'EQUILIBRE PRECAIRE .....	14
3.2	L'ANALYSE DES TRAJECTOIRES OBJECTIVES.....	15
3.3	L'ANALYSE DES TRAJECTOIRES SUBJECTIVES.....	16
3.4	L'APPROCHE MONOGRAPHIQUE.....	18
<b>4.</b>	<b>LES PARCOURS DE PRECARITE ENERGETIQUE : VOLET SOCIAL ET TECHNIQUE.....</b>	<b>19</b>
4.1	LES PROBLEMATIQUES SOCIALES RENCONTREES PAR LES MENAGES .....	19
4.1.1	<i>Des ressources financières stabilisées ou équilibrées .....</i>	<i>20</i>
4.1.2	<i>Des ressources financières instables ou déséquilibrées .....</i>	<i>22</i>
4.1.3	<i>L'impact du chèque énergie.....</i>	<i>27</i>
4.2	L'ETAT TECHNIQUE DES LOGEMENTS OCCUPES PAR LES MENAGES.....	28
4.2.1	<i>Des logements en « mauvais état » ou dégradés .....</i>	<i>28</i>
4.2.2	<i>Des logements « en chantier » .....</i>	<i>29</i>
4.2.3	<i>Un logement « en péril ».....</i>	<i>29</i>
4.2.4	<i>Des logements « indécents ».....</i>	<i>30</i>
4.2.5	<i>Des logements en « bon état » .....</i>	<i>30</i>
4.2.6	<i>Quelques Diagnostic de Performance Énergétique.....</i>	<i>31</i>
4.3	LES MODALITES D'ENTREE DANS LA PRECARITE ENERGETIQUE.....	32
4.3.1	<i>Emménager dans un logement énergivore et source d'inconfort.....</i>	<i>32</i>
4.3.2	<i>La dégradation des parcours de vie et des ressources financières .....</i>	<i>33</i>
4.3.3	<i>La dégradation continue du logement .....</i>	<i>33</i>
4.3.4	<i>La précarité énergétique, un phénomène qui s'inscrit dans la durée .....</i>	<i>34</i>
	<b>En résumé :.....</b>	<b>37</b>
<b>5.</b>	<b>LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT EN MATIERE DE PRECARITE ENERGETIQUE ....</b>	<b>38</b>



5.1	LES MODES D'INTERVENTION DES OPERATEURS SPECIALISES DANS LA PRECARITE ENERGETIQUE .....	39
5.1.1	<i>L'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA) des Compagnons Bâtisseurs .....</i>	39
5.1.2	<i>Le Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie (SLIME) .....</i>	41
5.1.3	<i>L'accompagnement à l'amélioration de l'habitat privé du Réseau Éco Habitat.....</i>	42
5.1.4	<i>Le Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Eau et de l'Énergie de Gefosat .....</i>	44
5.1.5	<i>L'accompagnement de Soliha pour les aides de l'ANAH .....</i>	46
5.1.6	<i>La plateforme de lutte contre la précarité énergétique du CIAS de Sarlat.....</i>	48
5.1.7	<i>Le Diagnostic de la Précarité Énergétique de la Croix-Rouge .....</i>	49
5.1.8	<i>L'Espace Solidarité Habitat de la Fondation Abbé Pierre.....</i>	50
	<b>En résumé :.....</b>	<b>52</b>
5.2	DEUX REGIMES D'INTERVENTION .....	53
5.3	LES SYSTEMES D'ACTEURS QUI GRAVITENT AUTOUR DES MENAGES DE LA COHORTE.....	54
5.3.1	<i>Une grande diversité d'acteurs dans les parcours d'accompagnement .....</i>	54
5.3.2	<i>Les perceptions et sentiments des ménages face aux acteurs .....</i>	59
<b>6.</b>	<b>LES PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT .....</b>	<b>64</b>
6.1	L'ENTREE DES MENAGES DANS LES PARCOURS D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT .....	64
6.2	LE MOMENT DE LA DEMANDE D'AIDE .....	64
6.3	LES RAISONS DE LA DEMANDE D'AIDE.....	65
6.4	LES OPERATEURS SOLLICITES .....	66
6.5	LOCATAIRES ET PROPRIETAIRES-OCCUPANTS : DEUX POSTURES DIFFERENCIEES.....	66
6.6	LES CARACTERISTIQUES DES PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT .....	67
6.6.1	<i>Les temporalités de l'accompagnement.....</i>	67
6.7	UNE GRANDE DIVERSITE DE PARCOURS .....	71
6.8	LES PARCOURS DES MENAGES INVISIBLES .....	72
<b>7.</b>	<b>LES IMPACTS DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT SUR LES SITUATIONS .....</b>	<b>73</b>
7.1	EN VOIE DE SORTIE DE LA PRECARITE ENERGETIQUE ? .....	74
7.1.1	<i>Le déménagement .....</i>	74
7.1.2	<i>La rénovation lourde du logement.....</i>	75
7.2	L'AMELIORATION DU LOGEMENT SANS RESOLUTION DES PROBLEMES DE FOND.....	77
7.3	DES MENAGES ENCORE EN RECHERCHE DE SOLUTION .....	77
7.3.1	<i>À la recherche d'un nouveau logement.....</i>	77
7.3.2	<i>À la recherche d'informations sur les aides aux travaux.....</i>	78
7.3.3	<i>Des difficultés à mobiliser le bailleur ou la famille.....</i>	78
7.3.4	<i>Boucler le montage financier des dossiers d'aide aux travaux.....</i>	79
7.3.5	<i>Des ménages non-accompagnés .....</i>	79
7.3.6	<i>La stabilité dans l'inconfort.....</i>	80
7.3.7	<i>Une situation de non-droit.....</i>	81
7.3.8	<i>Une situation financière très dégradée.....</i>	81
7.4	DES ACTIONS A MENER EN FONCTION DES STATUTS D'OCCUPATION.....	82



<b>8.</b>	<b>LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUETE .....</b>	<b>84</b>
8.1	LES APPORTS ET LES LIMITES DE L'APPROCHE LONGITUDINALE .....	84
	<b>Pistes de recherches.....</b>	<b>86</b>
8.2	COMMENT DEFINIR « LA SORTIE DE LA PRECARITE ENERGETIQUE » .....	87
8.3	LES VOIES D'AMELIORATION DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT .....	90
8.3.1	<i>Les freins dispositionnels.....</i>	<i>90</i>
8.3.2	<i>Les freins situationnels .....</i>	<i>91</i>
8.3.3	<i>Les freins organisationnels.....</i>	<i>91</i>
8.3.4	<i>Les freins contextuels.....</i>	<i>91</i>
8.3.5	<i>Les leviers pour gagner en efficacité.....</i>	<i>92</i>
<b>9.</b>	<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>95</b>
<b>10.</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>96</b>



# 1. Rappel de la commande et des objectifs de l'enquête longitudinale

L'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) a commandité la réalisation d'une étude de suivi d'une cohorte de 30 ménages sur 12 mois en précarité énergétique pour assurer la suite et les compléments de l'étude sociologique sur « les parcours et pratiques de 30 ménages en précarité énergétique. Enquête auprès de 30 ménages » (Beslay, Gournet, 2018). Alors que la précédente étude s'intéressait notamment aux parcours d'impayés d'énergie et à l'entrée des ménages dans la précarité énergétique, cette nouvelle étude se concentre davantage sur les parcours d'accompagnement des ménages et la mobilisation des dispositifs d'aide pour tenter de sortir du phénomène.

## 1.1 Les objectifs de l'étude

L'enquête avait pour objectif d'assurer le suivi de 30 situations de précarité énergétique sur 12 mois pour apprécier l'impact des dispositifs d'accompagnement existants sur les situations et les parcours de vie des ménages et pour tirer des enseignements généraux de ce qui favorise la sortie du phénomène ou au contraire de ce qui s'y oppose et de mieux connaître les ménages « invisibles » qui échappent aux dispositifs.

Les conclusions de l'analyse devaient porter sur l'identification des freins et des leviers à la sortie de la précarité énergétique, mais aussi, sur des pistes de travail ou des voies pour améliorer l'efficacité et l'impact des actions menées sur la situation des ménages. Il était entendu que l'accompagnement est défini comme le suivi d'un ménage par un professionnel des dispositifs et/ou un bénévole du secteur œuvrant pour traiter les situations.

## 1.2 Une approche longitudinale

Par rapport aux habituelles études rétrospectives, l'approche longitudinale permet de suivre sur un temps long les situations de précarité énergétique et d'appréhender les interactions entre les professionnels de l'accompagnement et les ménages dans le cadre des dispositifs d'aide déployés pour réduire la précarité énergétique. La reconstitution *a posteriori* des trajectoires de vie introduit le biais classique d'une reconstruction cognitive qui tend à lisser les trajectoires, à survaloriser des éléments, des événements ou des moments dont l'importance se manifeste par leurs conséquences à moyen-long terme, et ainsi à sous-estimer, voire à taire, les micro-décisions, les micro-ajustements, souvent considérés comme des « allant de soi », mais qui, pourtant, orientent et structurent les trajectoires.



L'approche longitudinale offre **une vision dynamique des processus à l'œuvre** dans l'apparition et le traitement des problèmes rencontrés par les ménages. Elle permet d'appréhender en actes **la construction des trajectoires de vie** et de saisir les incertitudes, les arbitrages, les raisonnements en situation, qui aboutissent à des décisions, à des bifurcations dont seules les justifications sont retranscrites dans un discours rétrospectif. Ainsi, l'intérêt du suivi longitudinal dans le cadre de la présente enquête est d'étudier et de comprendre, d'une part, **la prise de décision des ménages pour s'engager ou non dans une démarche de travaux et / ou d'autre part pour recourir aux dispositifs d'aide et d'accompagnement**. Une telle approche permet d'appréhender les raisons de la sollicitation, de l'acceptation ou du refus de l'accompagnement, mais aussi les impacts de ces décisions sur leur situation socioéconomique.

À travers ce suivi, il est possible d'observer les types d'aides et de structures qui sont les plus facilement sollicitées par les ménages en situation de précarité. Il permet également d'analyser les impacts des différents dispositifs d'aides et d'accompagnement sur les ménages pour mieux comprendre les raisons de leur succès/échec à faire sortir les ménages de la précarité énergétique. Le suivi longitudinal des ménages permet aussi de rendre compte du degré de fluidité de la prise en charge des ménages : De quelles façons les ménages vivent-ils leur accompagnement ? Lorsqu'ils sont accompagnés par différentes personnes ou différentes structures, les liens entre ces intervenants se font-ils facilement ? Dans le cas où les ménages bénéficient de plusieurs types de dispositifs, de manière simultanée ou successive, comment s'articulent-ils ? Quels sont les freins et les leviers pour sortir de la précarité énergétique ?



## 2. Méthodologie de l'enquête longitudinale

La difficulté de rencontrer les ménages en précarité énergétique avait été soulevée dans la précédente étude ONPE. Elle a été soulignée dans d'autres enquêtes. Ainsi, Lévy-Vroelant et al. (2015), dans leur travail sur les vulnérabilités sociales, 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* ». De fait, **l'identification des ménages ne peut se faire que de manière pragmatique dans l'échange avec les acteurs de terrain ou les personnes qui connaissent les ménages** et qui peuvent les contacter pour obtenir leur accord afin qu'ils acceptent de participer à l'enquête. **Elle repose sur un processus de co-construction avec les opérateurs des dispositifs d'aide et d'accompagnement et un travail de prospection des réseaux interpersonnels.**

### 2.1 Le processus de constitution de la cohorte de 30 ménages

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, mais aussi d'organismes porteurs de dispositifs en matière d'action sociale et/ou de précarité énergétique (SLIME portées par des CCAS-CIAS, Collectivités ou Associations, Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Eau et de l'Energie porté par Gefosat). L'identification des ménages « invisibles », c'est-à-dire qui échappent aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique, repose sur la mobilisation des relations interpersonnelles des enquêteurs (bouche à oreille) et la sollicitation d'organismes caritatifs (Association Main Tendue, Secours Catholique). **Au total, plus d'une trentaine d'acteurs relais ont été sollicités pour réaliser ce travail de repérage.**

Au regard des attendus du cahier des charges, l'objectif était d'identifier des ménages qui permettent de couvrir et/ou de faire varier les critères de sélection suivants :

- Des revenus compris dans les 3 premiers déciles de revenu disponible par unité de consommation<sup>1</sup> ;
- Composition du ménage (familles monoparentales, personnes âgées, travailleurs pauvres, ménages aux revenus modestes) ;
- Statuts d'occupation (locataires du parc public / parc privé, propriétaires-occupants) ;
- Types de logement (individuel ou collectif) ;

<sup>1</sup> Selon les données de l'INSEE, en 2019, les individus dont le niveau de vie est inférieur au 1<sup>er</sup> décile disposent d'un niveau de vie moyen de 8 710 euros par an. Ceux dont le niveau de vie est inférieur au 3<sup>ème</sup> décile disposent d'un niveau de vie moyen de 16 120 euros par an.



- Différents territoires (urbain, péri-urbain, rural) ;
- Rapport différencié des ménages aux dispositifs (repérés, aidés, « invisibles ») ;
- Types de problèmes en matière de précarité énergétique (inconfort ressenti, impayés d'énergie, habitat dégradé, équipements énergivores, accidents de parcours : famille, santé, emploi).
- Nature des dispositifs d'aide et d'accompagnement dont bénéficient les ménages (aide ponctuelle ou récurrente pour des impayés, suivi social, accompagnement pour l'amélioration de l'habitat, etc.).

Au travers du dialogue engagé avec les acteurs-relais pour constituer la cohorte, il a été possible d'identifier une cinquantaine de ménages entre octobre et décembre 2020. Pour constituer la cohorte des 30 ménages, il a fallu vérifier, au cas par cas, le respect du principe de diversité des situations. Les ménages devaient également remplir les conditions présentées ci-après. Cette logique a également présidé à la sélection des ménages dits « invisibles » :

- **Avoir froid en hiver** et/ou ne pas disposer d'un niveau de confort correspondant aux normes sociales en matière de services énergétiques (ex : logement passoire énergétique, équipements de chauffage ou d'eau chaude sanitaire défaillants et dont le fonctionnement s'avère coûteux) ;
- **Avoir des factures d'énergie « conséquentes »**, déstabilisant le budget et la situation du ménage, avec notamment des factures de régularisations jugées conséquentes ou des impayés d'énergie. L'analyse des budgets ne permettant pas toujours d'identifier finement l'ensemble des dépenses pré-engagées, le reste à charge et la part des dépenses d'énergie, le critère de sélection a été concentré sur la « déstabilisation du budget et de la situation » pour en partie caractériser la précarité énergétique ;
- **Des pratiques de privation** ou des stratégies d'adaptation pour gérer de lourdes factures ou des impayés d'énergie et/ou pour faire face aux échéances des dépenses contraintes (loyer, facture d'eau, internet et téléphonie, crédits, assurance, alimentation, etc.).

Une fois la cohorte constituée et stabilisée, l'équipe de sociologues a pris contact avec les intervenants en relation directe avec les ménages pour, d'une part, avoir un premier aperçu de la situation du ménage telle qu'elle est perçue par l'accompagnant, et, d'autre part, pour appréhender la nature des aides ou de l'accompagnement proposé, ainsi que les partenaires mobilisés dans cet accompagnement. Les opérateurs de l'accompagnement ont été intégrés au processus d'enquête.

## 2.2 L'échantillon d'enquête : la cohorte des ménages suivis

Les ménages qui ont été sélectionnés et intégrés à la cohorte ont des profils qui correspondent aux critères de précarité énergétiques cités précédemment, mais aussi, aux critères d'éligibilité que les partenaires de l'ONPE utilisent pour faire entrer les ménages dans les dispositifs d'aide et d'accompagnement. L'identification des ménages renvoie donc à des enjeux institutionnels, mais aussi aux représentations sociales de ce que représente la précarité énergétique pour les professionnels spécialisés dans le domaine. **La cohorte est ainsi constituée de ménages assez «**



**significatifs » des publics habituels, ayant a priori des dispositions favorables pour participer à une telle enquête (les plus faciles à mobiliser).**

Les tableaux ci-après recensent les 30 ménages de la cohorte de manière à montrer **la diversité des situations et des profils, mais aussi, des opérateurs en charge des dispositifs d'aide et d'accompagnement**. Les ménages 02 et 26 (cf. tableau ci-dessous) sont grisés car ils ont souhaité sortir de la cohorte : le suivi longitudinal de ces deux situations a été réalisé sur 3 mois environ. Les ménages 17 et 18 sont hachurés car ils proviennent de l'enquête ménages ONPE de 2018. Les huit ménages « invisibles » sont indiqués par un astérisque.

Ce premier tableau précise pour chaque ménage : le nom de code du ménage, la composition du foyer, la zone géographique où se situe le logement, le statut d'occupation du logement, le montant des revenus mensuels (estimation par adulte, au moment de l'enquête, sans compter : aide au logement pour les locataires, CAF pour les familles, Fonds Solidarité Logement pour les problèmes de facture d'énergie, etc.) et les opérateurs mobilisés pour repérer les ménages et constituer la cohorte.

**Figure 1.: Profils des ménages suivis dans le cadre de l'enquête longitudinale (1/2)**

Codage	Ménage (âge)	Zone géo (Dpt)	Statut Occupation	Revenus	Mode de repérage
01 – Seigle*	Jeune couple (25)	Sud – rural (65)	Loc. Parc Privé	1200€	Bouche à oreille
02 – Aubépine *	Femme seule (78)	Sud – rural (24)	Loc. Parc Privé	750€	Bouche à oreille
03 – Lotus*	Homme seul (46)	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Privé	900€	Épicerie sociale
04 – Jasmin*	Couple (40) + 1 enf.	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Privé	600€	Épicerie sociale
05 – Muguet	Couple (40) + 3 enf.	Nord – rural (59)	Propriétaire Occupant	1200€	Réseau Eco Habitat
06 – Valériane	Couple (55)	Nord – urbain (59)	Propriétaire Occupant	900€	Réseau Eco Habitat
07 – Anémone	Femme seule	Nord – rural (60)	Propriétaire Occupant	1200€	Réseau Eco Habitat
08 – Hortensia	Mère (49) + 2 enf.	Nord – rural (60)	Propriétaire Occupant	800€	Réseau Eco Habitat
09 – Rose	Mère (50) + 4 enf.	Sud – urbain (34)	Loc. Parc Social	700€	SLIME
10 – Pivoine	Homme seul (50)	Sud – urbain (34)	Loc. Parc Privé	700€	SLIME
11 – Violette	Femme seule (75)	Sud – urbain (34)	Propriétaire Occupant	1050€	SLIME
12 – Arum	Couple (37) + 2 enf.	Sud – urbain (30)	Loc. Parc Social	800€	SLIME
13 – Orchidée	Couple (51 – 58)	Sud- rural (30)	Propriétaire Occupant	750€	SLIME
14 – Edelweiss	Mère (37) + 3 enf.	Sud – urbain (30)	Loc. Parc Social	700€	Comp. Bâisseurs
15 – Daucus	Couple (40) + 2 enf.	Sud – rural (34)	Loc. Parc Privé	900€	Comp. Bâisseurs
16 – Protea	Père + 2 enf.	Sud – urbain (11)	Propriétaire Occupant	1050€	Comp. Bâisseurs
17 – Blanc	Homme seul (65)	Sud – urbain (24)	Loc. Parc Social	800€	CIAS
18 – Moutarde*	Homme seul (60)	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Social	550€	Secours Catholique
19 – Jacinthe*	Mère (40) + 2 enf.	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Social	520€	Épicerie sociale
20 – Limonium	Mère (50) + 2 enf.	Nord – urbain (93)	Loc. Parc Social	900€	Croix Rouge Insertion
21 – Lisianthus	Mère (50) + 1 enf.	Nord – urbain (75)	Loc. Parc Privé	800€	Fondation Abbé Pierre
22 – Prunus	Couple (40) + 3 enf.	Nord – urbain (75)	Loc. Parc Privé	1000€	Fondation Abbé Pierre
23 – Tulipe*	Mère (50) + 2 enf.	Sud - rural (47)	Loc. Parc Privé	900€	Bouche à oreille
24 – Bruyère	Couple (40) + 2 enf.	Sud – urbain (34)	Loc. Parc Privé	1100€	Gefosat
25 – Hellébore	Femme seule (48)	Sud – rural (33)	Propriétaire Occupant	1500€	SOLIHA
26 – Lys*	Mère (40) + 2 enf.	Sud – urbain (31)	Loc. Parc Social	500€	Épicerie sociale
27 – Mimosa	Femme seule (69)	Sud – rural (34)	Loc. Parc Privé	750€	Gefosat
28 – Muscari	Mère (59) + 2 enf.	Centre – urb. (37)	Propriétaire Occupant	1800€	SOLIHA
29 – Pensée	Mère (30) + 1 enf.	Sud – urbain (34)	Loc. Parc Privé	900€	Gefosat
30 – Myosotis	Homme seul (21)	Nord – urbain (59)	Loc. Parc Privé	700€	GRAAL

Ce deuxième tableau précise pour chaque ménage : le type de logement et son année de construction, l'état des logements et le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) s'il est



disponible, les principaux problèmes liés à la précarité énergétique déclarés et constatés lors de l'enquête.

Figure 2.: Profils des ménages suivis dans le cadre de l'enquête longitudinale (2/2)

Codage	Catégorie logement	Type – M <sup>2</sup>	Etat habitat - DPE	Problèmes de précarité énergétique
01 – Seigle*	Maison mitoyenne (années 60)	T3 – 100m <sup>2</sup>	Dégradé- Absent	Inconfort/humidité/surcoût énergie
02 – Aubépine*	Maison individuelle (avt 1900)	T3 – 90	Dégradé- Abs	Inconfort/humidité/privation
03 – Lotus*	Appartement (années 1900)	T1 – 15	Mauvais état- Abs	Insertion sociale (ancien SDF)/inconfort accepté
04 – Jasmin*	Appartement (année 2019)	T2 – 51	Bon état-B	Migrant sans statut/surcoût de l'énergie
05 – Muguet	Maison mitoyenne (années 60)	T5 – 150	En chantier-G	Inconfort/surcoût énergie/impayés énergie
06 – Valériane	Maison mitoyenne (années 50)	T3 – 70	En péril-G	Péril/Inconfort/surcoût énergie
07 - Anémone	Maison mitoyenne (années 60)	T3 – 70	Bon état-D	Réduire coût de l'énergie
08 – Hortensia	Maison mitoyenne (avt 1900)	T5 – 200	En chantier-G	Inconfort/impayés énergie
09 – Rose	Appartement (années 70)	T4 – 84	Mauvais état- Abs	Inconfort/impayé énergie/endettement
10 – Pivoine	Appartement (années 50)	T1 – 25	Dégradé- Abs	Inconfort/impayé de loyer
11 – Violette	Appartement (années 60)	T3 – 45	Dégradé- Abs	Inconfort /privation
12 – Arum	Maison mitoyenne (années 50)	T3 – 75	Mauvais état-Abs	Inconfort /privation/apurement dette énergie
13 – Orchidée	Appartement (années 50)	T3 – 118	Indécent- Abs	Inconfort/privation/impayés énergie
14 – Edelweiss	Appartement (années 60)	T4 – 75	Mauvais état- Abs	Inconfort/impayé énergie/apurement dette
15 – Daucus	Maison individuelle (années 50)	T3 – 100	Mauvais état- Abs	Inconfort/privation
16 – Protea	Maison mitoyenne (années 1900)	T5 - 140	Mauvais état- Abs	Inconfort/privation
17 – Blanc	Maison mitoyenne (années 50)	T3 - 60	Mauvais état- Abs	Inconfort/privation/ apurement dette
18 – Moutarde*	Appartement (années 60)	T2 – 60	Dégradé- Abs	Inconfort/privation/impayé loyer + énergie
19 – Jacinthe*	Appartement (années 2000)	T3 – 60	Bon état- Abs	Impayés loyer + énergie/endettement
20 – Limonium	Appartement (années 2000)	T3 – 55	Bon état- Abs	impayés loyer + énergie/endettement
21 – Lisianthus	Appartement (avt 1900)	T1 – 36	Mauvais état-F	Inconfort/ impayés loyer + énergie/apurement
22 – Prunus	Appartement (avt 1900)	T2 – 37	Mauvais état-F	Inconfort/apurement dette énergie
23 – Tulipe*	Maison individuelle (années 50)	T3 - 70	Dégradé- Abs	Inconfort/impayés loyer + énergie/endettement
24 – Bruyère	Maison mitoyenne (avt 1900)	T3 – 80	Mauvais état- Abs	Inconfort/apurement dette
25 – Hellébore	Maison individuelle (avt 1900)	T3 – 73	Indécent- Abs	Inconfort/privation
26 – Lys*	Appartement (années 1990)	T2 – 50	Bon état- Abs	Inconfort/privation/impayés de loyer
27 – Mimosa	Maison mitoyenne (avt 1600)	T2 – 45	Mauvais état- Abs	Inconfort/privation
28 – Muscari	Maison mitoyenne (années 1900)	T5 – 90	Dégradé- Abs	Inconfort/privation/surcoût énergie
29 – Pensée	Appartement (années 50)	T3 – 55	Mauvais état-Abs	Inconfort/surcoût énergie
30 – Myosotis	Appartement (avt 1900)	T1 – 26	Dégradé- Abs	Inconfort/surcoût énergie

Deux tiers des ménages de la cohorte habitent dans le Sud de la France et un tiers dans le Nord. Un seul ménage vit dans la région centre. Un tiers des ménages vit en milieu urbain (communes densément peuplées et de densité intermédiaire) et deux tiers en milieu rural (les communes peu denses et très peu denses).

Au moment de la constitution de la cohorte, la grande majorité des ménages ont des revenus qui se situent dans les trois premiers déciles (28/30 ménages). Tous déclarent subir de l'inconfort et/ou avoir des factures d'énergie conséquentes au regard des ressources financières et/ou avoir des problèmes liés au logement.



Neuf ménages sont propriétaires-occupants. Treize ménages sont locataires du parc privé. Huit sont locataires du parc social. La quasi-totalité des logements sont anciens voire très anciens et



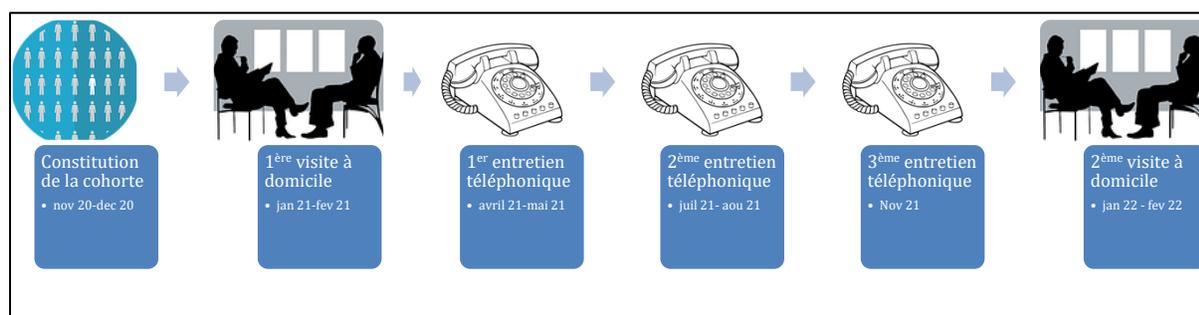
présentent de multiples défauts techniques. Un seul ménage occupe un logement construit il y a moins de 5 ans. Précisons que la plupart des ménages occupent leur logement depuis longue date et, de fait, ne disposent pas du Diagnostic de Performance Énergétique (DPE). Les problématiques liées au logement sont détaillées plus loin.

### 2.3 Les modalités de suivi de la cohorte et de recueil des données

La méthodologie de recueil des données et de suivi longitudinal des situations vécues par les ménages repose sur une enquête qualitative avec la réalisation d'entretiens semi-directifs sur 12 mois. **Cinq temps d'échanges** avec les ménages ont été programmés de manière à mettre en œuvre un suivi régulier et recueillir les données utiles à l'enquête :

- **Un premier entretien *in situ* avec une visite commentée du domicile** a été réalisé entre janvier et février 2021 pour appréhender le parcours résidentiel, professionnel et familial du ménage, la situation socio-résidentielle, les pratiques énergétiques, le rapport et l'engagement dans les dispositifs d'accompagnement ainsi que les attitudes et sentiments vis-à-vis de la situation.
- **Trois points de contact téléphonique, un tous les 3 mois** (avril, juillet, novembre 2021), avec la réalisation d'un entretien allégé pour appréhender : l'évolution de la situation, les événements marquants et les prises de décision dans les parcours d'accompagnement, les ressentis des ménages vis-à-vis de leur situation et des actions en cours pour sortir de la précarité énergétique.
- **Un dernier entretien *in situ* avec une visite commentée du domicile.** Le suivi s'achève en janvier 2022. L'objectif est 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 et les raisons associées ainsi que les attitudes, les sentiments et les attentes après une année de suivi.

Figure 3.: Processus de constitution de la cohorte et de suivi longitudinal



## 2.4 Les entretiens complémentaires avec les opérateurs des dispositifs

Dans une logique de « regards croisés », des entretiens complémentaires ont été réalisés avec les professionnels des dispositifs couverts par l'enquête longitudinale. L'objectif était d'affiner la compréhension des problématiques de précarité énergétique rencontrées par les ménages de la cohorte ainsi que de mieux connaître la nature (caractéristiques des dispositifs et moyens à disposition), le déroulement des parcours d'accompagnement (critères d'éligibilité, périmètre d'action, procédure d'intervention, etc.) et les problèmes de mise en œuvre auprès des ménages suivis dans le cadre de cette étude (freins et leviers dans les parcours). Au total, 35 entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès de 19 professionnels.

**Figure 4.: Liste des opérateurs interrogés dans le cadre de l'enquête longitudinale**

Opérateur / dispositif	Fonction de l'interlocuteur	Nb entretiens
Réseau Eco Habitat	Coordinateur social et financier	3
	4 bénévoles du secours catholique	5
Compagnons Bâisseurs	Directrice Occitanie	2
	Coordinatrice Hérault	2
Service Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie	Assistante sociale - CCAS de Montpellier	3
	Responsable SLIME - Département du Gard	3
	Chargé de visite – La Clède	2
	Médiatrice énergétique – Graal	2
Centre Intercommunal d'Action Sociale de Sarlat	Conseillère en Économie Sociale et Familiale spécialisée PE	3
Croix-Rouge Insertion / LogisCité	Coordinatrice technique	2
Gefosat	2 salariées en charge des actions de lutte contre la PE	4
Fondation Abbé Pierre – Espace Solidarité Habitat	Chargée de mission Prévention des Expulsions Locatives	1
SOLIHA	Chargée de Mission Habitat Indigne - Indre-et-Loire	1
	Chargée d'Opérations et Cheffe de Projet OPAH- Gironde	1
Main tendue – épicerie solidaire	Conseiller en insertion sociale et professionnelle	1
<b>Total interlocuteurs = 19</b>		<b>Total = 35</b>

## 2.5 Une enquête sur fond de crise sanitaire

L'enquête longitudinale s'est déroulée dans un contexte bien particulier : celui de la crise sanitaire de la Covid 19. Au moment du lancement de l'enquête en septembre 2020, le territoire national a déjà connu deux périodes longues de confinement de la population (plus d'un mois) qui ont eu pour effet d'altérer les activités sociales et économiques du pays. Cette crise s'est notamment traduite par deux phénomènes à prendre en considération car ils impactent à la fois les ménages et les dispositifs d'aide et d'accompagnement :

- **L'augmentation du coût de la vie** avec la hausse du prix des énergies (carburant, électricité, gaz...) et des biens de consommation courante, l'accès à l'emploi et aux dispositifs d'aides rendu plus difficile, et une occupation contrainte du logement avec la présence de tous les membres du ménage (ce qui augmente les consommations d'énergie). Néanmoins, entre 2021 et 2022, des millions de ménages ont bénéficié de primes telles que : « Aide exceptionnelle de



solidarité Covid » (150€ pour ceux qui perçoivent les minima sociaux ou qui sont au chômage) ; « Chèque énergie exceptionnel » (100€) pour 3,8 millions de personnes. Ces primes sont ainsi en mesure de compenser l'augmentation des dépenses contraintes liées à l'énergie. Des boucliers tarifaires ont également été mis en place par le Gouvernement.

- **Des difficultés organisationnelles** pour mettre en œuvre les dispositifs d'aide et les actions d'accompagnement dont témoignent les acteurs de terrain : impossibilité de recevoir les publics au guichet, travail en distanciel, prises de décision retardées et inertie pour attribuer ou mettre en œuvre une aide ou un accompagnement social ou technique.

Dans tous les cas, les temporalités et les modes d'investigation de l'enquête ne permettent pas d'évaluer finement les impacts de la crise sanitaire, ou de l'augmentation des prix de l'énergie durant l'été 2021, sur les factures et les équilibres budgétaires. En effet, **les ménages interrogés ont généralement déclaré ne pas avoir le recul suffisant pour voir les effets de cette crise sanitaire sur leur budget** : des dépenses sont apparues et d'autres se sont effacées, des primes ont été versées, les ménages sont mensualisés et en verront surtout les effets lors de la prochaine facture de régularisation. Apprécier les effets de la crise sanitaire sur le budget des ménages impliquerait un travail d'investigation spécifique et précis sur ce sujet.



## 3. L'approche sociologique des dynamiques de parcours

Cette partie consiste à rendre compte du cadre conceptuel qui a été mobilisé pour étudier et analyser les données issues de l'enquête longitudinale. L'approche sociologique propose une modélisation à la fois classique et spécifique pour appréhender la précarité énergétique et les dynamiques de parcours qui impliquent des interactions entre les ménages et les dispositifs d'aide et d'accompagnement.

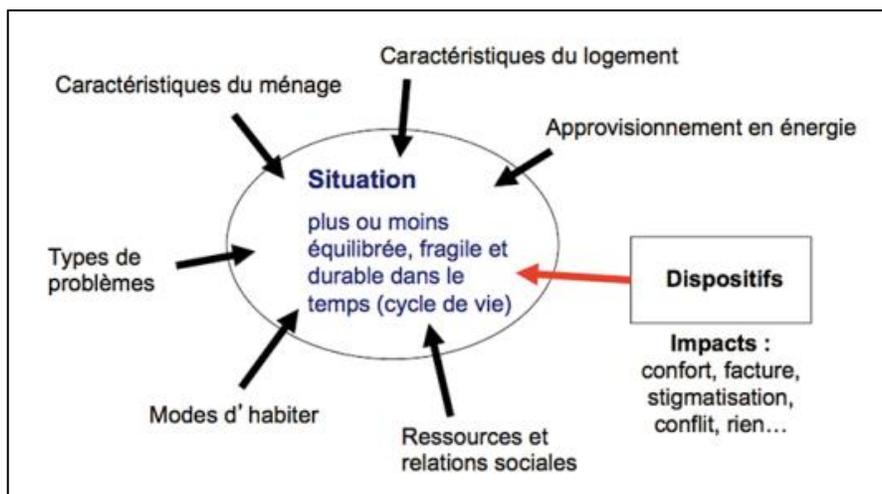
### 3.1 La notion d'équilibre précaire

La précarité énergétique est un phénomène complexe pluridimensionnel. La notion d'équilibre permet de décrire, à un moment donné, la situation d'un ménage qui se retrouve en précarité énergétique. Le caractère plus ou moins « stable » ou « précaire » de la situation vécue résulte du jeu de multiples dimensions étroitement imbriquées : caractéristiques du ménage, de son mode d'habiter (aspirations sociétales, culture et pratiques énergétiques, caractéristiques du logement, modes d'approvisionnement en énergie, types de problèmes sociaux et techniques rencontrés par le ménage, ressources économiques, sociales et familiales et interactions avec les dispositifs d'aide et d'accompagnement.

Ces situations sont plus ou moins durables ou évolutives dans le temps. Elles varient en fonction du cycle de vie, d'opportunités professionnelles ou résidentielles et de caractère stable ou variable des ressources des ménages (financière, familiales). Lorsque les dimensions entrent en tension, celles-ci pèsent alors sur l'équilibre des situations » (Beslay, Zelem, 2010). Le schéma ci-après insiste sur l'idée que les dispositifs d'aide et d'accompagnement produisent des impacts positifs et/ou négatifs sur les situations de précarité énergétique.



Figure 5.: Schéma « Des situations complexes en équilibre précaire »



### 3.2 L'analyse des trajectoires objectives

L'analyse des dynamiques de parcours et des trajectoires de précarité énergétique repose sur une approche spécialement conçue pour cette étude : la reconstruction des « trajectoires objectives », à partir des éléments factuels fournis par les ménages et par les opérateurs de l'accompagnement. Ces éléments relèvent d'évènements (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 de reconstruire des « calendriers » dans lesquels sont positionnés les évènements et les séquences (des phases de continuité ou de discontinuité entre différentes séquences). Cette approche permet de distinguer **trois types de trajectoires ou de calendriers** :

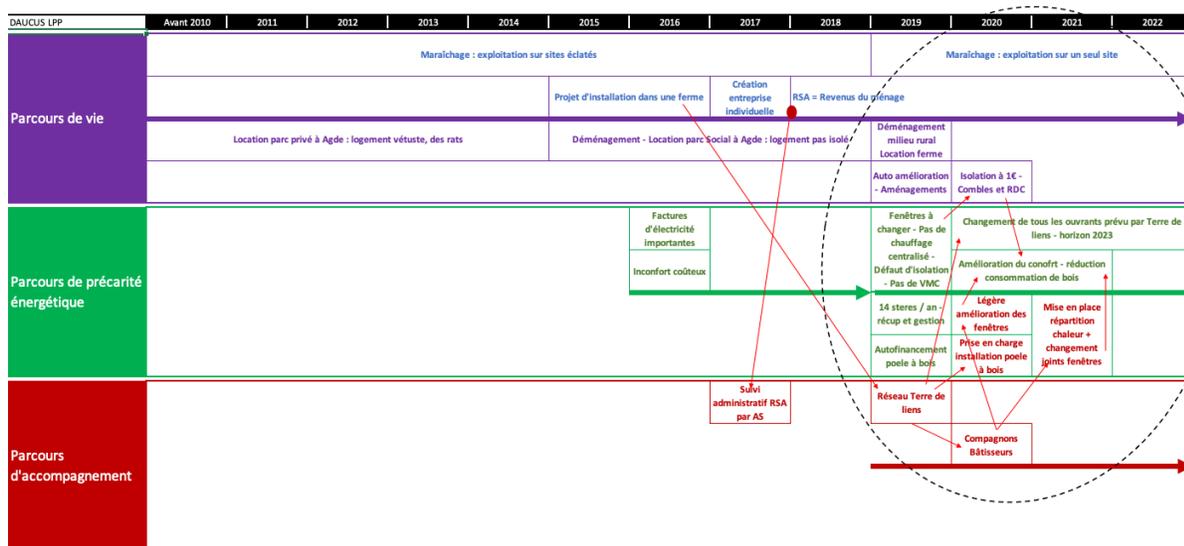
- **La trajectoire de vie**, retraçant les évènements familiaux, professionnels, de santé, de logement. Ces évènements impactent directement les ressources des ménages (une séparation, la perte d'un emploi, l'apparition d'un handicap physique, etc.). La trajectoire de vie renvoie aux problématiques sociales rencontrées par les ménages de la cohorte.
- **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 de précarité énergétique renvoie aux problématiques techniques des logements occupés par les ménages de la cohorte.



- **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, montage de dossier, réalisation de travaux, etc.). La trajectoire de précarité énergétique renvoie aux problématiques de l'accompagnement pour traiter les situations individuelles.

L'équipe a ainsi construit 30 calendriers, plus ou moins longs et complexes, révélateurs de la diversité du phénomène de précarité énergétique. L'analyse de ces calendriers présente **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, qui vise à identifier et caractériser des types de trajectoires significatives.

Figure 6.: Exemple de la trajectoire de la famille Daucus



### 3.3 L'analyse des trajectoires subjectives

Les données issues des entretiens ont été exploitées de manière à caractériser **l'aspect subjectif des représentations des acteurs, c'est-à-dire les sentiments ou les attitudes** des ménages envers leur situation et les acteurs qui accompagnent leur trajectoire. Ces sentiments ou ces attitudes peuvent être la conséquence ou le moteur de l'action ou de la situation. Des sentiments négatifs envers les travailleurs sociaux peuvent ainsi résulter d'expériences malheureuses et justifier le non-recours. Ils donnent véritablement sens au vécu de la trajectoire et aux actions entreprises (ou non) pour y remédier. L'équipe de sociologues a exploré ces représentations dans le discours des



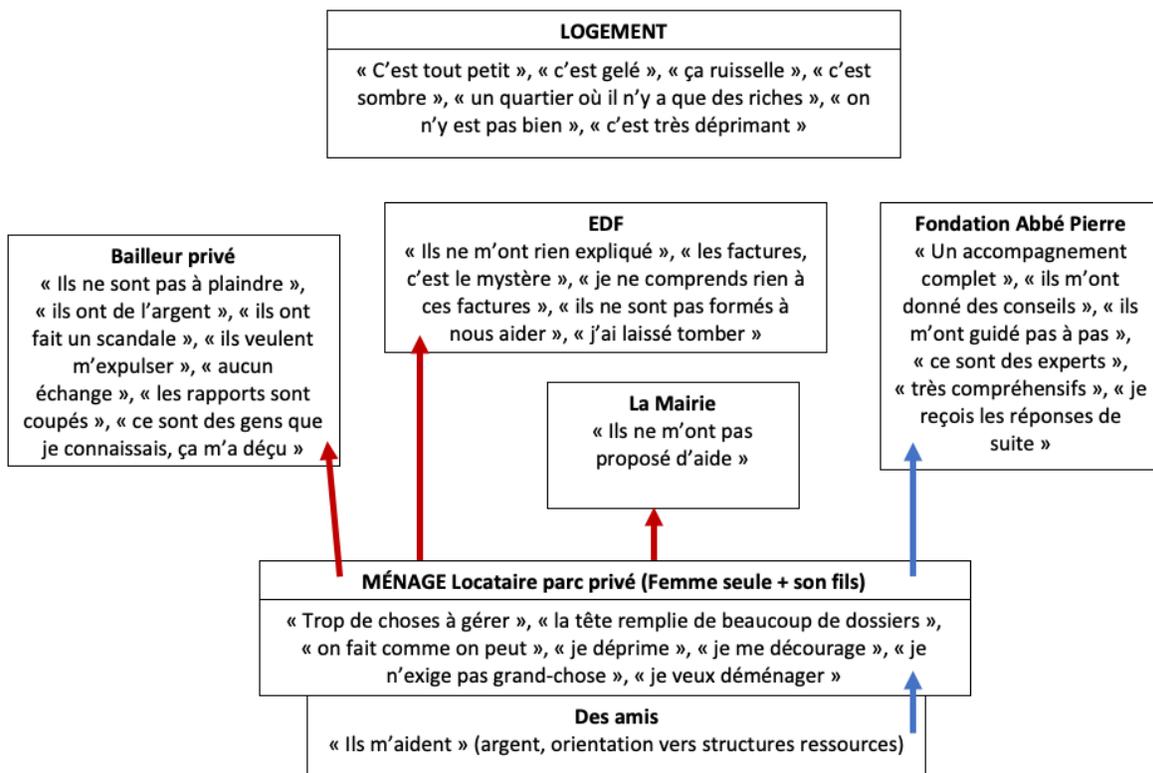
ménages, au travers des qualificatifs par lesquels les situations et les acteurs (ou leurs interventions) sont présentés ou définis, mais aussi, les sentiments sont exprimés à leur égard.

**Le système d'acteurs** dans lequel s'inscrit chaque ménage a ainsi pu être reconstruit. Tous les actants qui interviennent dans la trajectoire ont été pris en compte, qu'il s'agisse **des acteurs humains** (le ménage, la famille, les amis, les relations sociales, le bailleur, les accompagnants, etc.) et **des acteurs non humains** (le logement, les équipements, les dispositifs d'accompagnement, les organisations, les aides, 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 positionnements et des sentiments des ménages 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. On pourra ainsi identifier et caractériser les « univers sociaux » de la précarité énergétique du point de vue des ménages. Nous disposons ainsi de 30 schémas actantiels, plus ou moins complexes, mettant en scène un nombre très varié d'actants. Dans les exemples de schématisation des parcours qui suivent, les flèches rouges indiquent que la relation n'apporte pas ou peu de ressources, les flèches bleues indiquent les relations apportent des ressources, les flèches vertes indiquent que la relation a amélioré la situation des ménages :



Figure 7.: Système d'acteurs autour de la famille Lisianthus



### 3.4 L'approche monographique

Chaque parcours des ménages enquêtés a donné lieu à la rédaction de monographies (ou portraits). Celles-ci mettent à plat les données recueillies et retracent l'évolution de la situation des ménages au regard des parcours d'accompagnement.

Les monographies sont disponibles sous la forme d'un rapport et de dossiers individuels avec, pour chaque ménage, un portrait synthétique de deux-trois pages qui permet d'avoir un aperçu assez précis des problèmes sociaux et techniques vécus par les ménages de la cohorte, ainsi que des actions mises en œuvre par les opérateurs dans les parcours d'aide et d'accompagnement.

Ces dossiers contiennent aussi la schématisation des parcours et des systèmes d'acteurs dans lesquels les ménages sont engagés, ainsi que les photographies prises lors des deux visites à domicile qui ont été réalisées. Ces dossiers par ménage sont disponibles sur la plateforme numérique de l'ONPE.



## 4. Les parcours de précarité énergétique : volet social et technique

Selon **une perspective sociotechnique**, il est intéressant de distinguer les dimensions sociales et techniques qui structurent les trajectoires et les situations de précarité énergétique. Même si ces deux volets (social et technique) sont en interaction, la part sociale renvoie aux caractéristiques du ménage et à son mode de vie<sup>2</sup> (l'âge et la composition du ménage, les problèmes de famille, de santé ou d'emploi, les besoins et pratiques énergétiques, les ressources financières et sociales, etc.) tandis que la part technique renvoie aux caractéristiques du logement et aux problématiques qu'elles impliquent (l'état technique des équipements et du bâti, les modes d'approvisionnement et de pilotage technique de l'énergie, etc.). Pour les dispositifs d'aide et d'accompagnement, **la difficulté réside bien dans la prise en compte et le traitement conjoint du volet social et du volet technique** (Beslay, Zelem, 2010). Par commodité, séparer la dimension sociale et la dimension technique des situations permet de restituer les enjeux différenciés qui se posent à la fois pour les ménages et les opérateurs des dispositifs d'aide et d'accompagnement.

### 4.1 Les problématiques sociales rencontrées par les ménages

Même si la majorité des ménages de la cohorte disposent de revenus qui se situent dans les trois premiers déciles par unité de consommation, ces niveaux de revenus recouvrent **une diversité de situations socio-économiques**, mais aussi, **des jeux d'équilibres** (ou de déséquilibres) complexes entre les ressources et les dépenses des ménages.

Il est utile de préciser ici que la majorité des locataires ont des loyers assez faibles (entre 100 et moins de 300 € par mois en déduisant l'aide au logement). Les locataires qui paient des loyers plus conséquents ne bénéficient pas de l'aide au logement car ils ont des problématiques spécifiques (situation irrégulière de séjour ou impayés de loyer qui bloquent l'aide). La majorité des propriétaires-occupants ont fini de payer leur maison. Seulement deux propriétaires-occupants payent un crédit pour l'acquisition de leur bien (500 € environ par mois pour la famille Muguet et 300 € environ par mois pour le couple Orchidée). La majorité des familles (nucléaires ou monoparentales) perçoivent des allocations familiales. Un tiers des ménages de la cohorte a recours à l'aide alimentaire de manière ponctuelle (trois propriétaires-occupants) ou régulière (sept locataires). La majorité des ménages (25/30) occupent des logements en mauvais état et énergivores. La défaillance des équipements (chauffe-eau, radiateurs électriques) ou à la vétusté

---

<sup>2</sup> En sociologie, un mode de vie est la façon dont une personne ou un groupe vit. Cela inclut les types de relations sociales, la façon de consommer, la façon de se divertir, de s'habiller. Un mode de vie reflète également l'attitude d'un individu, ses valeurs, sa façon de voir le monde dans lequel il vit.



des installations (fuite de gaz, ponts thermiques) impliquent parfois des « dépenses exceptionnelles » ou non-prévues par les ménages, ce qui peut alourdir la charge mentale (stress, peur) et se traduisent par le sentiment de « ne pas pouvoir gérer ».

#### 4.1.1 Des ressources financières stabilisées ou équilibrées

Un peu plus d'un tiers des ménages de la cohorte (12/30) ont des parcours de vie marqué par **des ressources financières assez stabilisées et/ou relativement équilibrées**. Toutefois, pour la plupart de ces ménages, les ressources financières restent modestes<sup>3</sup> et sont mises sous tension lorsqu'il s'agit de faire face aux dépenses contraintes, au coût de l'énergie et au « mauvais état » de l'habitat. D'une manière générale, les situations sont déséquilibrées et les tensions se traduisent par de l'inconfort thermique et des stratégies de restriction.

Cinq ménages sont des personnes seules à **la retraite avec des revenus stables** (Aubépine, Mimosa, Violette, Blanc, Anémone) selon des statuts d'occupation différents (locataires et propriétaires). Ces personnes seules disposent toutes de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA) et perçoivent aux alentours de 800 € par mois. Pour ces ménages, la stabilité du revenu permet de maintenir un équilibre financier, mais des stratégies de privation – restriction sont toujours mises en œuvre (confort, chauffage, occupation restreinte du logement, habillement, loisirs, alimentation). On peut distinguer la situation de Madame Anémone de celle des autres : elle dispose d'un logement en bon état et d'une base de revenus plus confortable (1.200 € par mois) car elle perçoit la pension de réversion de son défunt mari. Toutefois, comme elle considère que le chauffage coûte cher, elle réduit le chauffage en hiver pour maîtriser son budget. Pour les autres, qui ne perçoivent que l'ASPA et qui occupent un logement en mauvais état, l'équilibre budgétaire est très fragile et ne permet pas de faire face aux dépenses imprévues (ex : panne de voiture ou de chaudière). De fait, ils sont dans une logique de privation pour maîtriser les factures d'énergie.

- Le couple Valériane, propriétaire-occupant (pas de crédit en cours) bénéficie de **la pension d'invalidité de monsieur comme revenu stable** (840 € par mois). De son côté, Madame alterne des périodes d'emploi en CDD (environ 1.000 € par mois) et de chômage (allocations chômage) pour s'occuper de ses problèmes de santé. Ce ménage, très économe (énergie bois pour le chauffage, aide alimentaire pour les repas), a la capacité d'épargner. Cette situation stabilisée va permettre au couple de pouvoir financer le reste à charge du projet de rénovation portée par le Réseau Éco Habitat.

---

<sup>3</sup> Selon l'INSEE, en 2019, le seuil de pauvreté correspond à un revenu disponible de 1 102 euros par mois pour une personne vivant seule et de 2 314 euros pour un couple avec deux enfants âgés de moins de 14 ans.



- Le couple Daucus, locataire du parc privé, vit avec deux enfants et perçoit le **Revenu de Solidarité Active (RSA) comme ressource stable** (environ 900 € par mois). Ce ménage présente un profil de **travailleur pauvre** : il a lancé sa propre exploitation agricole à l'aide d'une dotation « jeune agriculteur » de 39.000 €, mais il n'arrive pas encore à dégager des revenus. Le couple arrive à régler des factures d'énergie importantes (à cause de l'exploitation agricole) parce qu'il est économe et dispose d'une chaudière alimentée par du bois de récupération pour le chauffage et vit dans l'inconfort.
- Cinq ménages sont **en situation d'emploi et disposent de revenus assez stabilisés** (Seigle, Muguet, Hellébore, Bruyère, Muscari). Ils font partie des ménages de la cohorte qui ont les plus hauts niveaux de revenus (1.100 € et 1.800 € par personne et par mois). Ils arrivent à maintenir un équilibre budgétaire et ont la capacité de se projeter dans leur avenir résidentiel. **Quatre de ces ménages** (Seigle, Muguet, Hellébore, Muscari) **dépassent le cadre des critères fixés pour la sélection des ménages de la cohorte car ils relèvent des « petites classes moyennes »** (à partir du 4<sup>ème</sup> décile de revenu). Pourtant, tous ces ménages sont en proie avec la précarité énergétique car ils occupent un logement en mauvais état ou dégradé. Même s'ils peuvent faire face à des dépenses énergétiques conséquentes, ils subissent l'inconfort de leur logement et leur chauffage reste coûteux. Voici quelques précisions concernant ces ménages :

Le Couple Hellébore et Madame Muscari, propriétaires-occupants, font partie de la cohorte car ils sont accompagnés par SOLIHA pour un projet de rénovation. Ils présentent en effet des niveaux de revenus assez stables pour bénéficier des aides de l'ANAH.

La famille Muguet (trois enfants), propriétaire-occupante, souhaitait auto-rénover sa maison. Le couple a arrêté de travailler à cause de problèmes de santé. La baisse des revenus implique la diminution de la capacité à rénover le logement et quelques impayés d'énergie qui ont été réglés via un plan d'apurement. Le ménage est accompagné par le Réseau Éco Habitat pour un projet de rénovation car le reste à charge peut être financé.

Le jeune couple Seigle, travaille en boulangerie et occupe un bien qui appartient à la famille et pour lequel il doit juste s'affranchir des factures d'énergie et d'eau (pas de loyer à payer). À la fin de l'enquête, le couple se renseignait sur les aides de l'ANAH.

Enfin, la famille Bruyère (deux enfants), locataire du parc privé, dispose du SMIC de Monsieur comme revenu stable (Madame a quitté momentanément son emploi pour suivre une formation pour ensuite retrouver un emploi).



#### 4.1.2 Des ressources financières instables ou déséquilibrées

Un peu plus de deux tiers des ménages de la cohorte (18/30) ont des parcours de vie marqués par **des ressources financières très instables ou déséquilibrées**. On observe un déséquilibre budgétaire très important lié à des accidents de parcours (précarité de l'emploi, perte d'un emploi, apparition d'un problème de santé, dégradation du logement, etc.). Pour ne pas amplifier le déséquilibre budgétaire, les ménages ont tendance : à réduire drastiquement leurs exigences en matière de confort, à utiliser des systèmes de chauffage d'appoint, à négocier un plan d'apurement pour étaler le paiement des factures d'énergie ou encore à changer de fournisseur pour baisser le montant des échéanciers et ainsi réduire les factures de régularisation.

Les ménages qui cumulent « accidents de parcours », « déséquilibre budgétaire » et « mauvaises conditions d'habitat » ont tendance à être dépassés par le rythme des dépenses contraintes et baisser les bras. **Ils sont pris dans la spirale des impayés** (loyer, énergie, crédit bancaire, etc.) **et des dossiers de surendettement**. Dans ces situations, le retour à l'équilibre budgétaire semble difficile. On peut distinguer les situations suivantes :

- **Des ressources trop faibles pour trouver un équilibre budgétaire.** Sept ménages de la cohorte (Jasmin, Hortensia, Rose, Pivoine, Lys, Orchidée, Edelweiss) sont dans des situations financières marquées par l'instabilité et la variabilité des revenus :
  - **Le travail dissimulé.** Le couple Jasmin, migrant en situation irrégulière, est locataire du parc privé. Ils viennent d'avoir un bébé et vivent dans un logement en bon état. Toutefois, comme le couple souhaite du confort (22°C en hiver), qu'il dispose de revenus modestes (entre 400 et 700 € par mois) et qu'il ne peut pas bénéficier du FSL ou du chèque énergie, il n'arrive pas à faire face aux factures de régularisation pour l'électricité. Le couple développe la stratégie suivante : il change de fournisseur pour négocier un échéancier compatible avec son budget et demande l'aide financière de la famille pour régler la facture de régularisation.
  - **La précarité de l'emploi.** Quatre ménages (Hortensia, Rose, Pivoine, Lys) ont eu des périodes de contrats à durée déterminée à temps partiel ou en contrats d'intérim. De fait, se sont succédé des périodes de travail, d'allocation chômage, de minimas sociaux, de retour à l'emploi, etc. Dans ces situations, le budget est trop déséquilibré pour faire face aux dépenses contraintes, surtout que le logement est en mauvais état ou dégradé. Le FSL et le chèque énergie permet, pour certains d'entre eux, de financer en partie le paiement des impayés d'énergie ou de loyer. Voici quelques précisions concernant ces ménages :



Madame Hortensia, propriétaire-occupante, vit avec deux enfants. Elle cumule les CDD comme aide-soignante (800 € maximum par mois). Lorsque son budget se trouve déséquilibré, elle choisit parfois les impayés d'énergie pour négocier un plan d'apurement auprès de son fournisseur afin d'étaler sa dette, le temps de trouver un nouvel emploi.

Madame Rose, locataire du parc social, vit avec quatre enfants. Elle cumule parfois son emploi principal d'aide à domicile avec un emploi d'auxiliaire de vie rémunéré par une association sous forme de chèque emploi service. De fait, l'équilibre budgétaire du ménage est à la fois variable et précaire. Madame mobilise périodiquement son assistante sociale pour obtenir une aide au paiement de ses factures d'énergie.

Monsieur Pivoine, locataire du parc privé, a préféré les impayés de loyer pour pouvoir payer l'énergie et a emprunté de l'argent à un ami pour régler sa dette (il a récemment trouvé un emploi en intérim à temps complet à La Poste, ce qui lui permet de réduire son déséquilibre budgétaire).

Madame Lys, locataire du parc social, vit avec deux enfants dans un logement en bon état. Elle enchaîne des périodes de contrats en intérim dans la restauration et des périodes de chômage (au moment de l'enquête elle perçoit une prime d'activité de la CAF de 400 €) : pour payer les factures d'énergie, elle sollicite le FSL et recourt, comme Madame Hortensia, à l'aide alimentaire tout en se privant de chauffage.

- **Le handicap physique.** Deux ménages (Orchidée, Limonium) ont perdu leur emploi suite à de graves problèmes de santé, ce qui a déséquilibré le budget au regard des dépenses contraintes. Voici quelques précisions concernant ces ménages :

Le couple Orchidée, propriétaire-occupant, avait pour projet d'auto-rénover une vieille maison. Depuis une rupture d'anévrisme, Monsieur perçoit une pension d'invalidité (650 €). Madame se trouve régulièrement au chômage (elle gagne moins du SMIC). Les revenus du ménage permettent de faire face aux crédits (maison, voiture), mais ils ne permettent pas de faire face à des impayés d'énergie (plan d'apurement) et au reste à charge pour leur projet de rénovation ANAH (le projet a été suspendu pour non-règlement du reste à charge).

Madame Limonium, locataire du parc social, vit avec deux enfants dans un logement qui semble en bon état. Elle perd son emploi à la RATP puis découvre qu'elle est atteinte d'un cancer. Face à la maladie, la baisse de ses revenus et la difficulté à obtenir l'aide au logement, elle décide de ne plus payer ni son loyer (dette de 2.000€) ni ses factures d'électricité (dette de 200 €). Lorsque l'Allocation Adulte Handicapé (900 €) remplace l'allocation chômage, elle s'engage dans le remboursement de ses dettes mais l'aide au logement est conditionnée par le versement des loyers. Madame se rend au Restos du Cœur pour obtenir des denrées alimentaires.



- **Vivre avec les minimas sociaux.** Madame Edelweiss, locataire du parc social, vit avec trois enfants et ne souhaite pas travailler. Depuis son divorce, elle perçoit le RSA (700 €). Ses ressources financières modestes ne permettent pas de faire face aux dépenses énergétiques dans un logement source d'inconfort thermique. Elle mobilise le FSL chaque année, mais aussi, négocie un plan d'apurement auprès de son fournisseur d'énergie. Dernièrement, elle a changé de fournisseur d'énergie pour baisser le montant de son échancier mensuel.
- **Des situations d'impayés, d'endettement ou de surendettement qui renforcent les déséquilibres budgétaires.** Cinq ménages (Arum, Moutarde, Lisianthus, Prunus, Tulipe) ont cumulé les **accidents de parcours** et les difficultés financières (problèmes de santé lourds, perte d'emploi, dépression, bascule vers les minimas sociaux, etc.). Ils sont engagés dans des plans d'apurement des dettes (loyer, énergie, crédit) et/ou assignés en justice. Pour ces ménages, la charge mentale est forte, surtout lorsqu'ils vivent dans un logement dégradé et sont dans la privation (confort, alimentation, etc.). Ce sont les ménages de la cohorte qui connaissent les situations les plus complexes. Voici quelques précisions concernant ces ménages :

La famille Arum accède à la propriété, mais suite à des problèmes de santé et la perte d'emploi, le couple se trouve rapidement dans l'incapacité de financer la rénovation de la toiture et le remboursement des mensualités du prêt pour l'achat du bien. En découle un dossier de surendettement et la nécessité de déménager dans le parc social. Le couple vit désormais des minimas sociaux (RSA couple mensuel de 880 €). Le budget du ménage reste très déséquilibré et suppose l'aide du FSL et des stratégies de privation en matière de chauffage (15°C).

Monsieur Moutarde, locataire du parc social, a basculé de l'emploi vers les minimas sociaux à cause d'une dépression. Depuis qu'il vit du RSA (550 € par mois), il se prive de chauffage pour réduire ses consommations d'énergie. Suite à un incendie, qui ravage les fenêtres et la VMC du logement, il restera un hiver complet sans vitrage. L'utilisation du chauffage électrique, pour ne pas souffrir du froid, se traduira par une spirale d'impayés de loyer (1.900 €), d'eau (400 €) et d'électricité (900 €), mais aussi, dans une situation de surendettement (4.000 € environ) et une logique de privation / restriction (ne plus utiliser le chauffage, faire ses courses à l'épicerie solidaire de la Croix-Rouge). Le bailleur social assigne Monsieur en justice pour les dettes de loyer : un plan d'apurement est mis en place afin qu'il puisse rester dans le logement.

Madame Lisianthus, locataire du parc privé, vit avec un enfant. Avec la crise du Covid 19, elle ne peut plus travailler comme auxiliaire de vie à son compte auprès des personnes âgées. Dans un même temps, elle a des difficultés pour renouveler son titre de séjour et ne peut pas bénéficier de l'aide au logement. Elle se retrouve pratiquement sans revenu du jour au lendemain. Elle accumule des retards de paiement des factures d'électricité (plan d'apurement mis en place) et ne parvient plus à régler son loyer. Le propriétaire l'assigne en justice pour loyers impayés et lance



une procédure d'expulsion. Elle a repris le règlement partiel de son loyer dès qu'elle a pu retravailler. La procédure judiciaire est encore en cours à la fin de l'enquête.

La famille Prunus est locataire du parc privé. Avec l'arrivée du troisième enfant, qui présente des problèmes de santé lourds, Madame décide de travailler moins pour s'en occuper. Face à la baisse des revenus et d'importantes consommations d'énergie, le ménage accumule des retards de paiement (plan d'apurement mis en place). Suite à un changement de Syndic, une dette de loyer va être attribuée au couple (plus de 10.000 €). Le couple déclare pourtant avoir réglé tous ses loyers dans les temps et ne comprend pas la provenance de la dette. À la fin de l'enquête longitudinale, la famille Prunus a eu l'opportunité de déménager, mais le couple est assigné en justice par le Syndic à cause de la dette de loyer.

Madame Tulipe, locataire du parc privé, lorsqu'elle vivait avec deux enfants, parvenait à maintenir un équilibre budgétaire (RSA + APL + CAF). Depuis qu'elle travaille comme Agent Territorial Spécialisé des Écoles Maternelles à temps partiel (850 à 900 € par mois) et que l'un de ses enfants a quitté le domicile pour vivre chez son père, Madame a vu ses revenus baisser fortement (baisse de la CAF et de l'APL). Pour faire face au déséquilibre budgétaire, elle a cessé de payer son loyer (plus de 10.000 € d'impayés) et ses factures d'électricité (1.800 €) car elle considère le logement trop énergivore. La situation de Madame s'est améliorée quand son enfant est revenu vivre chez elle (décès du père). Elle a récupéré ses droits CAF qui sont passés de 250 € à 850 € par mois. Elle a négocié un plan d'apurement pour les impayés d'électricité. En revanche, elle n'est pas parvenue à apurer ses dettes de loyer, trop importantes : elle a été assignée en justice par son bailleur et ne sait pas si elle pourra rester dans le logement.

- **Une augmentation des ressources qui tend à améliorer les conditions de vie.** Cinq ménages (Lotus, Protea, Jacinthe, Pensée, Myosotis) ont cumulé « accidents de parcours » et « déséquilibre budgétaire ». Toutefois, lorsque l'enquête longitudinale prend fin, leur situation économique s'est améliorée car ils ont retrouvé un emploi et, parfois, déménagé. Voici quelques précisions concernant ces ménages :

Monsieur Lotus, lorsqu'il était sans domicile, a épuisé son allocation chômage. Il a ensuite perçu le RSA pendant plusieurs années (environ 500 € par mois). Lorsqu'il a trouvé un logement en location dans le parc privé, il a pu s'engager dans un dispositif d'insertion professionnelle. À la fin de l'enquête, il a trouvé un emploi en tant qu'agent de sécurité en CDD (1.000 € par mois). S'il n'a jamais été confronté aux impayés d'énergie, c'est parce qu'il est habitué à se contenter de peu et à vivre dans un logement à peine chauffé (15°C).

La famille Protea est propriétaire-occupante. Les problèmes financiers s'accroissent suite à la dépression et la perte d'emploi de Madame. Le ménage ne parvient plus à régler les mensualités du crédit de la maison, les factures d'énergie et les dépenses courantes. La banque bloque les comptes, le couple doit lancer une procédure de surendettement. Suite au suicide de Madame, Monsieur connaîtra une période de dépression et ne parviendra plus à travailler. Il quitte son emploi



pour vivre de l'allocation chômage (1.043 €). Bien que ses revenus aient diminués, l'assurance vie de Madame a permis de régler le crédit de la maison. Monsieur a pu reprendre le règlement de ses factures d'énergie au détriment du confort.

Madame Jacinthe, locataire du parc social, perd son emploi suite à des problèmes de santé. Depuis qu'elle vit des minimas sociaux, elle éprouve des difficultés à régler son loyer, ses factures ainsi que le remboursement de son crédit à la consommation. Les impayés de loyer s'accroissent (700 € de retard), si bien que le bailleur lance une procédure d'expulsion. Elle cumule également des impayés d'électricité (400 €) et doit mettre en place un plan d'apurement. Face à cette tension budgétaire, Madame monte un dossier de surendettement. Avec un reste à vivre d'à peine 100 € par mois, Madame recourt à l'aide alimentaire. À la fin de l'enquête longitudinale, les revenus de Madame ont augmenté suite à son inscription dans un parcours de formation rémunéré (Région + Pôle emploi) pour un salaire mensuel équivalent au SMIC.

Madame Pensée, locataire du parc privé, vit avec sa petite fille. Auparavant secrétaire à temps plein (2.000 € par mois), elle parvenait à faire face aux dépenses contraintes dans un logement énergivore. Lorsqu'elle cesse de travailler pendant cinq ans pour se consacrer aux problèmes de santé de sa fille, ses revenus baissent progressivement et les factures de gaz viennent déséquilibrer le budget car elle perçoit moins de 900 € par mois. Pour faire face à ce déséquilibre budgétaire, madame négocie un étalement du règlement des factures auprès de son fournisseur et ses parents apportent une aide financière. La situation de Madame s'améliore lorsqu'elle retrouve un emploi d'assistante de direction (1.400 € par mois) et déménage dans un logement plus performant.

Monsieur Myosotis, locataire du parc privé, vit seul. Avec un contrat d'apprentissage (700 € par mois), il parvient à maintenir un équilibre budgétaire (loyer à 500 € et 240 € d'aide au logement). En deux ans, Monsieur subit une augmentation croissante du coût de l'électricité. Une facture de régularisation conséquente vient déséquilibrer son budget (un plan d'apurement est mis en place). Suite à l'obtention de son diplôme, Monsieur a trouvé un emploi à temps plein (1.500 €) et déménage dans un logement plus performant.



### 4.1.3 L'impact du chèque énergie

Les ménages de la cohorte qui disposent de revenus modestes déclarent tous bénéficier du chèque énergie. Cette aide financière, versée de manière automatique<sup>4</sup>, est le plus souvent jugée comme **une aide utile car l'énergie coûte cher** : « avec le FSL, je ne connais pas d'autres aides financières pour nous aider à payer l'énergie » [Muguet]. Il est important de souligner que le chèque énergie est attribué uniquement aux personnes ayant effectué auprès de l'administration fiscale leur déclaration de revenus (même si elles ne sont pas imposables) « Jusqu'à maintenant on n'a rien eu. On m'a dit que c'était parce qu'on n'est pas en situation régulière. Je sais qu'on fait notre déclaration aux impôts et qu'il est envoyé automatiquement par rapport à cette déclaration » [Jasmin]. L'examen de l'éligibilité de la famille Jasmin, au chèque énergie relève des attributions de l'Agence de Services et de Paiement en charge de l'émission des chèques énergie (à partir des données transmises par l'administration fiscale), de l'instruction des réclamations et de l'assistance aux utilisateurs.

Pour les ménages de la cohorte, le montant du chèque énergie, variable en fonction des revenus (entre 48€ et 277€ par ménage et par an, hors chèque exceptionnel de 100 € attribué en décembre 2021), ne permet que rarement d'équilibrer les situations et de faire sortir les ménages de la précarité énergétique compte tenu du caractère énergivore des logements. En effet :

- Pour les ménages qui disposent de revenus modestes et équilibrés, le chèque énergie est un **coup de pouce financier** qui alimente la trésorerie pour régler les factures d'énergie, **mais il n'empêche pas les stratégies de restriction** voire de privation en matière de confort lorsque le logement est en mauvais état : « Mes pellets je les achète... oui ça pèse sur le budget pour le chauffage. Bon j'ai une aide de l'État, qui me donne 140 euros... mais il m'en faudrait trois fois plus pour avoir du confort » [Aubépine].
- Pour les ménages qui ont des ressources très modestes et des budgets fortement déséquilibrés (endettements liés à des impayés de loyer et/ou d'énergie, etc.), notamment parce qu'ils occupent un logement très énergivore, **le chèque énergie apparaît insuffisant, car trop faible** au regard des difficultés auxquelles sont confrontés les ménages concernés.

---

<sup>4</sup> Les ménages bénéficiaires du chèque énergie n'ont aucune démarche à accomplir pour le recevoir : il suffit d'avoir souscrit sa déclaration de revenus auprès de l'administration fiscale l'année précédente, même si le ménage ne paie pas d'impôt sur le revenu. Seule exception : les ménages en intermédiation locative. Pour ces derniers, les opérateurs gestionnaires de logements en intermédiation locative agréés doivent effectuer une demande d'obtention du chèque énergie pour le compte des ménages détenteurs d'un bail en location sous-location, avec leur accord, pour les ménages remplissant les conditions d'éligibilité au chèque énergie et directement leurs dépenses d'énergie (disposant d'un contrat de fourniture d'énergie à leur nom).



## 4.2 L'état technique des logements occupés par les ménages

Lors de l'enquête, la majorité des ménages ont témoigné de l'inconfort thermique vécu lors des pics de froid. De fait, l'état des équipements et/ou du bâti sont sources de consommations et de factures d'énergie trop conséquentes pour des revenus (très) modestes. Même si l'équipe en charge de l'enquête n'était pas missionnée pour réaliser un audit technique et énergétique des logements, les discours recueillis et les observations faites *in situ* lors des visites commentées permettent de décrire l'état technique des logements. On peut distinguer les cinq catégories suivantes.

### 4.2.1 Des logements en « mauvais état » ou dégradés »

Lors des premières visites réalisées dans le cadre de l'enquête longitudinale, deux tiers des ménages de la cohorte occupent un logement en « mauvais état » ou « dégradé » (20/30 ménages). Tous sont locataires du parc social et privé. Il s'agit de logements vétustes car ils sont anciens (années 50, 60 et 70) voire très anciens (avant 1900). Ils présentent tous des problèmes techniques récurrents au niveau du bâti et des équipements, ce qui explique le caractère énergivore du logement et l'inconfort ressenti par les occupants. La qualité de l'air intérieur pose aussi question. De manière transversale, le discours des ménages et les visites réalisées permettent d'identifier :

- Des problèmes d'isolation thermique (ponts thermiques) et phonique ;
- Des infiltrations d'air ;
- De l'humidité systématique et des murs parfois infiltrés d'eau ;
- Des toitures qui fuient ;
- Des huisseries d'origine et des huisseries de mauvaise qualité (portes et ouvrants) ;
- Des Installations électriques non-conformes ;
- Des modes de chauffage énergivores (chaudières anciennes qui fonctionnent au gaz ou au fuel, radiateurs « grille-pain ») ;
- Du chauffage d'appoint pour éviter les factures élevées.

Dans ces logements, les ménages ont tendance à « faire attention aux consommations » pour « maîtriser le montant des factures d'énergie », ce qui implique le plus souvent l'utilisation de **système de chauffage d'appoint**, ou encore, des formes de restriction au niveau du chauffage et des usages de l'énergie (avoir moins de 19°C chez soi, ne pas prendre la douche quotidienne, etc.), mais aussi, sur d'autres postes (alimentation, habillement, loisirs, etc.). Pour ces ménages, **les « factures d'énergie coûtent cher »** au regard des revenus et des autres dépenses contraintes (loyer, crédit, téléphonie, internet, assurances, etc.). Les ménages qui disposent d'un système de chauffage au bois peuvent obtenir un confort thermique moins coûteux, surtout lorsqu'ils peuvent récupérer du bois gratuitement.



**Sept des huit ménages de la cohorte qui sont dans le « non-recours » aux dispositifs d'aide et d'accompagnement en matière de précarité énergétique sont des locataires qui occupent un logement en « mauvais état » ou « dégradé »** (Seigle, Lotus, Aubépine, Moutarde, Jacinthe, Tulipe et Lys).

Les autres ménages locataires qui occupent les logements en « mauvais état » ou « dégradés » ont tous bénéficié de l'intervention du SLIME, des Compagnons Bâisseurs, de la Croix-Rouge, de la Fondation Abbé Pierre, de Gefosat ou encore du Graal. Toutefois, d'une manière générale, les actions menées ne permettent pas d'engager la rénovation lourde de ces logements. En effet, **la plupart de ces ménages sont confrontés à des bailleurs peu réactifs. Toutefois, dans le parc social, certains bailleurs consentent à réaliser quelques travaux** (ex : remplacement de fenêtre ou du système de chauffage). **Dans le parc privé, on trouve des bailleurs indécis et réfractaires à engager des travaux de rénovation** (les travaux se limitent aux travaux les plus simples et les moins coûteux comme, par exemple, le remplacement d'un convecteur).

#### 4.2.2 Des logements « en chantier »

Deux ménages, propriétaires-occupants (famille Muguet et famille Hortensia), vivent dans des logements en « très mauvais état » ou « fortement dégradés ». Il s'agit de maisons anciennes pour lesquelles les ménages envisageaient des projets d'auto-réhabilitation. Des travaux ont été entamés depuis plusieurs années, mais au moment de l'enquête, les travaux sont à l'arrêt et restés en l'état, c'est-à-dire « en chantier ». Pour madame Hortensia, *« c'est super compliqué pour cette dame et ses enfants, Il y a des travaux lourds à réaliser, très peu de ressources. Elle chauffe la pièce principale avec un insert bois. On ne peut pas lancer le projet de rénovation sans la signature de l'ex-mari de Madame car ils ont acheté le bien dans le cadre d'une Société Civile Immobilière »* [REH]. Pour la famille Muguet *« ils se sont faits avoir avec l'isolation à 1 euro, ils chauffent les petits oiseaux, sachant que leur vieille chaudière est loin d'être performante (au gaz). Il faut tout refaire »* [REH]. À la fin de l'enquête, les travaux de rénovation portés par le Réseau Éco Habitat auprès de la famille Muguet étaient en cours.

#### 4.2.3 Un logement « en péril »

Lors de la première visite, le couple Valériane, propriétaire-occupant, vit dans un logement dans lequel *« le péril est imminent. Des morceaux de plafond tombent... sincèrement on aimerait bien que la toiture soit rapidement mise hors d'eau et que le bâtiment arrête de se dégrader... c'est urgent »* [REH]. De fait, la pluie entre dans le logement, ce qui le rend très difficile à chauffer en hiver. En effet, le ménage utilise un poêle à bois comme système de chauffage pour maîtriser un minimum le coût de l'énergie. On trouve des fissures et des traces de moisissures dans les toutes les pièces de la maison, ce qui dégrade fortement la qualité de l'air intérieur. À la fin de l'enquête



longitudinale, les travaux de rénovation portés par le Réseau Éco Habitat étaient sur le point d'être achevés.

#### 4.2.4 Des logements « indécents »

Deux ménages, propriétaires-occupants (couple Orchidée et Madame Hellébore), vivent dans des logements « indécents » car ils sont à la fois « dégradés » et dépourvus de salle de bain et/ou de toilettes. Ces deux ménages sont en relation avec SOLIHA pour des projets de rénovation de leur maison au travers des aides de l'ANAH.

#### 4.2.5 Des logements en « bon état »

Cinq ménages (Anémone, Jasmin, Jacinthe, Limonium, Lys) occupent des logements en bon état. Dans un cas, le logement est neuf (Jasmin : année 2018), dans trois cas, les logements sont relativement récents (années 90 et 2000) et dans un cas, le logement est ancien (Anémone : années 60). Tous ces logements respectent les réglementations thermiques en vigueur à l'époque de leur construction (Jasmin, Jacinthe, Limonium, Lys) ou de leur rénovation (Anémone). Ils ne présentent pas de défauts techniques majeurs au niveau structurel (isolation, double vitrage, VMC). Pour ces ménages, la précarité énergétique renvoie à deux jeux d'équilibre différents :

– **Vouloir du confort thermique, ce qui déséquilibre le budget :**

Le couple Jasmin, locataire du parc privé, occupe un logement neuf équipé d'une chaudière gaz à condensation. Le couple apprécie le confort (entre 20 et 22°C) surtout qu'il a un bébé en bas-âge. Toutefois, en situation irrégulière, les revenus du ménage sont faibles (travail dissimulé) et les factures de régularisation sont trop conséquentes pour le budget. Les proches du couple sont mobilisés pour régler la facture de régularisation pour éviter les impayés d'énergie.

Madame Jacinthe et Limonium présentent un profil similaire. Toutes deux locataires du parc social, occupent un logement des années 2000 équipé de radiateurs « grille-pain ». Elles apprécient leur confort en hiver lors des pics de froid (20– 22°C). Depuis qu'elles ont perdu leur emploi et qu'elles vivent des minimas sociaux, elles n'ont pas ou peu changé leurs pratiques énergétiques. De fait, les factures d'énergie coûtent cher au regard de leurs ressources financières devenues modestes. Elles ont choisi la voie des impayés d'énergie et de l'endettement, tout en accusant le logement d'être en mauvais état, plutôt que de se restreindre sur le confort.

– **Maîtriser l'équilibre du budget, au détriment du confort thermique :**



Madame Anémone, propriétaire-occupante, considère que son système de chauffage (climatisation réversible) est coûteux. Pour maîtriser ses factures d'électricité, elle choisit de réduire la température de consigne en hiver lors des pics de froid pour avoir 18-19°C dans la pièce de vie.

Madame Lys, locataire du parc social, occupe un logement des années 90 équipé d'un radiateur « grille-pain ». Conscient que ses revenus sont trop faibles pour utiliser ce système de chauffage, elle préfère se restreindre sur les températures de confort et utiliser un chauffage d'appoint lors des pics de froid en hiver.

#### 4.2.6 Quelques Diagnostic de Performance Énergétique

Dans la majorité des logements visités (23/30), il n'a pas été possible de connaître la classification du logement issue du Diagnostic de Performance Énergétique. En effet, un tiers des ménages ont emménagé dans leur logement avant 2007, « *quand je suis rentré il y a 15 ans, on n'a pas fait de DPE. Si le DPE n'était pas bon, ça aurait pu faire baisser le loyer mais ça les arrangeait de ne pas ne pas le faire* » [Pivoine]. Les autres ménages déclarent ne pas avoir le document, ou bien, que l'information ne leur a pas été transmise.

Les Diagnostics de Performance Énergétique que nous avons recueillis ont été réalisés selon deux modalités : 1) dans un cas, le logement est récent et dispose d'un DPE (c'est le cas du couple Jasmin, avec un logement classé B). Dans les autres cas, le DPE a été réalisé dans le cadre des actions menées par les opérateurs des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique. Il s'agit des ménages accompagnés par la Fondation Abbé Pierre et le Réseau Éco Habitat et (un logement classé D, deux logements classés F et trois logements classés G).

Sur le terrain, les opérateurs confirment que le Diagnostic de Performance Énergétique est encore trop souvent absent ou mal réalisé : « *Le plus souvent, le DPE n'est pas ou mal réalisé (...) Il y a des obligations mais quand ça n'est pas respecté...il n'y a aucun contrôle derrière. On prêche un peu dans le désert. [...] en 2028, le DPE doit devenir opposable pour les locataires, mais si ça n'est pas suivi de contrôle et de sanctions financières, j'ai la crainte que ça ne mette des années à être effectif sur le terrain* » [Association Le GRAAL]. Le Diagnostic de Performance Énergétique pose par ailleurs la question de sa systématisme et de sa fiabilité, « *c'est un outil qui n'est pas fiable... même les avocats quand on en parle, ils ont un petit rictus en disant : oui, mais le DPE, déjà quand il existe... Est-ce qu'il est rempli et bien rempli ?* ». Là, **il y a le projet qu'il devienne opposable cette année, c'est quand même une bonne chose** » [Fondation Abbé Pierre].



### 4.3 Les modalités d'entrée dans la précarité énergétique

L'enquête longitudinale et l'analyse des parcours de précarité énergétique confirment les enseignements issus de la précédente étude ONPE sur « les parcours et pratiques de 30 ménages en précarité énergétique » (Beslay, Gournet, 2018) en ce qui concerne les points d'entrée des ménages dans la précarité énergétique, à savoir :

- Emménager dans un logement énergivore et source d'inconfort ;
- Des accidents de parcours et/ou des déséquilibres budgétaires : l'inconfort devient coûteux ;
- Une dégradation progressive du logement ou des capacités des personnes : la précarité énergétique s'installe en profondeur.

#### 4.3.1 Emménager dans un logement énergivore et source d'inconfort

Pour la majorité des ménages de la cohorte (3/4 de la cohorte), **c'est bien le fait d'avoir emménagé dans un logement en « mauvais état / dégradé » et/ou « énergivore » qui les a fait basculer dans la précarité énergétique.** Compte tenu du fait qu'ils disposent de revenus modestes et souvent instables, l'inconfort thermique en hiver s'avère coûteux et source de grosses factures de régulation qui entraînent des impayés d'énergie. Le « surcoût » de l'énergie vient déséquilibrer les capacités financières et amène souvent les ménages à adopter des **pratiques de restriction voire de privation** (ne pas se chauffer beaucoup, se retrancher dans certaines pièces de la maison, ne pas payer telle ou telle facture, se priver au niveau alimentaire ou vestimentaire). **Il est utile de préciser que la plupart des ménages de la cohorte déclarent qu'ils n'étaient pas sujets à de tels problèmes dans le logement qu'ils occupaient auparavant.**

Pour les propriétaires, l'accès à la propriété (parfois par héritage) de ces ménages modestes concerne surtout des maisons anciennes, vétustes, mal isolées, avec un confort qui s'avère réduit et coûteux. Par exemple :

- Pour la famille Valériane, l'entrée en précarité énergétique résulte de la dégradation du logement dont elle est propriétaire, quelques années après des travaux de toiture entreprise lors de l'acquisition du bien, mais mal réalisés par l'entreprise, occasionnant un défaut d'étanchéité, des fuites d'eau, de l'humidité, des moisissures, au point de rendre la maison « invivable ».
- Les problèmes de logement de la famille Protea ont véritablement commencé à se faire sentir une dizaine d'années après l'achat de la maison, ancienne et mal isolée. Plusieurs événements simultanés vont marquer une rupture dans la trajectoire résidentielle : la perte d'emploi de Madame, la panne de la chaudière (qui sert pour l'ECS et le chauffage), des infiltrations d'eau provenant de travaux sur la maison mitoyenne. Dès lors, l'équilibre précaire devient intenable



et la famille se retrouve en difficultés, avec des impayés d'énergie et un inconfort extrême tel que, pendant trois ans, la famille vit sans chauffage ni eau chaude.

Pour les locataires, il s'agit le plus souvent d'un logement avec un loyer particulièrement avantageux (propriété familiale par exemple), trouvé dans l'urgence sans précaution particulière ou dont le mauvais état ne se révèle qu'à l'usage.

### 4.3.2 La dégradation des parcours de vie et des ressources financières

**Le phénomène de précarité énergétique s'accroît lorsqu'il y a dégradation des parcours de vie et des ressources financières des ménages.** Les « accidents de la vie » quand il y a séparation familiale, perte d'emploi, apparition de problèmes de santé ou d'un handicap réduisent encore les ressources financières et/ou les capacités pour travailler (ex : une perte d'emploi lié à un handicap fait basculer la personne sur les allocations chômage, si l'incapacité à travailler demeure et que les droits au chômage expirent, la personne bascule sur les minimas sociaux. Les actifs qui arrivent à la retraite voient également leurs revenus diminuer), mais aussi, les ressources physiques et psychiques des ménages pour chercher une aide extérieure et entrer dans un parcours d'accompagnement. **Lorsque le logement est source d'inconfort et de factures d'énergie conséquentes, alors l'inconfort thermique déséquilibre davantage le budget et l'état physique des ménages : il s'agit d'un cercle vicieux particulièrement lourd à prendre en charge.**

Dans tous les cas, les déséquilibres budgétaires des ménages liés aux mauvaises conditions d'habitat, mais aussi, aux accidents de la vie tendent à produire des symptômes caractéristiques de la précarité énergétique : **des impayés d'énergie, des stratégies de privation sur d'autres postes (loyer, alimentation, etc.), ou encore, des formes de souffrances qui à la longue deviennent inacceptables.** À un moment donné, ces trois types de pressions sont sources de décisions favorables à la recherche d'une aide extérieure pour alléger la situation ou résoudre les problèmes.

### 4.3.3 La dégradation continue du logement

Les ménages pris dans un cercle vicieux peuvent se retrouver dans **un processus continu de dégradation d'un logement** qui est resté trop longtemps sans entretien ni travaux faute de ressources suffisantes. Ce type de situation peut avoir pour effet **la dégradation des capacités des personnes** (ex : problèmes de santé accentués par le manque de chauffage et la mauvaise qualité de l'air). Certains ménages, parfois 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 (Aubépine, Lotus). Toutefois, 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.).

Deux tiers des ménages de la cohorte connaissent une dégradation lente de leur logement. Tous les propriétaires de la cohorte sont concernés par ce phénomène. Pour eux, l'amélioration ou la rénovation passent nécessairement par des actions d'auto-réhabilitation et/ou mobilisation des aides de l'ANAH. Plus de la moitié des locataires de la cohorte connaissent également la dégradation lente de leur logement. Toutefois, pour la plupart d'entre eux, suite aux actions menées par les dispositifs d'aide et d'accompagnement, **les propriétaires-bailleurs (parc social ou privé) ont consenti à mettre en œuvre quelques « petits travaux » pour réduire certains défauts techniques ou améliorer certains aspects du logement** (exemple : mise aux normes électriques, réparation ou changement de quelques fenêtres, réparation ou réglage du système de chauffage, changement de quelques radiateurs, travaux d'embellissement, etc.). Autrement dit, **la plupart des propriétaires-bailleurs acceptent difficilement à mettre en œuvre des travaux lourds pour rendre les logements performants**. Dans le parc privé, les ménages qui occupent des logements en « mauvais état » ou « dégradés » déclarent souvent que leur bailleur ne dispose pas des ressources financières pour mettre en œuvre de tels travaux, ou bien, ne souhaitent tout simplement pas investir dans l'amélioration de la performance énergétique des logements.

#### 4.3.4 La précarité énergétique, un phénomène qui s'inscrit dans la durée

**On peut vivre longtemps dans l'inconfort**, toute une vie même. C'était d'ailleurs le lot commun des générations antérieures. Nous avons, dans la précédente enquête ménages de l'ONPE<sup>5</sup> rencontré de telles situations, marginales, chez des personnes âgées en milieu rural. Mais l'évolution des normes de confort, particulièrement depuis les Trente Glorieuses, rend désormais une telle situation socialement inacceptable et les pratiques d'adaptation (bien se vêtir, adapter son alimentation, réduire son espace de vie, etc.) apparaissent comme des vestiges du passé, en décalage avec les modes de vie contemporains.

Le parcours de précarité énergétique peut être considéré comme une séquence du parcours de vie introduite par l'apparition ou l'accentuation de problèmes qui donnent naissance au phénomène (emménagement, accident de parcours et déséquilibre budgétaire, impayés, inconfort, dégradation du logement...). Lorsque l'on rapporte « l'ancienneté dans le logement » à la durée du parcours de précarité énergétique, alors le graphique ci-après permet de constater que **la majorité des**

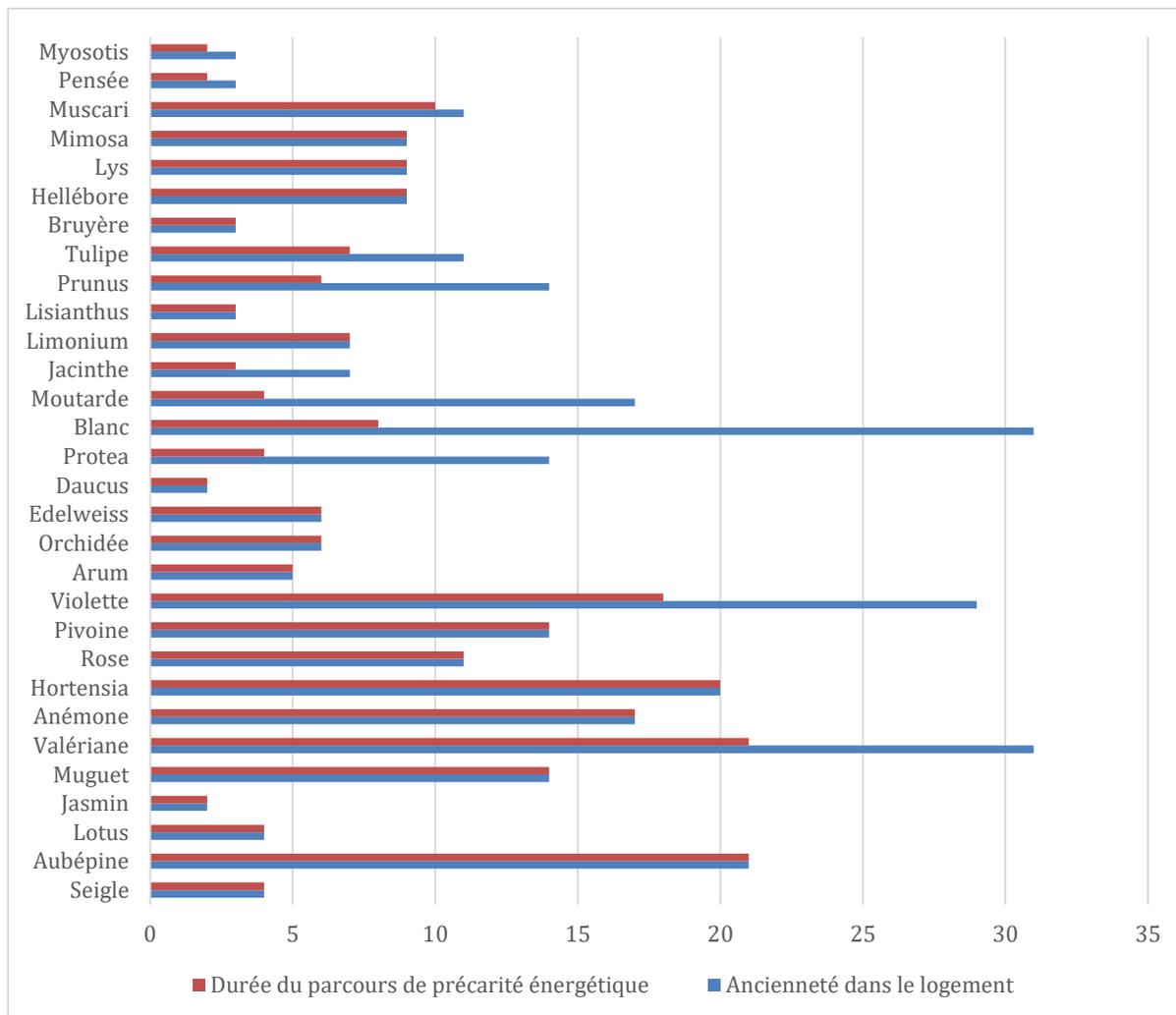
---

<sup>5</sup> [https://www.onpe.org/sites/default/files/bscb\\_-\\_enquete\\_menages.pdf](https://www.onpe.org/sites/default/files/bscb_-_enquete_menages.pdf)



ménages connaît la précarité énergétique depuis qu'ils occupent le logement dans lequel ils vivent au moment de l'enquête longitudinale.

Figure 8.: Ancienneté dans le logement et dans les parcours de précarité énergétique



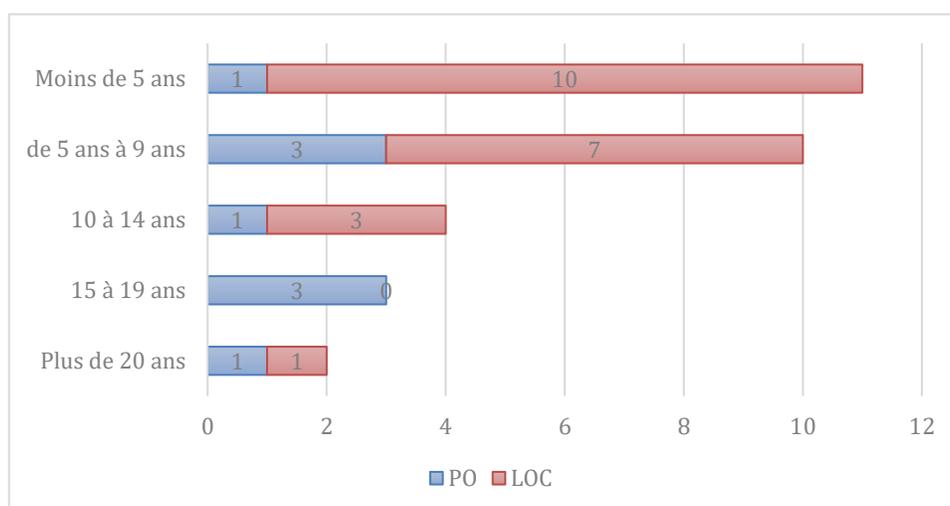
Le graphique précédent permet aussi de constater qu'un tiers des ménages ont connu la précarité énergétique plusieurs années après avoir emménagé dans leur logement. Il s'agit typiquement des ménages qui ont connu des accidents de parcours de vie qui se sont traduits par une baisse des ressources financières et de la capacité à maintenir le confort et/ou à payer le « surcoût » de l'énergie (perte d'emploi, divorce, maladie, invalidité...). Pour les deux autres tiers, c'est bien l'entrée dans le logement qui vient marquer le début de la précarité énergétique. **Il est utile de préciser qu'il s'agit de la caractérisation de situation au moment du lancement de l'enquête longitudinale. Certains ménages ont en effet connu une évolution positive de leur situation durant l'enquête, ce qui laisse supposer qu'ils sont potentiellement en voie de sortie de la précarité énergétique. Nous reviendrons plus précisément sur ce point plus loin.**



Lorsque l'on regroupe les différentes durées dans les parcours de précarité énergétique selon cinq modalités temporelles (moins de 5 ans ; entre 5 et 9 ; entre 10 et 14 ans ; entre 15 et 19 ans ; plus de 20 ans), alors on constate en 2021 que :

- Un tiers des ménages de la cohorte (9 ménages) vivent ou ont vécu la précarité énergétique depuis plus de 10 ans. Trois ménages depuis plus de 15 ans et 2 ménages depuis plus de 20 ans. **Les propriétaires-occupants sont proportionnellement plus nombreux à connaître un temps long de précarité énergétique** (7 sur 9 propriétaires-occupants depuis plus de 9 ans et jusqu'à 20 ans et plus).
- Un tiers des ménages (10 ménages) vit ou a vécu la précarité énergétique entre 5 et 9 ans. Il s'agit de 2 propriétaires-occupants et de 5 locataires dont 3 dans le parc privé.
- Un tiers des ménages (11 ménages), tous locataires, connaissent la précarité énergétique depuis moins de 5 ans car ils ont emménagé il y a moins de 5 ans.

**Figure 9.: Durée du parcours de précarité énergétique en fonction du statut d'occupation**



L'analyse des dynamiques de parcours d'aide et d'accompagnement mis en œuvre par les dispositifs sont traités dans les parties suivantes. Nous mettrons en exergue les difficultés rencontrées par les dispositifs pour tenter de sortir les ménages de la précarité énergétique. Hormis les ménages qui sont dans le « non-recours », la plupart se mobilisent souvent rapidement pour trouver une aide et des solutions pour traiter leurs problématiques sociales et techniques.



**En résumé :**

Au regard des éléments que nous venons de présenter, on pressent que « la sortie des ménages de la précarité énergétique » implique d'agir sur de multiples dimensions souvent complexes à démêler. Le traitement des situations pour réduire la précarité énergétique suppose bien d'agir plus rapidement sur deux leviers principaux : « l'équilibre des revenus » et « l'état du logement ».

**Compte tenu de l'augmentation du coût de la vie liée à la crise sanitaire de la Covid-19, mais aussi, liée à la guerre en Ukraine qui a débuté en 2022, on peut faire l'hypothèse que la précarité énergétique s'installe plus fortement et durablement dans le temps pour de nombreux ménages.** Au-delà de la nécessité de faciliter l'accès à l'emploi, réduire le phénomène impliquerait :

\*La revalorisation du pouvoir d'achat ou la révision des critères d'attribution et d'évolution des minima sociaux en fonction de la situation (ne pas couper les aides pour éviter que la situation ne se détériore).

\*La distribution d'aides ponctuelles du type « chèque énergie » ; « chèque mobilité » ; « chèque carburant » ; « chèque alimentaire » pour augmenter le reste à vivre des ménages. L'encadrement des loyers peut constituer un levier pour les locataires du parc privé.

\*Le renforcement de l'action sociale pour travailler sur l'équilibre budgétaire des ménages, mais aussi, pour éviter que les situations ne se détériorent et réduire les situations de souffrance ou de détresse psychologique.

\*Le renforcement des actions de médiation et d'accompagnement technique des locataires, des propriétaires-occupants, mais aussi, des propriétaires-bailleurs (parc privé et parc social) pour favoriser l'amélioration de l'habitat et de la performance énergétique. De nouvelles dispositions incitatives et coercitives, notamment pour des raisons écologiques, peuvent être imaginées.

\*Le renforcement des actions en matière d'aide juridictionnelle pour faire valoir les réglementations et les droits des ménages, notamment lorsqu'ils sont dans des situations de conflits, de surendettement, ou, lorsque les locataires sont confrontés à des propriétaires indécents.

\*De l'accompagnement pédagogique pour sensibiliser et acculturer les personnes qui adoptent des modes de vie inadaptés au regard de leur situation financière et résidentielle. Il s'agit de former aux gestes économes.

\*De l'accompagnement psychologique auprès des ménages en grande difficulté sociale et mentale, mais aussi, pour favoriser l'accès aux droits et aux dispositifs d'aide et d'accompagnement pour ceux qui sont en rupture vis-à-vis des « institutions » (les ménages « invisibles » ou qui sont dans le « non-recours »).



## 5. Les dispositifs d'accompagnement en matière de précarité énergétique

Par dispositifs de lutte contre la précarité énergétique, nous désignons les outils ou les ressources dont les opérateurs de terrain spécialisés peuvent s'emparer dans leurs interventions auprès des ménages en précarité énergétique (aides de l'ANAH, SLIME, FSL...). Ces dispositifs intègrent, selon les cas, des aides financières, des méthodologies d'intervention, des règles, des procédures, des critères d'éligibilité, des expertises et des instances d'instruction des dossiers, etc. Ainsi, le SLIME, sous sa forme générique est un dispositif reposant sur un mode de financement des opérateurs de terrain (éligibilité CEE), des objectifs (identification, diagnostic-conseil, orientation), une méthodologie d'intervention (visite à domicile, approche sociotechnique, médiation), une instance d'instruction et de validation (le CLER), des formes de partenariat, etc. Pourtant, par exemple, le SLIME de Montpellier, porté par une assistante sociale du CCAS, s'inscrit de manière toujours singulière dans ce cadre générique et peut mobiliser d'autres dispositifs (FSL par exemple).

Par dispositif d'aide et d'accompagnement, nous désignons les configurations que constituent les opérateurs et les outils de lutte contre la PE mobilisés autour des ménages de la cohorte. Les dispositifs apparaissent toujours spécifiques à chaque ménage accompagné, pour lequel est utilisé une combinaison d'aides ou de ressources adaptées à la situation traitée, ils constituent le parcours d'accompagnement des ménages. De même, les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique renvoient à des configurations d'acteurs spécifiques au niveau local. Même si certains outils sont génériques à l'échelle nationale (ex : FSL ; aides de l'ANAH...), d'autres sont plus spécifiques au niveau local (SLIME, Fonds d'aide aux travaux...).

Il est utile de préciser ici que l'enquête longitudinale consistait à suivre une cohorte de 30 ménages accompagnés et non-accompagnés de manière à envisager les leviers et les freins à la sortie de la précarité énergétique. Le parti pris, dans cette enquête, était d'envisager les freins et les leviers du point de vue des ménages au travers de leurs discours et de l'évolution de leurs situations. Les entretiens complémentaires réalisés auprès des opérateurs en charge des dispositifs cherchaient surtout à mieux comprendre les dynamiques d'accompagnement mises en œuvre auprès des ménages de la cohorte, mais aussi, les difficultés qui se posent pour les professionnels. **L'équipe en charge de l'enquête n'était pas missionnée pour réaliser un audit ou une évaluation des dispositifs d'aide et d'accompagnement dans leur ensemble. L'analyse de la cohérence, de l'efficacité, de l'efficience ou encore des impacts des dispositifs impliquerait une démarche différente avec des périmètres d'études spécifiques.**



## 5.1 Les modes d'intervention des opérateurs spécialisés dans la précarité énergétique

L'ensemble des 30 ménages de la cohorte ont été accompagnés par au moins treize opérateurs / organismes distincts dans le cadre de huit dispositifs différents. Ces opérateurs spécialisés dans la lutte contre la précarité énergétique proposent des « bouquets de solutions » dans le cadre de « parcours d'accompagnement » adaptés pour traiter les problèmes spécifiques des ménages. Les configurations locales (présence d'acteurs, de compétences, d'outils) caractérisent également la nature des « dispositifs » et des « parcours d'accompagnement ». Nous présentons ici la nature des actions menées auprès des ménages, mais aussi, les atouts et faiblesses révélés par les entretiens réalisés auprès des ménages et professionnels.

### 5.1.1 L'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA) des Compagnons Bâisseurs

Six ménages de la cohorte (Rose, Violette, Orchidée, Edelweiss, Daucus, Protea), propriétaires-occupants et locataires du parc social et privé, ont bénéficié de ce dispositif porté par les Compagnons Bâisseurs Occitanie (Hérault ; Gard ; Aude). Il s'agissait de travaux de peinture, d'aménagement de placards, de mise en conformité d'installations électriques ou de réparation de fenêtres.

#### 5.1.1.1 Modes d'intervention

Les bénéficiaires de l'ARA sont le plus souvent **repérés par les partenaires locaux** (travailleurs sociaux, Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie (SLIME), associations telles que Soliha ou Gefosat, Fondation Abbé Pierre, Service d'hygiène ou Service d'habitat des communes, bailleurs sociaux) et ensuite orientés vers les Compagnons Bâisseurs, les ménages peuvent également mobiliser le dispositif par eux-mêmes. Une fois le ménage repéré, les Compagnons Bâisseurs procèdent à **l'analyse de la situation et de l'éligibilité au dispositif**, « *on va faire les premières visites à domicile chez les gens avec le travailleur social pour voir s'il y a une pertinence au niveau des ressources, au niveau des besoins et au niveau de l'implication de l'habitant* » [Coordinatrice technique - Comp. Bât.]. Si les Compagnons Bâisseurs décident d'intervenir, ils produisent une fiche visite qui reprend les points de dysfonctionnements du logement. Le projet de travaux est ensuite défini en concertation avec le ménage occupant, ce qui implique parfois un travail de médiation pour le convaincre à s'engager dans des travaux. Les ménages sont ensuite accompagnés pour établir les devis et faire le montage technique et financier du projet.

L'ARA fait l'objet d'un **accord tripartite** signé entre le travailleur social en charge du suivi du ménage, les Compagnons bâtisseurs et le ménage bénéficiaire. Dans le cadre de cet accord, les ménages, qu'ils soient locataires ou propriétaires, s'engagent à payer 10% de la valeur des



matériaux mis en œuvre pour les travaux de rénovation. Lorsque l'accord est signé, un coordinateur et un animateur technique sont mis à disposition du ménage pour l'accompagner. Dans le cadre du Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'eau et de l'Énergie (FATMEE), des réunions entre professionnels (opérateurs du FATME, travailleurs sociaux, responsables d'association) sont organisées pour analyser les situations des ménages et pour envisager les actions à mener et les financements à mobiliser. Les ménages qui bénéficient de l'ARA peuvent être ensuite orientés, si besoin, vers d'autres dispositifs.

L'accompagnement des ménages à la réalisation des travaux débute lors de la phase chantier. Les Compagnons Bâisseurs assurent la coordination de la mise en œuvre du chantier et une partie de l'exécution des travaux via les volontaires et bénévoles. L'intervention des animateurs techniques dure 5 à 6 jours lorsqu'il s'agit de locataires. Elle est plutôt d'une dizaine de jours lorsqu'il s'agit d'un propriétaire-occupant. **Une phase post-chantier est ensuite mise en œuvre pour accompagner (guider – conseiller) les ménages dans les travaux de finitions** (peinture, papier peint, pose d'étagère, etc.). La majorité des actions d'ARA conduites par les Compagnons Bâisseurs sont financées dans le cadre du FSL avec une contribution complémentaire de la CAF. Les Compagnons Bâisseurs interviennent parfois pour réaliser une partie des travaux subventionnés par l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) de manière à réduire le reste à charge pour le ménage. Cela les conduit à intervenir parfois, en amont, pour des travaux préparatoires, ou en aval, pour des travaux de finition après travaux.

#### 5.1.1.2 Atouts

- Une action qui s'adresse à tous les publics en difficulté ;
- Une approche sociale et technique basée sur l'empathie, l'entraide, la solidarité, le partage : des équipes composées de professionnels et de bénévoles (compétences techniques et proximité sociale) ;
- La (re)mobilisation du ménage dans un projet d'amélioration de l'habitat par la mise en œuvre de petits travaux : un accompagnement technique et un soutien financier pour inciter une démarche de rénovation plus conséquente ;
- Un opérateur qui, dans une logique de filière, inscrit son action dans le cadre de partenariats locaux (Ex : le travailleur social repère le ménage et l'oriente vers les Compagnons Bâisseurs, les premières visites à domicile sont réalisées par les Compagnons en tandem avec les travailleurs sociaux) ;
- Des actions en termes de repérage de la précarité énergétique et d'offre de services au travers d'un « bricobus » itinérant.



### 5.1.1.3 Faiblesses

- Des « petits travaux » (embellissement, mise aux normes d'amélioration, réparation d'équipements) qui permettent le confort et l'esthétique de l'habitat mais qui ne permettent pas vraiment d'améliorer la performance énergétique du logement ;
- Une démarche d'accompagnement segmentée sur le court terme.

## 5.1.2 Le Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie (SLIME)

Six ménages de la cohorte (Rose, Pivoine, Violette, Arum, Orchidée, Myosotis), propriétaires-occupants et locataires du parc social et privé, ont bénéficié du SLIME porté par la Ville de Montpellier, le Département du Gard et la Métropole Européenne de Lille (via l'Association Le Graal). Pour ces ménages, les actions engagées dans le cadre du SLIME ont porté sur de la médiation avec le bailleur (Cf. Rose, Pivoine, Myosotis), l'orientation vers les compagnons bâtisseurs (Rose) et vers un opérateur ANAH (Violette, Orchidée), sur une aide au déménagement (Myosotis). Aucune action post-visite n'a été engagée pour le ménage Arum.

### 5.1.2.1 Modes d'intervention

Le SLIME s'appuie sur un réseau de donneurs d'alerte **pour repérer les ménages** en situation de précarité énergétique : guichets et services (ex : hygiène) des collectivités, travailleurs sociaux de proximité (MDS, CIAS, CCAS, CAF, MSA, bailleurs sociaux), fournisseurs d'énergie, etc. De par leurs activités, ces acteurs, en contact avec les ménages en difficulté, peuvent signaler les situations et orienter les ménages vers le SLIME. Les SLIME portés par les travailleurs sociaux départementaux peuvent mobiliser les outils classiques de l'action sociale (FSL, Aide financière ponctuelle, Fonds d'aide départemental pour les « petits travaux », Service Communal d'Hygiène et de Santé, etc.).

Avec l'accord du ménage, **une première visite à domicile permet d'échanger et de dresser un diagnostic sociotechnique** de la situation. Cet échange porte à la fois sur le quotidien du ménage (ressources financières, consommation d'énergie, contrats d'énergie, équipements utilisés, pratiques d'usage...) et l'état technique du logement. Cette double approche est essentielle pour identifier les causes de la précarité énergétique. Les visites débouchent sur **la rédaction d'un rapport** qui liste les dysfonctionnements du logement et les préconisations du chargé de visite en matière d'amélioration du logement et en matière de conseils pour la maîtrise de l'énergie.

**Une deuxième visite** est proposée au ménage afin de présenter les conclusions du diagnostic. Elle donne l'occasion de délivrer des conseils sur les bons gestes et les comportements à adopter pour le bon usage du logement (ex : ventiler les pièces d'eau comme la salle de bains, régler un thermostat, gérer ses abonnements). Un kit d'économie d'énergie, adapté aux besoins du ménage, peut être installé gratuitement : installations de têtes thermostatiques, réducteur de débit d'eau,



d'un joint de porte ou de fenêtre, etc. En fonction des territoires, un « fonds petits travaux » permet de financer l'intervention de professionnels ou le financement de solutions techniques (ex : entretien de la chaudière, remplacement d'une VMC ou d'un équipement en panne ou énergivore).

Lorsque les situations impliquent des travaux de rénovation conséquents pour sortir les ménages de la précarité énergétique, **des actions de médiation** auprès des propriétaires-occupants et/ou bailleurs peuvent être mises en œuvre pour les **orienter vers des opérateurs spécialisés dans l'amélioration de l'habitat et les aides de l'ANAH** tels que les Compagnons Bâisseurs, ou encore, Soliha. D'autres actions complémentaires peuvent compléter le SLIME. Par exemple, l'association le GRAAL propose un « service d'accompagnement à la recherche de logement » et propose la « Médiation Précarité Énergétique » (MPE).

### 5.1.2.2 Atouts

- Une action qui s'adresse à tous les publics et qui facilite le repérage de la précarité énergétique et la mise en relation des ménages avec les opérateurs spécialisés dans le traitement des problèmes ;
- La mise en œuvre du SLIME par les travailleurs sociaux permet de gagner en réactivité pour traiter les problèmes financiers des ménages (ex : mobilisation du FSL) ;
- Les rapports de visite permettent de lister les défauts techniques et d'inciter les propriétaires-bailleurs à réaliser quelques travaux d'amélioration de l'habitat à l'aide de subventions ;
- Un opérateur qui, dans une logique de filière, inscrit son action dans le cadre de partenariats locaux (Ex : le travailleur social SLIME repère le ménage et l'oriente vers les Compagnons Bâisseurs ou les opérateurs ANAH) ;

### 5.1.2.3 Faiblesses

- Un accompagnement segmenté et ponctuel : le SLIME favorise l'accès aux droits et aux opérateurs de l'amélioration de l'habitat, mais la démarche d'amélioration de l'habitat repose sur le bon vouloir des ménages (locataires et propriétaires-occupants) et des propriétaires-bailleurs à se mobiliser ;
- Le manque de moyens (temps et budget) pour suivre les ménages de manière plus approfondie et pour faire aboutir les démarches issues du diagnostic sociotechnique.

## 5.1.3 L'accompagnement à l'amélioration de l'habitat privé du Réseau Éco Habitat

Quatre ménages de la cohorte (Muguet, Valériane, Anémone, Hortensia), propriétaires-occupants, ont bénéficié de l'accompagnement porté par le Réseau Éco Habitat (REH) dans les départements de l'Oise et du Nord. Des travaux lourds de rénovation sont en cours de réalisation à la fin de



l'enquête pour deux ménages (Muguet et Valériane). Ils permettent d'envisager la sortie de la précarité énergétique mais la durée de l'enquête longitudinale n'a pas permis d'appréhender l'impact des projets issus de l'accompagnement sur les factures et le confort intérieur. En ce qui concerne Madame Anémone, on observe de l'inertie dans l'instruction du dossier sans vraiment comprendre pourquoi. En ce qui concerne Madame Anémone, le dossier est bloqué car Madame a acheté le logement avec son ex-mari dans le cadre d'une Société Civile Immobilière, or l'ex-mari ne souhaite pas les travaux

### 5.1.3.1 Modes d'intervention

**Le repérage** des propriétaires-occupants en difficulté est assuré par le réseau de l'association (élus, bénévoles du Secours Catholique, travailleurs sociaux, etc.), mais aussi par les ménages eux-mêmes, lorsque les ménages ont identifié REH (à l'instar du couple Valériane). **Un bénévole référent du Secours Catholique** ou tiers de confiance établit une relation avec le ménage et veille à ce qu'il puisse être accompagné selon les critères de l'ANAH.

**L'accompagnement** commence par des visites pour préparer le dossier social, financier et technique pour estimer les ressources du ménage et le projet de travaux à réaliser : un pré-diagnostic (analyse des factures, du bâti, des pratiques, etc.) est formulé ainsi que des préconisations pour les travaux. D'autres visites sont ensuite organisées avec les entreprises du bâtiment qualifiées pour obtenir des devis. Le plus souvent, REH mobilise les entreprises du bâtiment de son réseau. Les personnes chargées de l'accompagnement social et technique conçoivent, en concertation avec le ménage bénéficiaire, le programme de financement et le programme de travaux au regard des devis des entreprises du bâtiment, des financements mobilisables (CAF, Collectivités, Fondations, etc.) et du reste à charge pour le ménage. Une fois ce dossier finalisé, il est envoyé à l'ANAH pour accord de financement.

Suite à la notification d'accord de l'ANAH, les dossiers de collecte de cofinancements sont envoyés aux autres financeurs (collectivités, organismes de protection sociale, associations caritatives, etc.). **Une fois le financement validé, les travaux sont programmés.** Un travail de coordination et de suivi de chantier est réalisé par REH jusqu'à la livraison des travaux. Les travaux étant achevés, les dossiers de solde des financements sont envoyés aux financeurs. Le bénévole ou tiers de confiance estime **l'impact post-travaux des rénovations** sur les factures et sur les comportements. Il accompagne le ménage à la sensibilisation aux écogestes pour maîtriser les dépenses d'énergie.

### 5.1.3.2 Atouts

- Un réseau de partenaires pour identifier les ménages en précarité énergétique : une approche sociale et technique en tandem avec les bénévoles du Secours Catholique et les techniciens du Réseau Éco ;



- Un accompagnement global (social et technique) à destination des propriétaires-occupants les plus démunis afin qu'ils puissent envisager la rénovation lourde de leur logement via les aides de l'ANAH : un réseau de professionnels du bâtiment ;
- Un accompagnement à moyen terme (entre 3 et 5 ans).

### 5.1.3.3 Faiblesses

- Une action qui ne s'adresse qu'aux propriétaires-occupants qui vivent dans la région Hauts-de-France ;
- Une action expérimentale : se pose la question de sa pérennité ;
- Selon les bénévoles du Secours Catholique interrogés : les bénévoles sont vieillissants et se pose la question du renouvellement des équipes pour animer l'action ;
- La difficulté à mobiliser des professionnels du bâtiment pour rénover les logements ;
- La difficulté à lancer des travaux lorsqu'un bien est acquis dans le cadre d'une Société Civile Immobilière (le cas de Madame Hortensia).

### 5.1.4 Le Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Eau et de l'Énergie de Gefosat

Trois ménages de la cohorte (Bruyère, Mimosa, Pensée), tous locataires du parc privé, ont bénéficié de l'accompagnement porté par l'association Gefosat qui est basée à Montpellier. Le diagnostic proposé par Gefosat a permis de mobiliser un propriétaire-bailleur pour mettre l'installation électrique aux normes et des robinets thermostatiques sur les radiateurs (Pensée). Les actions de médiation engagées auprès des deux autres propriétaires-bailleurs (Mimosa, Bruyère) n'ont pas permis d'améliorer l'état des logements. Dans un cas, la médiation a eu pour effet de rompre le dialogue entre le locataire et le bailleur, ce dernier se sentant pris en otage et refusant de mettre en œuvre les travaux préconisés (conformité électrique, installation d'une VMC, changement des ouvrants, installation d'un insert).



#### 5.1.4.1 Modes d'intervention

Le plus souvent, **les ménages sont orientés par les travailleurs sociaux** vers l'association Gefosat, « *le cas typique, c'est un locataire qui est allé voir les services sociaux pour non-paiement de factures. Les services sociaux, pour éviter d'avoir à pallier à chaque fois ce non-paiement, font appel à nous pour essayer de traiter un peu la cause au niveau du logement* » [Chargé d'accompagnement-Gefosat]. L'association propose aussi ses services aux propriétaires-occupants.

**Une visite à domicile** est effectuée pour réaliser **un diagnostic financier et technique de la situation des ménages** : « *On fait une première visite auprès du ménage et on rédige un rapport de visite. Comme on veut que le ménage soit quand même actif, on fait en sorte que ça soit lui qui transmette ce rapport à son bailleur. On essaye toujours de s'assurer qu'il y ait une première interpellation en amont par rapport aux désordres, que ce rapport ne soit pas le premier contact vis-à-vis des problématiques du logement. Ensuite, on demande au locataire de remettre le rapport à son propriétaire. Soit il se sent de lui remettre lui-même, avec un courrier ou en main propre, soit on lui propose un courrier type d'accompagnement* » [Chargé d'accompagnement-Gefosat].

Suite au rapport de visite, une **médiation auprès du propriétaire-bailleur est engagée** : « *Le rapport de visite, on a essayé de le rendre un plus soft mais je pense qu'on a encore des efforts à faire car il est souvent mal perçu par les propriétaires-bailleurs. On indique des points d'indécence, ça peut être pris de manière abrupte. Donc, souvent, on doit expliquer la démarche initiale au propriétaire. On lui dit qu'on est là pour essayer de faire en sorte que le locataire puisse payer ses factures. On lui explique bien qu'on ne regarde pas non plus que l'état du logement mais aussi le comportement du locataire, tout ce qui va pouvoir aider à réduire les factures* » [Chargé d'accompagnement-Gefosat].

**L'accompagnement du propriétaire-bailleur dans l'amélioration de l'habitat** peut être mis en place si ce dernier accepte de s'engager dans une démarche de travaux : « *dans le cadre du FATMEE, on a la possibilité de débloquer quelques subventions pour inciter les bailleurs à faire des travaux. Il faut bien entendu que ce soit voté et validé. Tous les mois et demi, on a un comité technique où on fait le point sur toutes les situations avec les travailleurs sociaux, un juriste et puis en fonction du territoire, les opérateurs techniques des OPAH si besoin. Cette instance vote le fait d'attribuer ou non les subventions. Ce qui permet de proposer des subventions au propriétaire* » [Chargé d'accompagnement-Gefosat].



#### 5.1.4.2 Atouts

- Une action qui s'adresse à tous les publics : un soutien moral et technique pour les locataires confrontés à des propriétaires peu réactifs voire indécis ;
- Des visites réalisées en tandem avec le travailleur social qui a repéré la situation ;
- Les rapports de visite permettent de lister les défauts techniques et d'inciter les propriétaires (occupants ou bailleurs) à réaliser quelques travaux d'amélioration de l'habitat à l'aide de subventions ;
- Des actions de médiation pour aider les locataires lorsque les propriétaires-bailleurs sont réfractaires aux démarches d'amélioration de l'habitat (accompagnement approfondi) ;
- Un opérateur qui, dans une logique de filière, inscrit son action dans le cadre de partenariats locaux (Ex : le travailleur social SLIME repère le ménage et l'oriente vers Gefosat, Gefosat mobilise ensuite les opérateurs ANAH) ;

#### 5.1.4.3 Faiblesses

- Une approche segmentée, source de tension. En effet, le rapport de visite conjugué aux actions de médiation auprès des locataires sont parfois perçus comme intrusifs aux yeux des propriétaires-bailleurs privés. Dans certaines situations, la démarche tend à dégrader voire rompre la relation qui existe entre le locataire et son bailleur.

### 5.1.5 L'accompagnement de Soliha pour les aides de l'ANAH

Deux ménages de la cohorte (Hellébore, Muscari), propriétaires-occupants, sont accompagnés par SOLIHA (Indre-et-Loire ; Gironde) pour bénéficier des aides de l'ANAH. Pour ces deux ménages, le temps de l'instruction du dossier a été très long (depuis 2017 et 2018). À la fin de l'enquête, les travaux ne commencent que chez Madame Muscari.

#### 5.1.5.1 Modes d'intervention

Les ménages sont le plus souvent signalés à SOLIHA par les travailleurs sociaux de proximité, les élus ou encore, la famille des ménages en difficulté.

Le dispositif d'accompagnement proposé par SOLIHA aux propriétaires-occupants qui ont des revenus modestes et aux propriétaires-bailleurs privés qui louent leurs logements à des ménages modestes repose sur le diagnostic technique de la situation (au niveau des ressources du ménage et de l'état du logement), la définition d'un projet de rénovation (les solutions techniques à envisager) et la mobilisation des aides financières pour réaliser le programme d'amélioration de l'habitat.



Il s'agit dans un premier temps de **comprendre le besoin et établir le projet grâce à un diagnostic** : Un diagnostic technique du logement est réalisé par un professionnel lors de visites à domicile (techniciens du bâti, des conseillers financiers et administratifs...). Le diagnostic permet d'identifier les ressources du ménage et les besoins techniques en termes d'amélioration de l'habitat, « *On fait le relevé de la maison, on voit les revenus des ménages, on détermine un projet, on aide à la recherche d'entreprise, jusqu'au dépôt du dossier* » [Chargé de projet-Soliha33].

Il s'agit ensuite de **mobiliser les aides financières pour financer le projet** : En tenant compte de la situation des ménages, les équipes de SOLIHA identifient les aides mobilisables au regard du profil du ménage et du projet de rénovation, « *En fonction du revenu et du profil du ménage, on ne sollicite pas les mêmes acteurs. En général ça va être l'état avec L'ANAH, le Département, la Commune, le fond de solidarité logement, Procivis qui est un organisme de prêt sociaux à 0 %. Après on peut solliciter la Fondation Abbé-Pierre ou d'autres fondations comme la Fondation Leroy Merlin en fonction des dossiers. Chaque projet et chaque dossier est différent, on peut aussi être amené à travailler avec des organismes comme la CAF ou la MSA mais tout dépend de si le propriétaire est actif, retraité* » [Chargé de projet-Soliha33].

Enfin, l'opérateur propose **une assistance à maîtrise d'ouvrage** : ce sont aux ménages de trouver les entreprises et d'obtenir les devis dans le cadre de leur projet d'amélioration de l'habitat. De son côté, SOLIHA vérifie le contenu des devis proposés par les entreprises. Toutefois, dans le cadre des conventions OPAH, SOLIHA peut aussi mettre en œuvre une assistance à maîtrise d'ouvrage renforcée lorsque les ménages sont trop démunis pour entreprendre une démarche de rénovation, « *on prend en charge tout le dossier, on recherche les entreprises, on planifie et lance les travaux, avec dépôt de la déclaration préalable au permis, etc. On ne fait ça que pour les dossiers un peu compliqués* » [Chargé de projet-Soliha33].

### 5.1.5.2 Atouts

- Un opérateur qui apporte une démarche globale et une expertise technique (projet de travaux et démarches administratives), ce qui tend à rassurer et à satisfaire les propriétaires-occupants démunis ;
- Le montage de projet de performance énergétique avec des budgets conséquents ;
- Dans certains cas, l'opérateur facilite le montage technique du projet et la démarche en mettant à disposition son réseau d'entreprise du bâtiment.



### 5.1.5.3 Faiblesses

- Dans certains cas, ce sont aux ménages de trouver les artisans pour obtenir les devis, ce qui peut compliquer la démarche lorsqu'ils se sentent démunis ;
- Les ménages de la cohorte déplorent tous la lourdeur administrative et la lenteur des procédures. L'accompagnement implique un temps jugé trop long au regard des problèmes de précarité énergétique.

### 5.1.6 La plateforme de lutte contre la précarité énergétique du CIAS de Sarlat

Un seul ménage de la cohorte (Blanc), locataire du parc social, bénéficie de l'intervention du Centre Intercommunal d'Action Sociale de Sarlat. Toutefois, l'accompagnement ne permet d'améliorer le logement : Monsieur Blanc reste dans la précarité et dans une logique de privation. Les actions menées lui apportent du réconfort face aux difficultés et un certain équilibre budgétaire par le recours régulier au FSL.

#### 5.1.6.1 Modes d'intervention

Compte tenu du fait que le dispositif est porté par le CIAS, les travailleurs sociaux reçoivent quotidiennement les ménages (Assistante sociale, CESF) et sont en mesure de repérer tous les publics en situation de précarité énergétique.

Lorsque la précarité énergétique est repérée, les CESF proposent aux ménages une **visite à domicile pour un diagnostic sociotechnique**. Il s'agit de comprendre quelles sont les causes des factures d'énergie importantes. Ce dernier permet d'analyser la situation des ménages et de définir un plan d'action : **accompagnement** en matière de gestion budgétaire ou en matière de gestion de l'énergie (sensibilisation à l'économie d'énergie) ; **orientation** ou accompagnement vers d'autres partenaires pour mobiliser des ressources et des solutions, notamment en matière de rénovation (accès aux droits - conseils juridiques, changement d'abonnement ou mise en place d'un échancier, petits travaux, etc.) ; actions de **médiation** auprès des propriétaires-bailleurs pour que des travaux soient entrepris (avec, à l'appui, le rapport issu du diagnostic sociotechnique).

Si besoin, **une aide financière ponctuelle** peut être attribuée aux ménages. Les CESF établissent le budget de la famille pour évaluer quels types d'aides financières sont mobilisables. Il s'agit principalement du FSL, mais le budget du CIAS peut être mobilisé pour les dépenses de la vie quotidienne. En général, les aides sur le volet logement énergie viennent en complément du FSL car le montant mobilisable est moins important que ce dernier (maximum 200 euros par an). Une médiation auprès des fournisseurs d'énergie peut être réalisée pour négocier des plans d'apurement.



Enfin, les travailleurs sociaux du CIAS peuvent aussi **orienter les ménages propriétaires-occupants ou propriétaires-bailleurs vers les aides de l'ANAH**. Le CIAS travaille en partenariat avec SOLIHA pour faire des demandes d'aides financières dans le cadre du dispositif « MaPrimeRénov' ». Ce partenariat « *permet parfois de faire des montages financiers avec les caisses de retraite, la fondation Abbé Pierre, des associations comme la Croix-Rouge, le Secours Catholique. On sollicite ces acteurs sur des petites sommes* » [CESF-CIAS Sarlat].

#### 5.1.6.2 Atouts

- Une action personnalisée qui s'adresse à tous les publics : un soutien moral et technique pour les ménages en précarité énergétique (repérage).
- Une démarche d'accompagnement pour proposer un service aux ménages en précarité énergétique en milieu rural (visite à domicile pour réaliser un diagnostic sociotechnique et proposition de voie d'amélioration de la situation) ;
- La mobilisation de l'opérateur ANAH au niveau local (Soliha) et des fonds d'aide disponibles (caisses de retraite, fondation Abbé Pierre, Croix-Rouge, Secours Catholique), « *on les sollicite ponctuellement mais sur des petites sommes* » [CIAS-Sarlat].

#### 5.1.6.3 Faiblesses

- Un accompagnement segmenté et ponctuel : le SLIME favorise l'accès au droit et aux opérateurs de l'amélioration de l'habitat, mais la démarche d'amélioration de l'habitat repose sur le bon vouloir des ménages (locataires et propriétaires-occupants) et des propriétaires-bailleurs à se mobiliser ;
- Le manque de moyens (temps et budget) pour suivre les ménages de manière plus approfondie et pour faire aboutir les démarches issues du diagnostic sociotechnique.

### 5.1.7 Le Diagnostic de la Précarité Énergétique de la Croix-Rouge

Un seul ménage de la cohorte (Limonium), locataire du parc social, a bénéficié de l'intervention de La Croix-Rouge - LogisCité. Un technicien a été mobilisé par la Croix-Rouge pour faire le diagnostic technique du logement de Madame Limonium, or ce dernier n'a pas constaté de problème technique qui explique le niveau des consommations.



### 5.1.7.1 Modes d'intervention

L'accompagnement porté par La Croix Rouge consiste à intervenir au domicile des ménages locataires ou propriétaires. Une visite à domicile permet de réaliser un diagnostic sociotechnique. L'objectif de ce diagnostic est de comprendre les modes de consommation énergétique (analyse des factures, des revenus et de l'état du logement) de manière à : apporter des solutions aux problèmes rencontrés ; identifier les postes d'économies réalisables ; générer des économies immédiates et un meilleur confort grâce aux équipements économes installés et aux conseils personnalisés « *On a le Chèque Énergie, on explique comment on y accède, on montre le site pour que les personnes puissent faire les démarches et les réclamations* » [Croix-Rouge]

Dans une logique préventive pour éviter l'endettement, les situations d'indécence ou encore les problèmes de santé liés à l'occupation d'un logement malsain, un accompagnement est proposé aux occupants pour prendre en main leur logement, notamment lors d'installation de compteurs intelligents ou à l'entrée dans un logement BBC. Il prévoit également un suivi des consommations dans la durée, ainsi qu'une orientation vers des solutions et dispositifs existants, en lien avec les acteurs locaux.

Afin de faire bénéficier de son dispositif aux ménages, LogisCité repère les ménages au travers de son réseau de donneurs d'alerte, mais aussi, en pratiquant le porte-à-porte pour directement proposer et apporter le service aux ménages, « *Les personnes qui font du porte-à-porte sont des animateurs et ils ont pour but de repérer s'il y a de la précarité énergétique. Ils servent de lanceurs d'alerte* » [Directrice-LogisCité].

### 5.1.7.2 Atouts

- Une visite à domicile pour objectiver les situations socio-résidentielles auprès des ménages. Les rapports de visite permettent aux ménages de prendre conscience des problèmes de précarité énergétique :
- Une démarche de porte à porte pour repérer la précarité énergétique.

### 5.1.7.3 Faiblesses

- Une action ponctuelle et segmentée qui relève plus du suivi au cas par cas que de l'accompagnement face aux problèmes de précarité énergétique.
- Une action proposée seulement en Île-de-France.

## 5.1.8 L'Espace Solidarité Habitat de la Fondation Abbé Pierre

Deux ménages (Lisianthus et Prunus), locataires du parc privé, ont bénéficié de l'accompagnement juridique expérimental porté par la Fondation Abbé Pierre au travers de son Espace Solidarité



Habitat (ESH) situé à Paris. Au regard « du temps long de la justice », l'intervention de la Fondation Abbé Pierre apporte un soutien psychologique, mais aussi, une aide juridictionnelle sans laquelle les ménages auraient été désarmés.

### 5.1.8.1 Modes d'intervention

L'accompagnement juridique porté par la Fondation Abbé Pierre est destiné à « *des personnes qui seraient confrontées à une problématique d'expulsion, que ce soit dans le parc locatif, l'hébergement, les hôtels... ou quand il y a une problématique d'habitat indigne (...) ça se traduit par un mécénat de compétences du bureau d'études techniques MANEXI, l'idée c'était d'avoir un état des lieux énergétique, donc un diagnostic technique qui pourrait servir aux avocats devant le juge pour dire : il y a un tiers expert qui reconnaît les désordres. On a ciblé sur ce mécénat-là trois situations. Là, l'expérimentation est toujours en cours puisqu'avec le jeu des reports d'audience et la fermeture exceptionnelle du tribunal en raison de l'épidémie du Covid 19, les audiences sont encore un peu reportées* » [Chargée de mission-FAP].

L'ESH travaille habituellement avec un réseau d'avocats indépendants, « *ils sont spécialisés sur le droit au logement et on les a sensibilisé et formé sur la précarité énergétique* » [Chargée de mission-FAP]. Il mobilise également un réseau d'architectes et d'ingénieurs bénévoles, « *ils réalisent des visites techniques dans les logements et nous font des rapports qui nous servent pour échanger avec le service technique de l'habitat de Paris dans les cas d'insalubrité, ou pour aller devant le juge (...) les rapports de visite ne consistent pas juste à qualifier les désordres, c'est aussi de pointer les manquements au décret décence et les infractions au règlement sanitaire départemental... cela touche à l'insalubrité. On le qualifie juridiquement. On se demande aussi quelles seraient les préconisations de travaux à envisager pour remettre en état le logement, pour le remettre aux normes de décence* » [Chargée de mission-FAP]

Dans le cadre de cette action, des associations partenaires peuvent apporter un soutien moral aux ménages les démunis, « *les gens sont souvent très angoissés par les procédures qu'ils subissent, l'expulsion peut-être un phénomène traumatisant pour lequel il y a un vrai besoin. La précarité énergétique fait que des ménages peuvent développer des pathologies psychologiques* » [Chargée de mission-FAP].

### 5.1.8.2 Atouts

- Une action expérimentale qui cherche à rendre le droit au logement décent opposable en justice pour tous les locataires qui sont dans le mal logement.
- Une aide juridictionnelle pour lutter contre le mal logement et la précarité énergétique : les aspects juridiques sont rarement pris en charge par les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



### 5.1.8.3 Faiblesses

- Le caractère expérimental de l'action pose la question de sa pérennité.
- Une action proposée seulement en Île-de-France.
- La difficile prise en charge des ménages lorsqu'ils sont assignés en justice et qu'ils sont fortement endettés.

#### En résumé :

Les actions de lutte contre la précarité énergétique impliquent nécessairement des partenariats avec les travailleurs sociaux pour repérer les situations. La Croix-Rouge et les Compagnons Bâisseurs sont les seuls opérateurs à mettre en œuvre des actions de repérage (porte à porte, bricobus).

Le « SLIME », le « FATMEE », la « Plateforme de lutte contre la précarité énergétique » et le « Diagnostic de la Précarité Énergétique » sont des outils des collectivités mis en œuvre par des associations. **Les modèles d'intervention sont en fait assez similaires** : visites à domicile pour un diagnostic sociotechnique, installation de petits équipements, mobilisation des aides financières (dettes, impayés) et/ou orientation vers opérateurs de l'amélioration de l'habitat (médiation – aides de l'ANAH). Ces actions s'adressent à la fois aux locataires et propriétaires.

La Fondation Abbé Pierre est le seul opérateur à proposer une **aide juridictionnelle** expérimentale en matière de précarité énergétique. Cette action vise naturellement les locataires les plus démunis face à des propriétaires-bailleurs indécis.

Les Compagnons Bâisseurs sont les seuls à proposer une action qui repose la (re)mobilisation des ménages pour les motiver à entreprendre des démarches plus poussées. La réalisation des petits travaux a un impact immédiat sur l'état d'esprit des ménages et les rassure pour s'engager dans des travaux plus conséquents. Cela repose sur la **stratégie des petits pas**. Cette action s'adresse à tous les publics en difficulté.

Le Réseau Eco Habitat propose à l'échelle locale un **accompagnement global** adapté aux propriétaires-occupants les plus démunis et favoriser la rénovation lourde des logements.

L'accompagnement mis en œuvre par SOLIHA relève surtout de l'**expertise technique** et de l'**accompagnement administratif** des propriétaires-occupants pour valider la conformité des projets au regard des conditions d'attribution des aides de l'ANAH.

**Tous les opérateurs témoignent du fait que la crise sanitaire du Covid 19 a fortement ralenti leurs activités : visites à domicile annulées ou réduites, inertie dans les procédures d'attribution des aides. À cela s'ajoute la crainte de voir les situations économiques des ménages se dégrader.**



## 5.2 Deux régimes d'intervention

Les dispositifs d'aide et d'accompagnement mis en œuvre sur les territoires impliquent en fait deux régimes d'intervention que l'on peut opposer :

- **La prise en charge segmentée et/ou ponctuelle** des problématiques rencontrées par les ménages. Il s'agit de réduire les impayés d'énergie et/ou de loyer, voire de sortir d'une situation de surendettement ; de réaliser des petits travaux d'amélioration du logement ; d'orienter vers d'autres opérateurs pour éventuellement résoudre les autres problématiques du ménage. Ces actions tentent d'équilibrer le budget, elles apportent un mieux vivre dans le logement, mais n'ont pas ou peu d'impact sur la situation de précarité énergétique. Cette approche est toutefois adaptée à tous les types de ménages.
- **L'accompagnement global** pour réaliser des travaux lourds et tenter de sortir le ménage de la précarité énergétique. Il s'agit d'améliorer durablement l'habitat et les conditions d'occupation du logement pour améliorer le confort et réduire les consommations d'énergie. L'action s'inscrit dans la durée (de 2 à 3 ans au moins), avec un suivi conséquent et un accompagnant référent, interface entre le ménage et les professionnels en charge des dispositifs. L'approche du ménage est globale, prenant en compte l'ensemble des problèmes du ménage liés au logement et à sa situation financière. L'accompagnement intègre l'ensemble des démarches nécessaires à la réalisation de travaux : diagnostic, montage financier, choix des entreprises, voire (plus rarement) suivi de chantier et évaluation. Il peut mobiliser, pour un même ménage, un grand nombre d'aides financières, difficiles à harmoniser et s'insère dans l'écosystème des acteurs locaux, sociaux et techniques. Ce type d'accompagnement peut avoir un fort impact sur la situation des ménages, jusqu'à leur permettre de sortir de la précarité énergétique. Il est toutefois réservé aux propriétaires-occupants.

On peut également distinguer les aides financières, les actions d'accompagnement et les opérateurs qui couvrent l'ensemble du territoire national (Soliha, Anah, isolation à 1€, services sociaux) que nous avons qualifié de « génériques » et ceux qui ne sont présents que sur certains territoires en fonction des politiques locales et de l'histoire singulière de chaque territoire (SLIME, REH, Gefosat, Compagnons bâtisseurs, FAP-ESH, Logicité, aides des collectivités locales) et sont, de fait « spécifiques ». **Le secteur rural est caractérisé par une faible présence voire l'absence d'opérateurs spécifiques et spécialisés en matière de précarité énergétique.** Pourtant, les situations de précarité énergétique y sont nombreuses et impliquent des efforts et des moyens supplémentaires pour traiter les situations.



**Le modèle générique repose ainsi sur une logique industrielle et administrative.** Du point de vue du mode d'action des opérateurs, **le modèle spécifique renvoie plutôt à une logique domestique ou artisanale** pour améliorer les conditions de vie et d'habiter. Les opérateurs de ce dernier modèle mobilisent des aides qui peuvent être spécifiques à leur territoire, mais aussi l'ensemble des dispositifs génériques. **Le traitement de masse de la précarité énergétique pose la question de l'articulation des actions qui relèvent du modèle générique et celles qui relèvent du modèle spécifique, mais aussi, la question du développement d'offres en matière d'aide et d'accompagnement.**

### 5.3 Les systèmes d'acteurs qui gravitent autour des ménages de la cohorte

Les dispositifs d'aide et d'accompagnement s'inscrivent dans des configurations très différentes selon les territoires, selon qu'il existe localement des opérateurs capables de leur apporter un accompagnement global et selon la diversité et la souplesse des aides financières disponibles. Dans les configurations d'acteurs étudiées, **le régime de « la prise en charge segmentée et/ou ponctuelle »**, avec pléthore d'intervenants, **caractérise plutôt le milieu urbain**, alors que **le régime de l'accompagnement global**, avec peu d'intervenants, caractérise plutôt le **milieu rural**.

#### 5.3.1 Une grande diversité d'acteurs dans les parcours d'accompagnement

L'analyse des parcours de précarité énergétique des ménages de la cohorte montre que les acteurs qui interviennent auprès des ménages et qui constituent les parcours d'accompagnement peuvent être très nombreux et couvrent des positionnements et des domaines de compétences très variées. Il est possible d'inventorier plus d'une trentaine d'organismes / opérateurs<sup>6</sup> que l'on peut classer en plusieurs catégories selon la nature de l'intervention et/ ou l'aide apportée, sachant qu'un même organisme peut intervenir sur plusieurs domaines. Le traitement de la précarité énergétique implique l'ensemble des sphères ou domaines suivants :

- **L'action sociale** (ASS, CCAS/CIAS, département, CAF, caisses de retraite). À quatre exceptions près, tous les ménages de la cohorte ont fait appel à un service social, généralement de leur commune ou de leur département, mais aussi de la CAF ou de leur caisse de retraite. La demande porte essentiellement sur la gestion du budget, lorsque l'équilibre est compromis et qu'il y a des impayés (d'énergie ou de loyer) ou qu'il risque d'y en avoir. Il s'agit aussi du traitement des procédures de surendettement et de l'apurement des dettes. On est dans une logique de guichet, les ménages viennent demander une aide financière, souvent dans

---

<sup>6</sup> Il s'agit des organismes et non des personnes. Plusieurs personnes (bénévoles ou professionnels) peuvent intervenir auprès des ménages pour un même organisme. Par extrapolation, on peut estimer qu'environ 200 personnes sont intervenues auprès des ménages de la cohorte, sans compter les personnels de « back office » (secrétariat, comptabilité, accueil, etc.) qui ont pu être mobilisés dans les parcours d'accompagnement. Précisons qu'un même organisme peut avoir des entités territorialisées qui mettent en œuvre des modes d'intervention différents à l'échelle locale.



l'urgence. Lorsque les travailleurs sociaux ont un minimum de culture de la précarité énergétique et/ou lorsqu'ils sont en relation avec des opérateurs de précarité énergétique, ils orientent le ménage pour un traitement technique de leur situation.

Dans quelques rares cas, la sollicitation d'un service social renvoie à d'autres problématiques (problèmes administratifs, d'emploi, d'éducation), comme Monsieur Protea qui est contacté par les services sociaux de son département, suite à une dénonciation (calomnieuse à ses yeux) de maltraitance sur ses enfants. Analysant sa situation, l'assistante sociale, dans une démarche proactive, détecte la précarité énergétique et oriente Monsieur Protea vers les Compagnons bâtisseurs.

- **L'aide alimentaire.** Neuf ménages ont eu recours, à l'un ou l'autre des moments de leur parcours, à une aide alimentaire (Secours Catholique, Secours populaire, Croix Rouge, épicerie sociale et solidaire, service social universitaire, autres associations). Dans aucun de ces cas, la précarité énergétique n'a été détectée et aucun ménage n'a été orienté vers un opérateur à même de prendre en charge le traitement technique de leur situation, même lorsque l'organisme entretient des liens structurels avec un opérateur de précarité énergétique, ce qui souligne à la fois l'hyper spécialisation des activités et l'absence de diffusion des problématiques de précarité énergétique.
- **Les opérateurs spécialisés dans la précarité énergétique.** Au total, 22 ménages, soit les trois quarts de la cohorte, ont été accompagnés par un opérateur de précarité énergétique (SLIME, REH, Soliha, Compagnons bâtisseurs, Urbanis, Fondation Abbé Pierre, Gefosat, Graal). Rappelons que la cohorte a été constituée sur la base de listes de ménages transmises par les partenaires de l'ONPE, essentiellement des opérateurs spécialisés en matière de précarité énergétique qui ont signalé des ménages qu'ils suivent. Les interventions sont techniques (diagnostic, projet de travaux, suivi de chantier, etc.), financières (montage du plan de financement), plus rarement juridiques.

Même s'il ne s'agit pas, à proprement parler, d'opérateur en matière de précarité énergétique, signalons cependant que trois ménages ont bénéficié du dispositif d'isolation à 1€, sans guère d'impact sur leur confort et leurs factures, avec même des contre-performances dans un cas.

- **Les bailleurs.** Pour 12 ménages, le bailleur peut être considéré comme un acteur actif de la trajectoire, en ce sens qu'il réalise quelques travaux ou aide à la gestion du budget (essentiellement pour le paiement du loyer dans le parc social), en relation avec des travailleurs sociaux. La moitié de ces ménages réside dans le parc privé, l'autre moitié dans le parc social. Le bailleur est ainsi plus souvent actif dans le parc social (3/4 des locataires concernés) que dans le parc privé (la moitié). La mise en place d'une procédure spécifique de médiation avec le bailleur n'a été nécessaire que dans cinq cas.

Pour les autres ménages locataires, le bailleur reste une « figure absente », qu'il soit dans une posture d'inaction, réticent à engager des travaux, qu'il soit dans le déni des problèmes du



logement ou que le ménage le tienne volontairement à l'écart parce qu'il s'agit de personnes âgées vulnérables, de membres de la famille, qu'il existe une relation de sympathie ou par crainte de réactions négatives de sa part, néfastes pour la situation.

- **Fournisseurs d'énergie.** Sept ménages sont entrés en négociation avec leur fournisseur d'énergie pour réviser leur échéancier ou étaler leurs dettes d'énergie. Ce sont essentiellement des locataires du parc privé ou public. Un seul ménage propriétaire a engagé de telles démarches, ces ménages étant plus souvent dans l'adoption de systèmes de chauffage alternatifs (poêle à bois ou à pétrole) ou dans une logique de privation.
- **Professionnels de la santé.** L'intervention de professionnels de santé dans les trajectoires de précarité énergétique reste rare. Un seul ménage (Monsieur Blanc) a bénéficié de l'intervention d'une Conseillère Médicale en Environnement Intérieur (CMEI) pour réaliser un diagnostic de la qualité de l'air et un médecin pour constater ses problèmes de santé liés à l'état du logement. Le couple Bruyère a également sollicité un médecin pour obtenir une attestation en appui d'une demande de relogement.

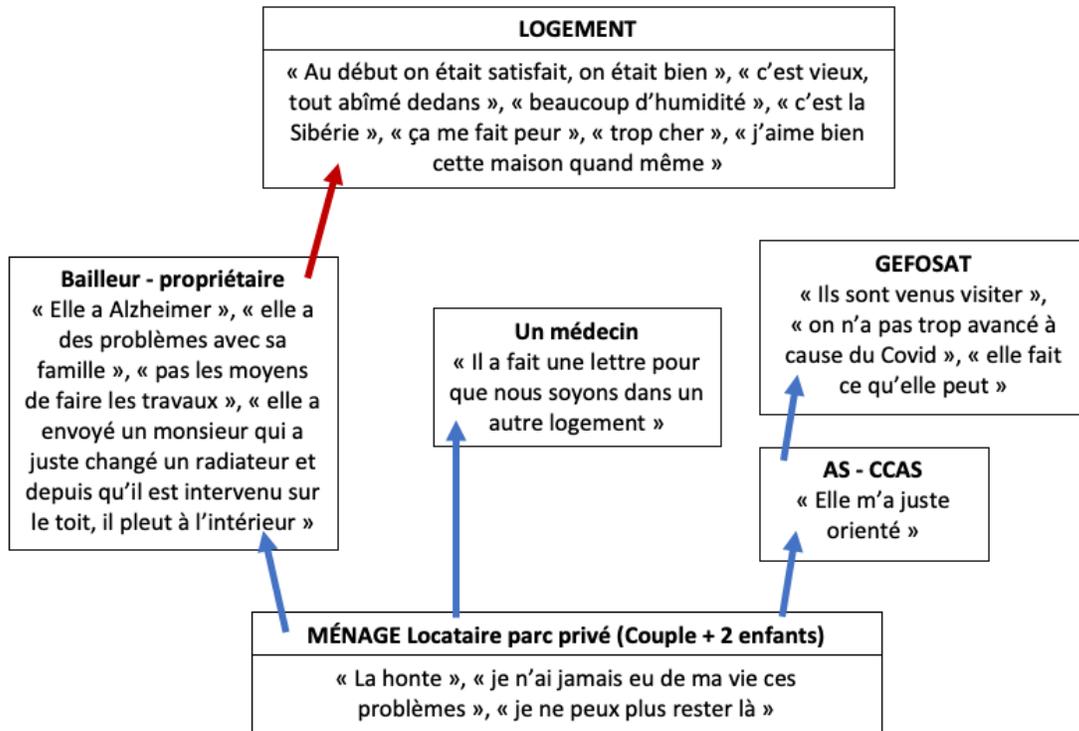
Deux ménages (Prunus et Tulipe) ont mobilisé les services préfectoraux d'hygiène et sanitaire, pour réaliser un diagnostic technique, démarche restée sans suite dans un cas. Dans d'autres cas, la sollicitation de ces services pour constater l'indécence du logement est utilisée comme une menace dans la médiation avec le bailleur.

- **L'information logement / énergie.** Deux ménages locataires sont entrés en contact avec une ADIL, pour obtenir des informations sur les aides financières, administratives ou juridiques (dossier de surendettement ou d'insalubrité) ou sur les dispositifs de précarité énergétique. Un seul ménage propriétaire est entré en relation avec un Espace info énergie pour des informations sur les aides et les dispositifs d'accompagnement. **Aucun de ces ménages n'a été orienté par un de ces acteurs vers un opérateur spécialisé dans la précarité énergétique.**
- **Les relations sociales.** 21 ménages peuvent compter sur l'aide de leurs proches (famille, amis, voisins, collègues) qu'il s'agisse d'aide financière, de petite intervention technique dans le logement, de prêt de matériel, plus rarement d'aide administrative ou juridique pour monter les dossiers. Dans tous les cas, il s'agit surtout d'un soutien moral qui aide à affronter la situation. On compte rarement plus de deux ou trois soutiens de ce type.

Cela souligne que 9 ménages ne peuvent pas compter sur l'aide et le soutien de leurs relations sociales. Cela ne signifie pas nécessairement qu'ils sont totalement isolés socialement (même si les récits le laissent transparaître), mais que ces ménages ne peuvent mobiliser des ressources de cette nature, comme par exemple, la famille Bruyère.



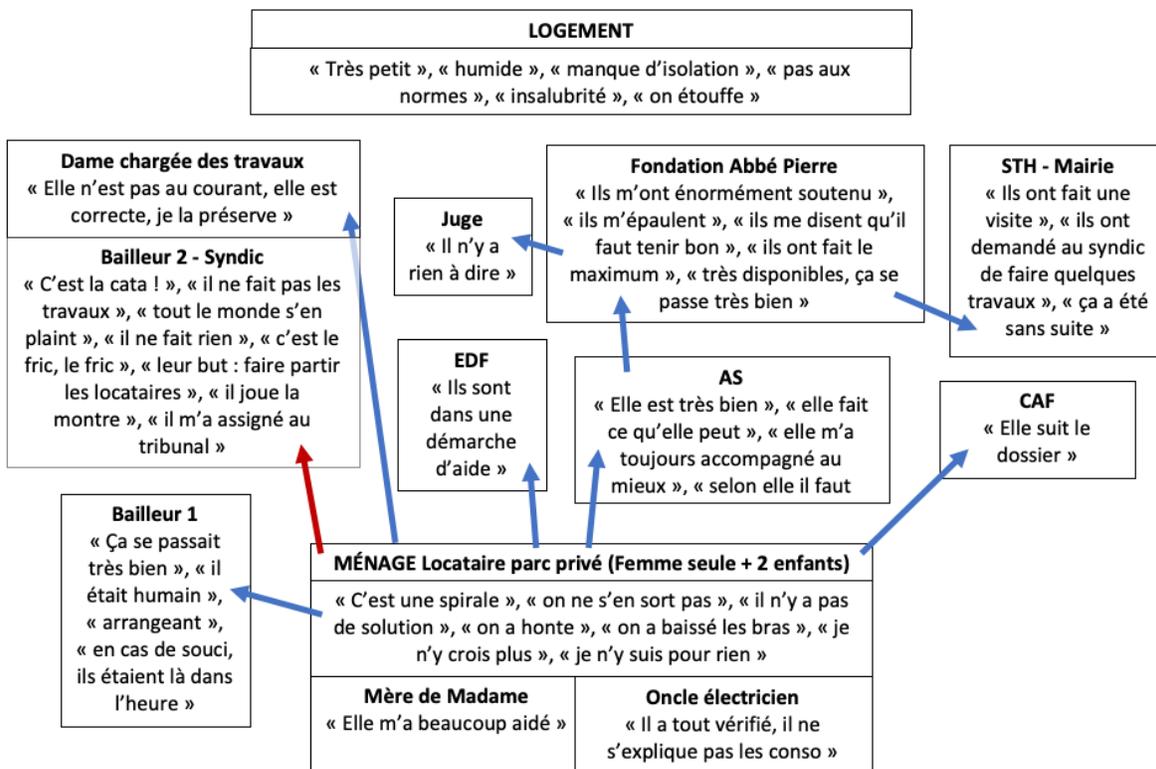
Figure 10.: Système d'acteurs pour le ménage Bruyère



L'accompagnement (hors relations sociales) est généralement **multi partenarial**. Seuls deux ménages ont été en contact avec un seul opérateur, un travailleur social de leur commune ou département. Six ménages ont été en lien avec deux opérateurs, deux travailleurs sociaux (action sociale et aide alimentaire ou action sociale et opérateur en matière de précarité énergétique). Trois ont connu trois intervenants et onze quatre. Enfin, huit ménages ont été accompagnés par cinq intervenants ou plus, jusqu'à huit pour un ménage (la famille Prunus).



Figure 11.: Système d'acteurs pour le ménage Prunus



**Les interventions peuvent être simultanées ou séquentielles.** Lorsque les acteurs de l'accompagnement sont nombreux, leurs interventions sont généralement séquentielles, marquant plusieurs phases de traitement des problèmes, qu'il s'agisse d'aides sociales récurrentes, de l'échec ou de l'abandon d'une première tentative de traitement technique, ou encore de la prise de relais entre opérateurs techniques, par exemple entre un SLIME et un autre opérateur de la précarité énergétique pour construire et mettre en œuvre des projets de travaux. Ces formes d'action tendent à prolonger le parcours d'accompagnement.

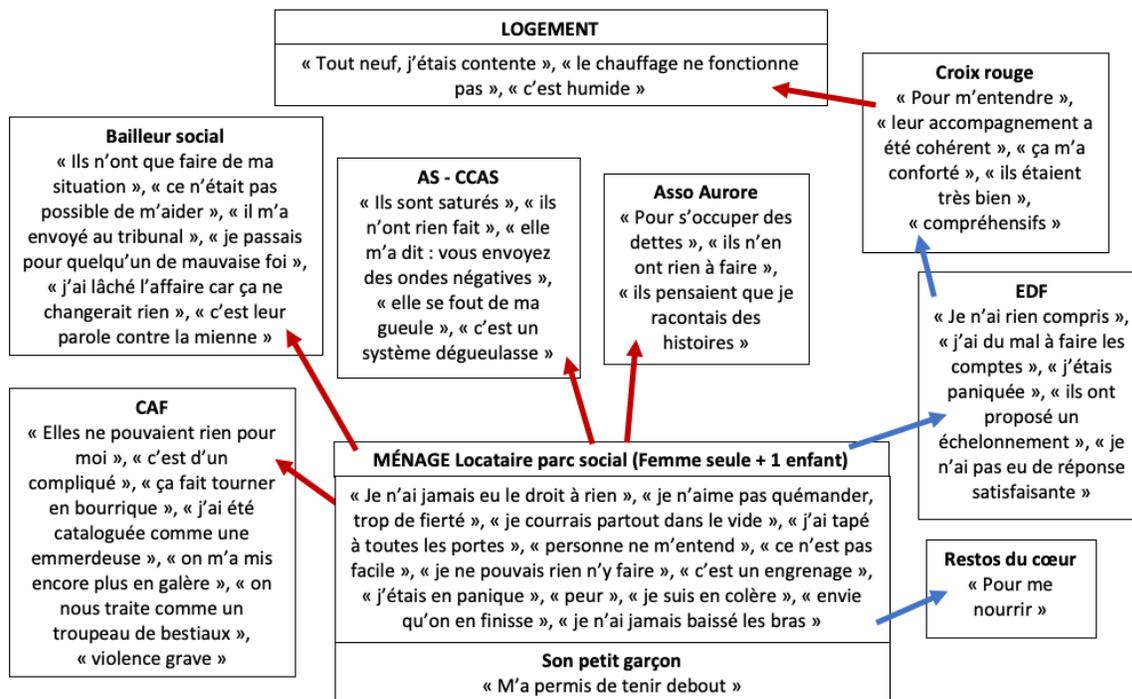
**L'accompagnement est très majoritairement sociotechnique,** avec un accompagnement à la fois social et technique, ce qui souligne le besoin de complémentarité entre l'approche sociale et l'approche technique pour traiter les situations de précarité énergétique. Cinq ménages, tous locataires dont quatre dans le parc privé n'ont eu recours qu'à un accompagnement social, sans traitement des problèmes du logement. Tous avaient initialement été identifiés comme des « invisibles ». Et pour cinq ménages, l'accompagnement est uniquement technique, 3 propriétaires-occupants et deux locataires du parc privé. Ce sont des ménages dont le budget reste équilibré, mais dont le logement présente des pathologies sources d'inconfort et de factures élevées.



### 5.3.2 Les perceptions et sentiments des ménages face aux acteurs

Les systèmes d'acteurs qui entourent les ménages de la cohorte 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 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. C'est le cas de Madame Limonium, en lien avec de nombreux acteurs du logement et de l'accompagnement, mais qui ne peut guère compter sur ses relations sociales, seul son petit garçon lui permet de « tenir debout ».

Figure 12.: Système d'acteurs pour le ménage Limonium



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.).



Les ménages ont généralement **une vision relativement binaire des acteurs, entre ceux qui aident et ceux qui bloquent**. Il n'y a pas ou peu d'évolution des sentiments envers les acteurs, 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**.

**La posture d'engagement** tend à donner des perspectives aux ménages même si les actions entreprises ont peu d'impacts sur la situation de précarité énergétique. Ainsi, nous n'avons pas observé de différences significatives dans les sentiments envers les accompagnants PE selon que le projet concerne une rénovation lourde ou de petits travaux d'amélioration du logement, voire simplement de l'embellissement. Même la famille Muguet, pourtant mécontente des travaux réalisés, rejette ses récriminations sur l'entreprise qui est intervenue et n'aurait pas apporté le soin nécessaire à la mise en œuvre, et sur le conducteur de travaux, mais ne remet pas en cause le projet global porté par REH qui l'a accompagnée dans ce projet.

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 précarité énergétique. L'analyse des systèmes d'acteurs et du discours des ménages permet de 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) :

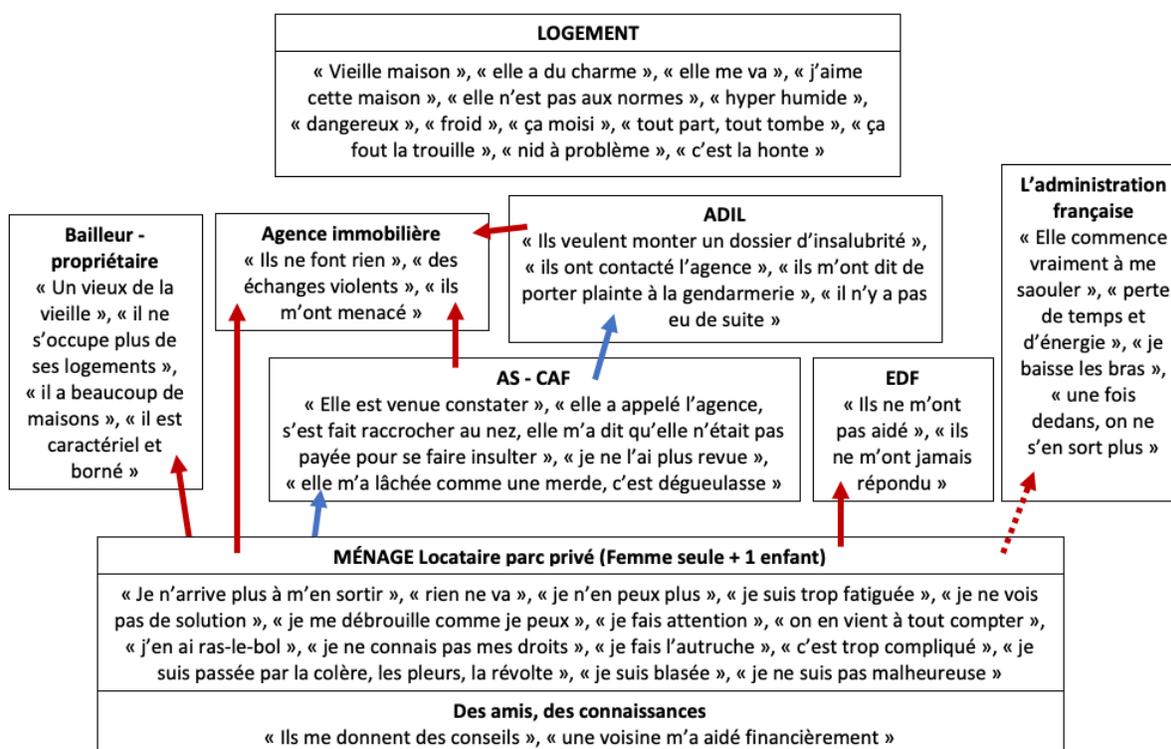
- **Les configurations à forte inertie** sont celles qui n'offrent pas, ou très peu, de perspectives d'amélioration pour les ménages car la précarité énergétique est bien installée et stabilisée. De fait, les ménages ont tendance à exprimer des sentiments négatifs vis-à-vis d'eux-mêmes et de leur situation : 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 par de routines qui ne leurs 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.). C'est, par exemple, le cas de Madame Tulipe, d'abord identifiée comme « invisible », confrontée à l'inconfort de son logement et à des dettes de loyer. Aucun des acteurs cités ne lui apporte véritablement de soutien et elle reste dans une situation sans véritable perspective d'amélioration. C'est une femme qui préfère se débrouiller seule quand elle le peut et n'a pas sollicité d'accompagnement spécifique en matière de précarité énergétique.

Figure 13.: Système d'acteurs pour le ménage Tulipe



- **Les configurations 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). Certains d'entre ont pu également éprouver des sentiments négatifs à un moment ou à un autre de leur parcours. 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.). C'est, par exemple, le cas des familles Valériane et Protea. L'accompagnement, par REH et les Compagnons bâtisseurs, sans forcément régler tous les problèmes du ménage, a apporté des améliorations permettant une réappropriation du logement et de nouvelles perspectives de vie (« maintenant, on est nickel », « je n'ai plus de dettes », « un nouveau départ », « on se projette »).

Figure 14.: Système d'acteurs pour le ménage Valériane

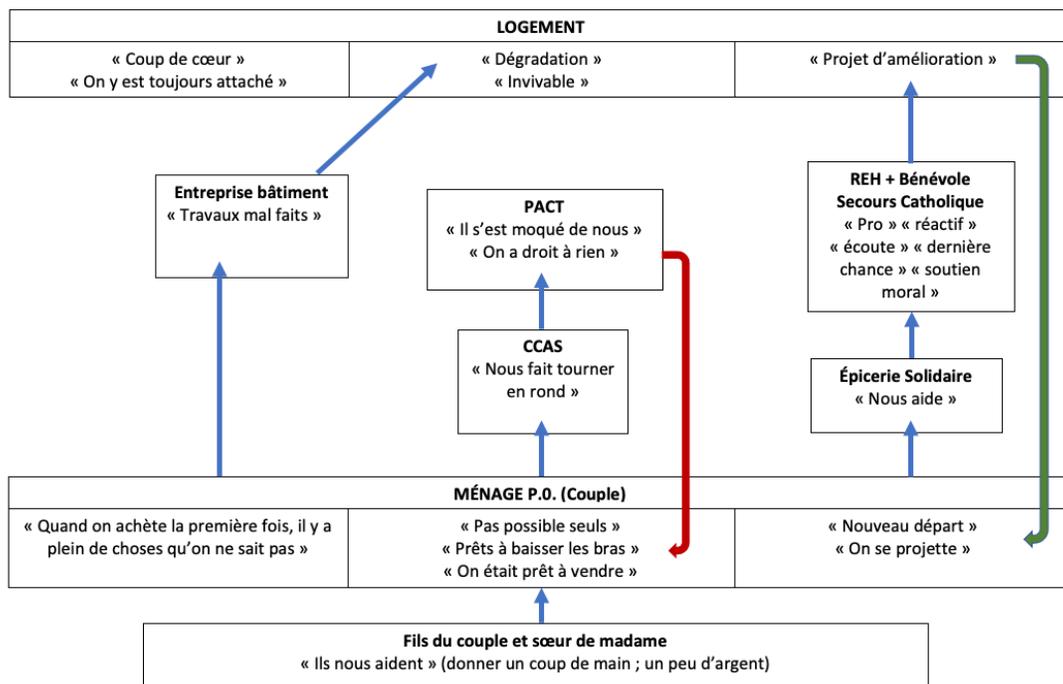
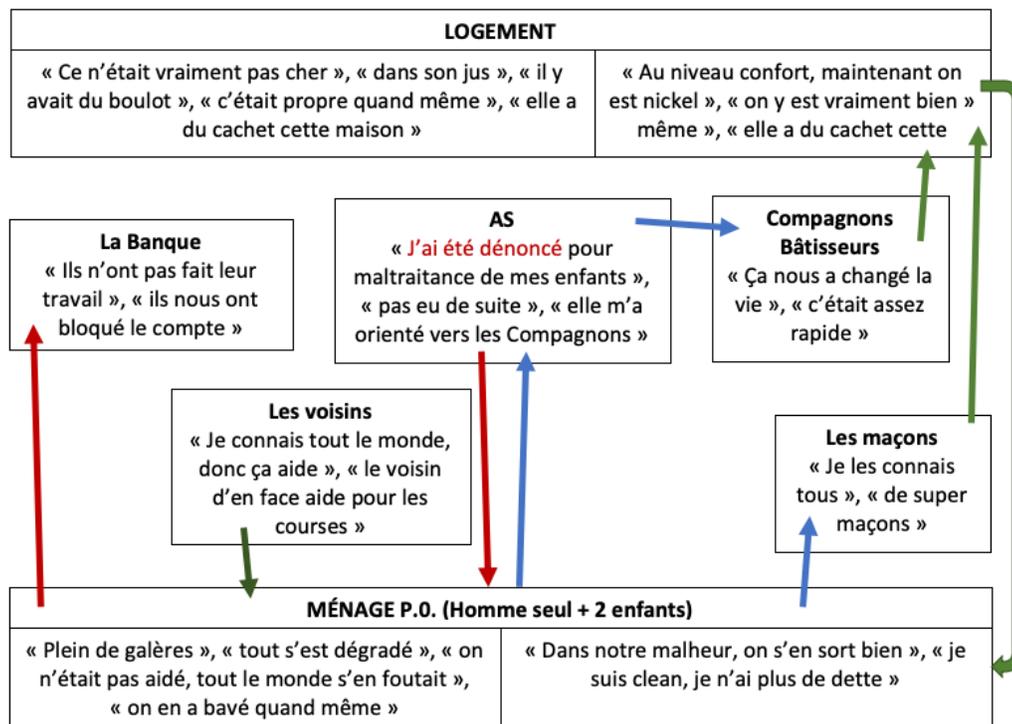


Figure 15.: Système d'acteurs pour le ménage Protéa



## 6. Les parcours d'accompagnement

Face aux problèmes d'inconfort thermique, de dégradation du logement et/ou de règlement des factures d'énergie, 22 des 30 des ménages de la cohorte ont bénéficié d'un accompagnement en matière de précarité énergétique.

### 6.1 L'entrée des ménages dans les parcours d'aide et d'accompagnement

Si on peut vivre longtemps dans l'inconfort, quand et pourquoi les ménages font-ils appel à une aide sociale ou technique pour améliorer leur situation ? Les opérateurs ne sont guère proactifs, ils ne contactent pas directement des ménages qui leur auraient été signalés comme vivant dans une situation de précarité. Dans la présente étude, ce sont bien les ménages eux-mêmes qui font la démarche de s'adresser à un opérateur. Encore faut-il les connaître, c'est bien le cas des services sociaux et des associations caritatives, mais les opérateurs de la précarité énergétique restent encore largement méconnus. Encore faut-il aussi que ces opérateurs spécialisés soient présents sur le territoire, ce qui n'est pas toujours le cas.

Notons que **les ménages dits « invisibles » n'ont jamais eu recours à un dispositif d'accompagnement en matière de précarité énergétique**, mais comme ils ont accès à leurs droits, ils sont généralement en relation avec des travailleurs sociaux ou des associations caritatives, ce que nous avons pris en compte dans le traitement des parcours. Par contre, nous n'avons pas pris en compte dans l'analyse les demandes d'aide sociale antérieures à la situation de précarité énergétique, qui relèvent de logiques extérieures à notre objet.

### 6.2 Le moment de la demande d'aide

Pour un tiers de la cohorte (11 ménages), **la sollicitation de l'action sociale s'est faite l'année même de l'entrée en précarité énergétique**. Il s'agit très majoritairement de locataires (9), du parc privé (6) ou social (3) qui réagissent ainsi très vite au déséquilibre de leur situation. Seuls deux propriétaires sont dans ce cas.

Pour cinq ménages, elle a été réalisée **dans les trois premières années de vécu dans la précarité énergétique**. Il s'agit de quatre locataires (dont 1 dans le parc privé) et d'un seul propriétaire-occupant.

Enfin, **les plus nombreux (14) ont attendu plus de quatre ans** (jusqu'à plus de dix ans) avant de solliciter une aide financière ou technique. **C'est le cas de la majorité des propriétaires** (6 sur 9) et de 8 locataires (dont 6 dans le parc privé).



**Les demandes d'aide sociale et technique sont le plus souvent décorréliées**, avec parfois plusieurs années entre le premier contact avec des services sociaux et la rencontre avec un opérateur de la précarité énergétique. Cela souligne que les travailleurs sociaux n'orientent pas systématiquement les ménages vers des dispositifs et des opérateurs d'amélioration de l'habitat. Le cas le plus fréquent est le recours à une aide sociale pour aider à régler les factures et, quelques années plus tard (de deux à six ans), un accompagnement plus poussé, à la fois social et technique.

Enfin, deux ménages ont dû solliciter plusieurs opérateurs en matière précarité énergétique, avec quelques années d'écart, avant de réellement traiter les problèmes de leur logement :

- Le couple Valériane a contacté le réseau PACT en 2015, après près de dix ans de vie dans l'inconfort, mais il est apparu que les caractéristiques de la maison comme la situation financière du ménage n'étaient pas compatibles avec les critères d'obtention des aides de l'ANAH. Ce n'est que quatre ans plus tard que Madame identifie le Réseau Eco Habitat par relations sociales et qu'un accompagnement et un programme de travaux seront mis en œuvre.
- De même, Madame Violette s'est d'abord adressée au SLIME de sa commune, qui l'a orienté vers Urbanis qui lui a proposé un ensemble de travaux pour une rénovation lourde de son logement. Mais ce projet lui a paru trop ambitieux et trop compliqué à mettre en œuvre. Elle a préféré ne pas s'engager dans cette lourde démarche. Un an plus tard, la Maison Départementale des Solidarités l'a mise en relations avec les Compagnons bâtisseurs qui ont réalisé des petits travaux.

### 6.3 Les raisons de la demande d'aide

Pour rappel, lorsqu'ils se rendent au guichet de l'action sociale, les ménages viennent solliciter une aide pour : **1) obtenir une aide afin de réduire ou résoudre leurs problèmes financiers et ; 2) éventuellement chercher une solution pour améliorer leur logement.** En effet :

- 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 19 des 30 ménages qui ont bénéficié d'un suivi ou d'un accompagnement. Ces problèmes financiers résultent essentiellement d'une baisse des revenus consécutifs à des « accidents de la vie » (perte d'emploi, séparation du couple, maladie, handicap, retraite). Dans quelques cas (2), ce sont des grosses factures d'énergie qui mettent le ménage en déséquilibre. Sans qu'il y ait de baisse des revenus, c'est alors le cumul de grosses factures qui, au fil du temps, met le ménage en difficulté jusqu'à avoir des impayés d'énergie qui vont motiver une demande d'aide.
- L'état du logement, son caractère « invivable » ou « inacceptable », lié à sa vétusté, à une panne d'équipement ou à un accident (incendie, toiture qui menace de s'effondrer) n'ont été



les motifs du recours que dans neuf cas. Ce sont surtout des locataires du parc privé (4), des propriétaires-occupants (3), plus rarement des locataires du parc social (2). L'inconfort ne se traduit pas par une sollicitation d'aides plus rapide que dans les autres situations, sauf quand l'inconfort résulte d'une panne d'équipement ou d'un accident, auquel cas, la sollicitation est très rapide.

Ainsi, **la mauvaise qualité de vie dans le logement ne semble pas suffire pour amener les ménages à solliciter une aide et à s'engager dans une démarche accompagnée**. L'inconfort est alors perçu comme relativement **secondaire** au regard des autres problèmes, d'autant plus supportable que nombre de ménages précaires sont habitués à l'inconfort. Ce sont bien les aspects financiers qui sont le mobile de l'action et qui ouvrent sur la séquence d'accompagnement.

## 6.4 Les opérateurs sollicités

Lorsque l'équilibre de la situation est ainsi mis à mal, les ménages s'adressent le plus souvent à des travailleurs sociaux pour tenter d'assainir leur situation financière. Seuls quatre ménages n'ont pas eu recours aux services sociaux, soit parce qu'ils ont des budgets qui restent en équilibre soit parce que leurs problèmes de logement sont essentiellement d'ordre technique. Les travailleurs sociaux les orientent ensuite (ou non) vers les dispositifs d'accompagnement spécialisés dans l'amélioration du logement ou la médiation avec leur bailleur pour réaliser les travaux.

Notons que quelques ménages (5) ont identifié eux-mêmes l'opérateur de la précarité énergétique, soit par relations sociales, soit par une recherche Internet, soit encore par un article de presse.

## 6.5 Locataires et propriétaires-occupants : deux postures différenciées

L'analyse des parcours des ménages de la cohorte montre **la nette tendance des propriétaires-occupants à supporter longtemps leur situation d'inconfort**, tandis que les locataires du parc social se manifestent assez rapidement pour signaler leur situation et demander une aide (sociale ou technique). Il est possible de caractériser deux postures ou logiques d'action spécifiques aux locataires et aux propriétaires-occupants face aux guichets des institutions :

- Les **locataires sont des clients** qui, dans le cadre d'une relation contractuelle, payent un service à leurs bailleurs. Les occupants ont droit à l'information, la sécurité, à la réparation des dommages, etc. Dans cette logique, lorsque le logement présente des défauts qui pénalisent leurs modes de vie (baisse du confort, augmentation des factures, etc.) voire touchent à la dignité, les ménages souhaitent manifester leurs droits. De fait, ils cherchent rapidement à entrer en relation avec les dispositifs.



- **Les propriétaires sont des gestionnaires de patrimoine.** Un tel statut invoque les notions d'autonomie, de responsabilité, de liberté. Les ménages sont attachés à leur logement car il importe beaucoup dans les projets (ex : hériter d'une maison familiale, acheter une maison pour la rénover). Dans ces parcours, les ménages ont tendance à se replier sur eux-mêmes lorsque qu'ils n'arrivent plus à envisager l'amélioration de la situation (économique, financière). La mobilisation ou l'intervention d'un dispositif relève de l'échec, ce qui explique que les ménages rechignent plus souvent à solliciter une aide.

## 6.6 Les caractéristiques des parcours d'accompagnement

On peut différencier deux types de suivi ou d'accompagnement, selon la nature de l'aide apportée.

- **Le suivi ou l'accompagnement social** renvoient aux services fournis par l'action sociale pour améliorer la situation financière des ménages (accès aux droits, aide financière et alimentaire, insertion professionnelle, conseil en économie sociale et familiale, etc.). **Ce sont les travailleurs sociaux formés à la précarité énergétique** qui vont orienter les ménages vers opérateurs techniques spécialisés lorsqu'ils ont identifié des problématiques liées au logement.
- **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 le confort du logement et réduire le coût des factures d'énergie (diagnostic du logement, conseil sur les pratiques énergétiques, financement d'équipements performants, montage de projet pour rénover le logement, suivi de la réalisation des travaux, etc.).
- Certains acteurs ont **des positionnements hybrides** car ils prennent en compte les dimensions sociales et techniques des situations de précarité énergétique. Ainsi, une assistante sociale qui porte un SLIME peut proposer de l'accès au droit et réaliser un diagnostic sociotechnique des défaillances d'un logement ; un acteur de la rénovation peut à la fois chercher des solutions financières, proposer des projets de travaux et apporter un soutien moral au ménage durant l'accompagnement.

### 6.6.1 Les temporalités de l'accompagnement

**Le recours à l'aide sociale (aides financières) et le recours à des associations caritatives (aides alimentaires) sont rarement ponctuels et s'inscrivent généralement dans le temps long**, plus de cinq ans dans les deux tiers des cas, jusqu'à plus de 10 ans, avec généralement des aides récurrentes et un suivi régulier. **L'accompagnement technique ou sociotechnique**, qui vise à traiter le logement de manière plus ou moins approfondie, **apparaît, en revanche, beaucoup plus**



**court**, inférieur à cinq ans dans huit cas sur dix, même si, pour la majorité des ménages suivis (11 sur 20), l'accompagnement n'était pas terminé au moment du dernier entretien.

La durée de la séquence d'accompagnement par un opérateur dédié à la précarité énergétique est très variable, elle peut être très courte et ponctuelle ou s'étaler dans le temps long. Ces différences semblent renvoyer à la fois à la nature de l'intervention proposée (petits travaux, médiation avec le bailleur, travaux de rénovation, accompagnement juridique) et à la complexité de la situation du ménage.

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 (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 Covid-19 a incontestablement ralenti le processus d'accompagnement**, avec des périodes, parfois longues, de mise en sommeil du suivi. La fréquence des contacts avec les accompagnateurs est un facteur important de la relation, lorsqu'il n'y a pas de contact (et donc pas de nouvelle du projet) depuis plus de trois mois, les ménages ont tendance à se désengager.

#### 6.6.1.1 Un accompagnement court et ponctuel (moins d'un an)

Trois ménages (Pivoine, Arum, Edelweiss) sont ou ont été accompagnés par un opérateur de la précarité énergétique depuis un an ou moins. Tous sont locataires, du parc privé ou social. Pour les autres ménages, il s'est agi d'une intervention courte et ponctuelle, qui a amélioré le cadre de vie ou permis de rééquilibrer le budget, mais sans traiter les problèmes de fond. Les familles Pivoine et Arum ont bénéficié de l'intervention d'un SLIME qui a réalisé une médiation avec le bailleur (Pivoine) ou s'est limité à donner des conseils MDE à la famille (Arum) dont la rénovation du logement n'était pas envisagée par son bailleur social (le logement était en passe d'être détruit) et qui a, depuis, déménagé. Dans ces deux cas, l'accompagnement s'est arrêté à l'issue d'une première année. La famille Edelweiss a été orientée, en 2016, vers les Compagnons bâtisseurs par le CCAS de sa commune. Les Compagnons bâtisseurs ont réalisé quelques petits travaux (peinture, réglage d'équipements), sans effets notables sur les problèmes rencontrés (froid, humidité). Depuis, la famille attend la réalisation de travaux plus conséquents de la part de son bailleur, dont le programme de rénovation de son parc locatif devrait prochainement concerner son logement.

Ce type d'accompagnement court et ponctuel semble incompatible avec des travaux lourds de rénovation des logements. C'est le temps nécessaire à la réalisation d'un diagnostic sociotechnique de la situation socio résidentielle, de l'information et du conseil en matière de maîtrise de l'énergie,



de la médiation avec le bailleur, de l'installation de petits équipements économes et de petits travaux d'amélioration du logement. Autant d'actions qui, si elles ne permettent pas aux ménages de réellement sortir de la précarité énergétique (sinon en déménageant), réorientent cependant le parcours résidentiel en apportant un soutien et un mieux vivre.

### 6.6.1.2 Un accompagnement de moyen terme (2-4 ans)

Trois ménages (Valériane, Rose, Protéa) sont ou ont été accompagnés pendant deux ans, deux sont propriétaires et un locataire du parc social. Pour deux d'entre eux, l'accompagnement s'est achevé en fin d'enquête. Dans ces deux cas, l'intervention des Compagnons bâtisseurs (orienté par le SLIME pour Rose) a permis de réaliser quelques travaux d'amélioration du logement (petits travaux d'embellissement pour la famille Rose, changement des ouvrants pour la famille Protéa) qui ont amélioré le confort du logement. Le couple Valériane a été accompagné par REH qui a lancé une démarche globale consistant à : définir un projet de travaux ambitieux, rechercher des subventions pour financer le projet, obtenir des devis des entreprises, programmer la réalisation des travaux et le suivi du chantier, faire un bilan de la performance énergétique du logement après travaux. En fin d'enquête, les travaux avaient commencé et le couple habitait chez la mère de Madame durant le temps des travaux.

Sept ménages (Anémone, Violette, Orchidée, Daucus, Lisianthus, Bruyère, Pensée) sont ou ont été accompagnés pendant trois ans, par REH, Gefosat, Terre de liens, Urbanis, Soliha et la FAB. Trois sont propriétaires et trois sont locataires du parc privé. Pour un ménage (Pensée, locataire du parc privé), la démarche proposée par Gefosat a débouché sur la mise aux normes électrique et la mise en place de robinets thermostatiques sur les radiateurs, mais Madame Pensée a déménagé en 2021 ce qui mis fin à toutes autre démarche d'accompagnement. Les autres ménages ont bénéficié de petits travaux d'amélioration du logement. Le couple Orchidée, accompagné par Soliha dans un projet de travaux qui doit intervenir avant fin 2023, envisage de se rapprocher des Compagnons bâtisseurs pour réaliser quelques travaux préparatoires et ainsi réduire le montant global de la rénovation. Enfin, Madame Pensée, sous le coup d'une menace d'expulsion pour des impayés de loyer, est accompagnée par la FAB pour une expertise technique du logement et un accompagnement juridique dans le différend avec son bailleur.

Trois ménages (Muguet, Muscari, Myosotis) sont suivis depuis quatre ans par REH, Soliha et le Graal. Deux sont propriétaires et un locataire du parc privé. Monsieur Myosotis, locataire du parc privé, a été accompagné par le Graal pour une médiation avec son bailleur pour mener des travaux d'amélioration du logement, mais face à l'inaction de son bailleur, Monsieur Myosotis a préféré déménager pour un logement plus grand et plus confortable dans le parc social. Les deux autres ménages (tous propriétaires-occupants) étaient, en fin d'enquête, toujours accompagnés pour des projets de travaux :



- Pour la famille Muguet, REH a programmé et réalisé des travaux lourds de rénovation de leur maison (isolation, ouvrants, installation VMC, mise aux normes électriques). Le montage technique et financier du projet s'est fait par à-coups, notamment parce qu'il a fallu trouver une nouvelle entreprise RGE, suite à la défaillance de l'entreprise initialement choisie. Pendant les travaux, la famille a pu être hébergée par la famille de Madame.
- Madame Muscari a été accompagnée par Soliha qui a défini un projet de rénovation énergétique conséquent. Il a fallu deux ans pour réaliser le diagnostic technique, le projet de travaux et sélectionner les entreprises. Plusieurs aléas (remplacement de la personne en charge de la maîtrise d'œuvre de Soliha, refus d'un premier projet par l'Architecte des Bâtiments de France) se sont soldés par le fait que les travaux n'ont pu commencer qu'un an plus tard. En fin d'enquête, les travaux étaient toujours en cours de réalisation.

Ce moyen terme apparaît en fait comme le temps nécessaire au montage et à la réalisation d'un projet de rénovation conséquent pour des ménages propriétaires de leur logement. L'exemple du couple Valériane, certes particulièrement proactif dans sa démarche, montre qu'il reste possible, en deux ans, de mener à bien un tel projet. Les autres cas renvoient à des aléas intervenus au cours du projet qui ont allongé le temps de la mise en œuvre. Pour les locataires, ce moyen terme renvoie à des médiations difficiles avec un bailleur réticent à entreprendre des travaux ou à la réalisation de petits travaux d'amélioration du logement.

### 6.6.1.3 Un accompagnement de long terme (5 ans ou plus)

Deux ménages (Hortensia et Mimosa) ont été accompagnés pendant cinq ans. Madame Hortensia est accompagnée par REH pour un projet de travaux de rénovation, mais la situation est particulièrement complexe à démêler avec son ancien conjoint, copropriétaire du logement au sein d'une SCI et relèverait d'un accompagnement juridique. Madame Mimosa, locataire du parc privé, est accompagnée par Gefosat qui a réalisé des petits travaux d'amélioration, mais mène surtout une difficile médiation avec le bailleur pour des travaux plus lourds. En fin d'enquête, Madame Mimosa et Gefosat envisageaient un recours en justice contre le bailleur qui refuse toutes les solutions proposées, même lorsque l'association propose le financement du projet.

Enfin, deux ménages (Hellébore et Prunus) se caractérisent par un accompagnement long de plus de cinq ans (6 ans pour Madame Hellébore et 8 ans pour Madame Prunus). La première, propriétaire, accompagnée par Soliha, est toujours en attente de la programmation des travaux. Il a déjà fallu trois ans pour le montage technique et financier du projet, puis un an pour faire face à la défection d'un artisan et relancer les devis, et la crise du Covid-19 a ensuite distendu les relations avec Soliha. Ce temps long du montage des dossiers impliquerait maintenant d'actualiser les devis des entreprises, ce qui repousse d'autant la mise en œuvre des travaux. La famille Prunus, locataire du parc privé, sous le coup d'une importante dette de loyer qu'elle conteste, est accompagnée par



la FAB pour une médiation avec le bailleur, puis un accompagnement juridique dans le conflit qui l'oppose au bailleur.

Ainsi, ce temps long correspond à des situations particulièrement complexes, nécessitant un long processus de négociation avec un bailleur réticent, l'engagement dans une procédure judiciaire ou la survenue d'aléas organisationnels dans la mise en œuvre du projet. Les situations concernées montrent bien, sinon la limite des dispositifs, la difficulté à mettre en œuvre un accompagnement sociotechnique dans un contexte peu propice, qui offre des résistances à l'action.

## 6.7 Une grande diversité de parcours

L'articulation des différentes séquences des parcours révèle une très forte diversité renvoyant aux situations singulières (sociales et résidentielles) et à la nature des problèmes. **Nous avons cherché à en identifier quelques formes idéales typiques, sans réellement parvenir à construire une typologie solide.** Même la nature de l'accompagnement ne permet pas de caractériser les séquences comme les parcours, un accompagnement global avec des travaux lourds peut être réalisé dans un temps (relativement) court lorsque la situation n'est pas trop complexe et que le ménage est proactif et engagé dans le projet. **Les situations qui demandent un accompagnement juridique semblent les plus difficiles et les plus longues à traiter.**

Cette diversité est sans doute un obstacle à la standardisation et à l'industrialisation des formes d'accompagnement et montre bien l'importance et la nécessité de toujours concevoir l'accompagnement comme un processus artisanal, au cas par cas, au plus près de la complexité et de la diversité des situations, des problèmes, des attentes, des besoins et de capacité d'appropriation des ménages.



## 6.8 Les parcours des ménages invisibles

Nous pensions disposer d'un échantillon de huit ménages « invisibles », en situation de non-recours à des aides financières et/ou techniques de lutte contre la précarité énergétique. Toutefois, l'enquête a révélé que, même s'ils ne sont pas accompagnés pour traiter la précarité énergétique, tous les ménages de la cohorte ont à un moment donné eu des contacts avec les guichets classiques de l'action sociale et du logement, ne serait-ce que pour l'accès à leurs droits.

A un moment ou à un autre de leur parcours de précarité énergétique, tous ont engagé des démarches pour bénéficier d'une aide financière (le plus souvent) ou d'une aide pour accéder à un logement. Ils ne l'ont pas toujours annoncé lors du premier entretien et c'est parfois au cours des entretiens suivant que ces contacts ont été révélés. Mais ils n'ont pas été « captés » par les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique, faute de repérage et d'orientation adéquate, ou à la suite d'une mauvaise expérience avec un opérateur. Lorsqu'on analyse finement les parcours de ces ménages « invisibles », on s'aperçoit, qu'**aucun des ménages de la cohorte ne reste totalement passif** face à une situation financière dégradée ou, plus rarement, face à l'inconfort vécu :

- Certains ont eu recours à des organismes caritatifs (épiceries solidaires, aide alimentaire du Secours catholique, du Secours populaire ou de la Croix Rouge), plus conformes à leurs dispositions (posture « libertarienne », méfiance ou rejet des institutions, etc.) ou à leur situation (sans papiers, non droit) que les dispositifs institutionnels.
- D'autres ont eu des relations négatives et avortées avec des services sociaux (aide financière) : « Elle (AS) m'a menti, c'est fini » [Lotus], « avec Soliha, pour trouver un logement, ça s'est mal passé, j'ai dit stop » [Lotus], « elle (AS) m'a lâchée comme une merde, c'est dégueulasse » [Tulipe] « elle (AS) m'a dit que je n'avais pas besoin de son aide, je n'ai pas insisté » [Lys], « elle ne peut rien faire, elle ne sert à rien » [Aubépine]. Cela peut renvoyer aux relations interpersonnelles et/ou à une situation de non droit mal comprise ou vécue. En début de suivi, ils ne bénéficiaient d'aucun accompagnement financier ou technique, et n'étaient pas dans une dynamique de sollicitation d'aides. Ils pouvaient ainsi paraître comme « invisibles ».

Même si nous n'en avons pas rencontrés dans cette enquête, comme dans l'enquête précédente de 2008, il existe bien des ménages « invisibles », complètement isolés, qui souffrent en silence d'un manque de confort, se restreignent dans leurs consommations, veulent vivre dans la dignité et rechignent à demander de l'aide, mais sans solliciter aucune aide, même alimentaire auprès d'associations caritatives. **La question reste ouverte de leur identification.** On pense : à des **opérations systématiques de porte-à-porte** comme en ont mené quelques SLIME ou, en milieu rural, à la **sollicitation des élus locaux** qui connaissent bien leurs administrés.



## 7. Les impacts des dispositifs d'accompagnement sur les situations

Après un an de suivi, une visite à domicile au début et une en fin de suivi, trois vagues d'entretiens téléphoniques et plusieurs échanges avec les opérateurs, il apparaît que la sortie de la précarité énergétique implique une multiplicité de conditions et de problèmes à résoudre. Est-ce que les dispositifs d'aide et d'accompagnement sont suffisants pour rééquilibrer les situations de façon pérenne ?

L'intervention des divers opérateurs de l'action sociale et du logement permettent toujours de fournir des ressources aux ménages pour affronter les difficultés. Toutefois, le bénéfice des accompagnements semble relatif au regard de l'évolution des parcours de précarité énergétique. L'évolution des situations des ménages peut se classer en quatre catégories :

- 1- En voie de sortie de la précarité énergétique ?
- 2- L'amélioration du logement sans résolution des problèmes de fond.
- 3- Des ménages encore en recherche de solution.
- 4- Des ménages non-accompagnés.

Chacune des situations est présentée selon les éléments suivants :

- Les caractéristiques des ménages et de leurs logements ;
- Les parcours de précarité énergétique ;
- Les parcours d'accompagnement mis en œuvre par les opérateurs ;
- Les sentiments envers les dispositifs, les opérateurs et, plus largement, les acteurs qui interviennent ou sont intervenus dans les parcours.

Ces situations, saisies en fin d'enquête, ne sont pas figées mais sont susceptibles d'évoluer vers d'autres configurations en fonction de l'avancée de l'accompagnement comme de l'évolution de la situation des ménages du point de vue de l'état du budget et du logement. À partir de ces situations, il est possible de caractériser plus concrètement les impacts des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique en identifiant la manière dont ils ont (ou non) modifié la trajectoire socio-résidentielle.



## 7.1 En voie de sortie de la précarité énergétique ?

Sept ménages, soit près du quart de la cohorte, semblent en voie de sortie de la précarité énergétique. La résolution de leurs problèmes de logement passe soit par le déménagement pour les locataires, soit par la réalisation effective de travaux lourds de rénovation énergétique pour les propriétaires.

Il est difficile de caractériser une sortie de la précarité énergétique, sinon ne plus correspondre aux critères que nous avons définis : ne plus ressentir de froid en hiver, avoir un taux d'effort énergétique supportable au regard des budgets, mais aussi ne pas être dans la privation alimentaire ou sanitaire pour faire face aux règlements des factures d'énergie.

Il serait pourtant prématuré d'en conclure que ces sept ménages sont effectivement sortis d'une situation de précarité énergétique. Il faudrait, pour cela, vérifier que :

- Le nouveau logement offre des conditions de confort ;
- Les charges énergétiques sont satisfaisantes ;
- Les travaux réalisés permettent d'atteindre effectivement les objectifs de performance énergétique annoncés.

Dans tous les cas, un temps de recul est nécessaire pour en faire l'évaluation.

### 7.1.1 Le déménagement

Trois ménages (Prunus, Pensée, Myosotis) ont déménagé. Tous sont locataires du parc privé. Dans deux cas (Pensée et Myosotis), le déménagement fait suite à une amélioration de la situation financière avec l'obtention d'un emploi, conjuguée, pour Myosotis, à une mobilité géographique. Deux ont trouvé un logement dans le parc privé, en mobilisant leurs relations sociales. Le troisième a intégré le parc social, avec l'aide d'une assistante sociale.

Les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique mobilisés (GRAAL, Géfosat, Fondation Abbé Pierre) n'ont pas accompagné la recherche d'un nouveau logement. Ils sont restés dans leur cœur de métier, à savoir le traitement du logement. Ils ont cherché, sans succès, soit à engager une médiation avec le bailleur, soit à réaliser de petits travaux d'amélioration du logement, voire des travaux plus conséquents. En revanche, monsieur Myosotis a trouvé un logement très dégradé via l'opérateur qui le suivait alors qu'il était sans domicile (GRAAL).

Ils ont des parcours de précarité énergétique assez différents les uns des autres. Myosotis et Pensée se sont mobilisés très rapidement après leur entrée dans un logement très dégradé pour à la fois réaliser un diagnostic technique et engager une médiation avec le bailleur. Ils ne sont pas restés plus de trois ans dans ce logement avant de déménager. Mme Prunus occupe, avec ses deux



enfants, un logement très vétuste depuis une quinzaine d'années. En 2015, suite à des impayés de loyer et d'énergie, et en conflit avec le bailleur, elle a sollicité une aide financière auprès d'une assistante sociale de secteur, un diagnostic technique de son logement et une aide juridique auprès de la Fondation Abbé Pierre dans le cadre d'une procédure judiciaire avec le bailleur. Elle a réussi à obtenir un logement social avec l'aide de son assistante sociale.

Même si nous avons observé, chez ces personnes, un faible attachement au logement, le déménagement apparaît ainsi comme **une solution « en désespoir de cause »** lorsque l'accompagnement sociotechnique ne parvient pas à résoudre rapidement les problèmes du logement. L'accompagnement étant lié à la personne, on peut s'interroger sur le devenir des logements laissés ainsi vacants. S'ils sont reloués en l'état, il est à parier que les nouveaux occupants rencontreront les mêmes problèmes de confort et de coût énergétique. On peut aussi s'interroger sur la qualité, le degré de confort thermique obtenu et l'effort énergétique nécessaire dans ces nouveaux logements.

Le déménagement des ménages signe en quelque sorte **l'échec des parcours d'accompagnement pour solutionner les problèmes techniques des logements**. Les actions menées buttent notamment sur : les problèmes financiers des ménages, l'état fortement dégradé des logements, les propriétaires réfractaires à engager des démarches...

### 7.1.2 La rénovation lourde du logement

Quatre ménages propriétaires-occupants (Valériane, Muguet, Protea, Orchidée) ont ou vont bénéficier de travaux lourds de rénovation à visée énergétique. Ils représentent près de la moitié des ménages propriétaires de la cohorte (4/9).

Si tous ont mobilisé une aide sociotechnique suite à une perte de revenus (perte d'emploi, invalidité, arrêt de travail), les ménages Valériane, Muguet et Orchidée ont longtemps vécu dans l'inconfort (une dizaine d'année), alors que la famille Protea s'est très rapidement mobilisée suite à trois événements simultanés (perte d'emploi, panne de la chaudière et impayés d'énergie). Ils ont en commun de ne pas être isolés socialement et de pouvoir compter sur l'aide et le soutien de **relations sociales** (famille, amis, voisins).

Deux ménages (Valériane et Muguet) se sont d'abord adressés à une assistante sociale, à l'exception de la famille Muguet qui a rencontré REH par l'intermédiaire d'un bénévole du Secours Catholique. Ces ménages ont bénéficié d'un accompagnement global par REH ou par les Compagnons bâtisseurs (Protéa). Le couple Orchidée a été orienté vers l'ANAH après une visite diagnostic du SLIME local. Il a mené de manière très autonome les demandes d'aides aux travaux (ANAH et Fondation Abbé Pierre) et réalisé les travaux « petit à petit ».



L'accompagnement technique de ces quatre propriétaires-occupants a été de moyen terme, de deux à quatre ans, jusqu'à la réalisation des travaux de rénovation. Les travaux ne sont pas toujours terminés. Cependant, ils sont bien avancés et leur achèvement est en perspective hors aléas.

Il ressort de l'analyse **un certain nombre de conditions partagées pour qu'un projet de rénovation puisse être entrepris et mené à bien** :

- Une situation financière relativement saine, un budget en équilibre, même si celui-ci est précaire, exempt d'impayés et de dettes trop importantes.
- Des ménages suffisamment proactifs pour s'engager dans un projet de travaux et en capacité de suivre les procédures administratives et financières.
- Un montage financier complexe mobilisant jusqu'à une dizaine de dispositifs pour laisser un reste à charge nul ou acceptable pour le ménage.
- Un accompagnement global : diagnostic, élaboration d'un projet, montage financier, choix des entreprises, suivi de chantier, soutien moral du ménage.
- L'existence sur le territoire d'un opérateur capable de prendre en charge un accompagnement global.
- La résolution de problèmes connexes : trouver un logement pendant les travaux.
- Une relation de confiance avec les accompagnants, un suivi régulier (il peut y avoir des temps de latence, mais pas de sentiment d'abandon).

Dans un cas (Muguet), nous savons que les travaux se sont mal passés. Le ménage est très insatisfait des réalisations de l'entreprise générale en charge de l'isolation, de la pose des ouvrants et de la mise aux normes électriques. Il fait le constat de nombreuses malfaçons qui risquent de dégrader la performance énergétique du logement. Ils constatent aussi des dégradations faites par les ouvriers à des endroits qui ne donnaient pas lieu à des travaux. Cette situation amène le couple à être déçu de la prestation de l'opérateur. Il considère que ses attentes n'ont pas été prises en compte, mais aussi, que le conducteur de travaux n'a pas su obtenir le soin d'exécution de la part des ouvriers, ce que le ménage interprète comme de la légèreté due à leur situation de précarité énergétique. Dans ce contexte, le couple se renseigne sur les recours juridiques possibles et envisage d'émettre des réserves lors de la réception des travaux.

Dans le cas du couple Orchidée, le financement du reste à charge a été long et difficile à mettre en place. Le ménage a dû surmonter un sentiment de découragement. À la fin de l'enquête, les travaux sont quelque peu retardés en raison de la nécessaire révision des devis au regard de la hausse des prix et de l'intégration de nouveaux travaux à réaliser suite à de nouvelles dégradations de la maison.

À l'issue de la phase de réalisation des travaux et après un temps d'appropriation et d'expérience d'une saison de chauffe, seule une évaluation de l'impact des travaux sur les consommations d'énergie et le confort permettra de confirmer ou non une amélioration de la situation, voire une éventuelle sortie de la précarité énergétique.



## 7.2 L'amélioration du logement sans résolution des problèmes de fond

Quatre ménages (Mimosa, Pivoine, Edelweiss, Moutarde), tous locataires dans le parc privé ou social, ont bénéficié d'un accompagnement technique et social pour que soient entrepris de petits travaux d'amélioration de leur logement. Ces travaux ont été effectués par le bailleur, suite à une médiation sociale par une assistante sociale ou, pour Madame Mimosa, par Gefosat et pour Madame Edelweiss par les Compagnons bâtisseurs. Les ménages Pivoine et Edelweiss ont eu un accompagnement court et ponctuel pour effectuer ces petits travaux. Pour les deux autres ménages, l'accompagnement a été beaucoup plus long (5 ans ou plus), signe de la complexité à intervenir auprès de ces ménages.

Ces travaux ont amélioré le confort et le cadre de vie, mais sans traiter les problèmes de fond liés au logement. On peut distinguer trois types d'interventions :

- L'amélioration du confort thermique (changement de thermostats, de convecteurs) ;
- La mise aux normes de logements proches de l'indécence (remplacement des fenêtres endommagées chez Monsieur Moutarde ou quelques réparations chez le ménage Bruyère) ;
- L'amélioration du cadre de vie. Il s'agit de la réfection de la salle de bain, des toilettes, de la cuisine.

Certains de ces petits travaux ont été menés en attente de pouvoir réaliser des travaux plus importants avec l'aval du bailleur. D'autres l'ont été faute de pouvoir envisager une intervention plus conséquente, lorsque le bailleur s'oppose à engager ces travaux.

## 7.3 Des ménages encore en recherche de solution

Onze ménages, soit plus du tiers de la cohorte, sont toujours en recherche d'une solution pour sortir de la précarité énergétique. À une exception près (Seigle), tous bénéficient d'un suivi ou d'un accompagnement social et technique. Certains ménages hésitent à déménager car il est difficile de mobiliser le bailleur pour réaliser des travaux.

### 7.3.1 À la recherche d'un nouveau logement

La famille Arum est locataire d'une maison individuelle très énergivore auprès d'un bailleur social. Elle a bénéficié d'un diagnostic sociotechnique du SLIME local. Le bâtiment dans lequel elle occupe son logement étant destiné à la destruction, son bailleur refuse d'engager des travaux dans le logement. La famille est alors aidée par son assistante sociale pour entreprendre les démarches nécessaires à l'obtention d'un logement social. Le logement social espéré n'a pas été attribué. Sans solution au niveau local pour trouver un emploi et un autre logement, la famille envisage d'emménager temporairement dans la famille de Monsieur dans une autre région, le temps de



trouver un emploi et un nouveau logement. Monsieur Blanc envisage lui aussi de déménager si sa situation reste bloquée, comme la famille Bruyère et Madame Lys.

### 7.3.2 À la recherche d'informations sur les aides aux travaux

Un ménage (Seigle), identifié en début s'enquête comme « invisible » ou en situation de non-recours, connaissait l'existence des aides de l'ANAH. Lors du 3<sup>ème</sup> entretien téléphonique, ce ménage a annoncé qu'il était décidé à instruire une demande d'aide en concertation avec le grand-père, propriétaire de la maison. Mais à charge pour le couple locataire de s'occuper de l'ensemble des démarches administratives, sans garantie que le grand-père accepte finalement les travaux et un éventuel reste à charge.

C'est le seul ménage de la cohorte à s'être ainsi rapproché d'un dispositif de lutte contre la précarité énergétique depuis le début du suivi. Il y a été incité par notre enquête et par le fait que Madame travaille désormais à domicile et subit l'inconfort.

### 7.3.3 Des difficultés à mobiliser le bailleur ou la famille

Six ménages (Lisianthus, Blanc, Jacinthe, Rose, Hortensia, Bruyère) sont dépendants d'un acteur tiers pour débloquer leur situation et envisager l'amélioration de leur logement qu'ils occupent depuis plus de cinq ans, jusqu'à plus de 15 ans. Ce sont des ménages plutôt isolés socialement, ne pouvant guère compter sur l'aide de leur entourage.

Aucun de ces ménages ne semble « baisser les bras » et reste relativement confiant quant à l'aboutissement de leurs démarches. Certains envisagent cependant de déménager (Madame Lisianthus et Monsieur Blanc), en désespoir de cause si le bailleur reste dans sa position de retrait. Certains d'entre eux ont bénéficié de petits travaux d'amélioration (petites réparations) par leur bailleur, mais qui ne permettent pas de traiter les problèmes structurels du logement. Certains bailleurs sont réticents ou présentés comme de « mauvaise foi », d'autres arguent de difficultés financières ou de problèmes de planification. Par exemple, le bailleur de Monsieur Blanc, dont le logement est destiné à la vente, refuse d'engager des travaux de rénovation. Le bailleur social a tout juste consenti en 2020 à changer le chauffe-eau en panne depuis plus de cinq mois et à réaliser des travaux de peinture dans la salle de bains.

Cinq locataires du parc public ou privé sont engagés dans une médiation avec leur bailleur pour réaliser des travaux d'amélioration de leur logement. Tous sont accompagnés dans cette démarche par une assistante sociale, les Compagnons bâtisseurs, Gefosat ou la Fondation Abbé Pierre. Pour ces cinq ménages, l'accompagnement est de moyen / long terme, supérieur à trois ans.

Dans deux cas (Hortensia et Lisianthus) l'accompagnement est à la fois technique et juridique. Madame Hortensia, propriétaire-occupante en conflit avec son ex-mari copropriétaire, qui refuse



la réalisation de travaux et préfèrerait vendre la maison. Après de multiples tentatives de médiation, Madame Hortensia, accompagnée par REH, envisage désormais une procédure juridique. Madame Lisianthus, en impayés de loyer et sous procédure d'expulsion, bénéficie d'un accompagnement technique, administratif et juridique de la Fondation Abbé Pierre.

### 7.3.4 Boucler le montage financier des dossiers d'aide aux travaux

Quatre ménages (Daucus, Anémone, Hellébore, Muscari), tous propriétaires de leur logement, sont dans l'attente de bouclage du montage financier pour réaliser des travaux d'amélioration énergétique de leur logement. Leur logement est soit dégradé soit énergivore et ils vivent l'inconfort depuis longtemps (plus de dix ans). Comme la plupart des autres ménages, ce sont des tensions budgétaires liées à une perte d'emploi ou un départ en retraite qui ont motivé la sollicitation d'une aide auprès d'un travailleur social qui les a orientés vers un opérateur en matière de précarité énergétique.

Le temps long du montage de projet et de bouclage d'un plan de financement (plus de cinq ans) a été impacté, et encore allongé, par des aléas :

- La crise sanitaire du Covid-19 a généré des retards au niveau des contacts avec les ménages et des difficultés d'intervention des acteurs.
- La défaillance d'une entreprise qui a perdu son accréditation RGE.

À la fin de l'enquête longitudinale, ces dossiers sont toujours en cours et les travaux n'ont pas encore pu démarrer.

### 7.3.5 Des ménages non-accompagnés

Six ménages semblent être durablement pris dans l'inertie de leur situation, en ce sens qu'aucune solution ne semble adaptée pour agir sur les parcours de précarité énergétique. Pour certains de ces ménages, l'accompagnement a été abandonné car les conditions nécessaires à sa mise en œuvre complète n'étaient pas réunies.

Ces situations relèvent de trois configurations différentes :

- 1) la stabilité dans l'inconfort ;
- 2) le non droit ;
- 3) une situation financière ne permettant pas d'accéder aux aides nécessaires à la résolution des problèmes du logement.



L'inertie des situations renvoie aux dispositions sociales des personnes ou à leur situation administrative et financière, mais aussi au manque d'offre en termes d'accompagnement. Si la situation semble bien sans issue en fin d'enquête, on ne peut préjuger des évolutions futures. Un accompagnement adapté pourrait faire évoluer la situation des ménages les plus en retrait, et, pour les autres, on pourrait espérer une issue favorable au règlement des situations administratives et financières. **La question est bien celle de l'adaptation de l'accompagnement à chaque situation en prenant en compte l'ensemble des problèmes du ménage en mobilisant les compétences nécessaires, même si elles débordent des cadres d'une intervention purement sociotechnique.**

### 7.3.6 La stabilité dans l'inconfort

Quatre ménages acceptent l'inconfort de leur situation et ne cherchent pas à l'améliorer. Ces ménages se sont en quelque sorte accommodés à leurs mauvaises conditions de vie. Ces ménages ont trouvé un équilibre financier, certes précaire, mais sans avoir à solliciter d'aide financière pour régler leurs factures (juste parfois une aide alimentaire par des associations caritatives ou leurs proches). Ils n'envisagent pas la réalisation de travaux pour réduire l'inconfort car cela leur paraît irréalisable au regard de leurs moyens et de leur situation. Dans ces conditions, le coût cognitif d'un recours aux aides leur semble trop important au regard des bénéfices escomptés.

Un ménage « invisibles » (Madame Aubépine) est dans le rejet ou la distance aux institutions et aux dispositifs d'action publique suite à des expériences négatives et décourageantes. Elle a d'ailleurs refusé que le suivi de l'équipe de sociologue se poursuive au-delà de second entretien. Elle reste dans une logique de non-recours, malgré un inconfort vécu de longue date. Il s'agit d'une personne âgée en milieu rural, locataire de son logement, vivant seule, qui est habituée à l'inconfort, et a intégré des stratégies d'adaptation pour palier l'inconfort. C'est d'ailleurs une personne plutôt « dur au mal ». Elle a par ailleurs un budget en équilibre, certes fragile, mais elle arrive à se « débrouiller » pour régler ses factures, quitte parfois à solliciter une aide alimentaire auprès d'organismes caritatifs.

Monsieur Lotus est un ancien SDF pour lequel l'accès au logement, fut-il peu confortable, représente un avantage considérable, « *pour un ancien SDF, c'est le paradis* » [Lotus]. Il est, depuis, dans une dynamique favorable avec des perspectives d'accès à l'emploi après une formation professionnelle et une meilleure santé. Monsieur déclare qu'il est habitué à l'inconfort, ainsi son logement ne lui pose pas de problème. Peut-être qu'à terme, si sa situation s'améliore encore, envisagera-t-il de déménager, mais ce n'est pas à l'ordre du jour.

Le cas de Madame Violette est particulier. Dame âgée, propriétaire d'un logement très dégradé, elle souffre d'inconfort. Le logement est totalement encombré par des piles de livres qui jonchent le sol. Malgré l'intervention des Compagnons bâtisseurs qui ont réalisé quelques menus travaux



d'entretien et bâti un projet de rénovation, cette situation limite les conditions d'intervention des artisans ou nécessite l'intervention d'entreprises de nettoyage et de désencombrement. Cela alourdirait le budget des travaux et complexifierait l'élaboration des plans de financement. De fait, préférant son fouillis à son confort et jugeant l'épreuve insurmontable, Madame Violette a renoncé à poursuivre son projet de travaux.

### 7.3.7 Une situation de non-droit

Le ménage Jasmin, de nationalité algérienne, est dans une situation administrative très précaire. Madame a le statut d'étudiante avec une carte de séjour d'un an renouvelable, et monsieur est en situation irrégulière sur le territoire français. De fait, ils sont dans une situation de non-droit par rapport à la plupart des dispositifs d'aide, notamment de lutte contre la précarité énergétique.

Le ménage loue depuis juin 2019 un T2 de 51 m<sup>2</sup> dans un immeuble collectif neuf du parc privé de Toulouse. Le logement apparaît techniquement sain et propre. Il dispose de fenêtres double vitrage. La production du chauffage et de l'eau chaude sanitaire est assurée par une chaudière individuelle neuve au gaz. Lors de la première visite à domicile, en plein hiver 2020, le thermostat du logement affiche une consigne de température de 22°C. En effet, le couple déclare avoir froid avec une consigne de 19°C. Les factures de régularisation sont importantes au regard des ressources du ménage.

Le couple Jasmin sollicite régulièrement le secteur caritatif pour obtenir des ressources qui permettent de maintenir l'équilibre budgétaire, mais aussi les travailleurs sociaux pour obtenir de l'information et de l'aide pour régulariser leur situation sur le territoire national. Ils attendent le règlement de leur situation administrative pour trouver un emploi ou, si besoin, bénéficier des aides existantes pour régler les factures d'énergie. Pour l'heure, le ménage arrive à gérer son budget sans se mettre en danger d'impayés. Depuis 2020, ils ont changé de fournisseur d'énergie à trois reprises pour bénéficier de meilleurs tarifs et ne pas avoir de factures de régularisation trop importantes. Ils fréquentent régulièrement une épicerie solidaire pour de l'aide alimentaire et sont suivis par les services sociaux du département pour la régularisation de la situation administrative du couple. Ils bénéficient également de la solidarité familiale pour régler les factures d'énergie.

### 7.3.8 Une situation financière très dégradée

Deux ménages locataires (Limonium et Tulipe) connaissent de telles difficultés financières (surendettement, impayés de loyer et d'énergie) que leurs problèmes de logement et d'inconfort passent au second plan. Ils ne sont d'ailleurs suivis par aucun opérateur des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique. Habités à l'inconfort, ils oscillent entre découragement et lutte pour la survie (nourrir les enfants).



Les aides sociales financières (FSL, aide au paiement des factures d'énergie) ne permettent pas de sortir de la précarité énergétique. Or, l'assainissement de la situation financière apparaît bien comme une condition nécessaire, soit pour trouver un nouveau logement, soit pour lancer une médiation avec le bailleur afin d'engager des travaux d'amélioration du logement.

## 7.4 Des actions à mener en fonction des statuts d'occupation

Du point de vue de leur parcours et du traitement de la précarité énergétique, les propriétaires et les locataires semblent dans une situation bien différentes. La plupart de ces situations sont spécifiques à l'une ou l'autre de ces catégories de ménages et relèvent de contraintes ou d'opportunités particulières. D'autres leur sont communes.

Ainsi, le déménagement comme issue à la précarité énergétique reste l'apanage des locataires. Aucun des ménages propriétaires rencontrés n'envisage de mettre en vente et de quitter son logement. Un seul cas, celui, particulièrement complexe d'une copropriété en SCI, soulève cette question sur fond de conflit familial.

**Pour les propriétaires, l'attachement au logement est tel que la réalisation de travaux apparaît comme la seule issue.** On peut aussi y voir l'impact des dispositifs d'accompagnement qui orientent systématiquement les propriétaires vers cette option. Il existe des outils de financement et d'accompagnement, adossés à une politique nationale de rénovation énergétique des logements dans le cadre de la transition énergétique.

Pourtant, nous avons rencontré le cas d'un ménage locataire, certes dans un cadre familial, qui souhaite s'engager dans cette direction, en prenant en charge les formalités administratives des demandes d'aide et l'enrôlement des propriétaires (en l'occurrence, les grands-parents et parents). Dans d'autres cas, engager des travaux de rénovation passe par une médiation avec le bailleur qui, dans les cas rencontrés, n'a jamais abouti à des rénovations conséquentes, que ce soit en logement privé ou dans le parc public. Certains dossiers permettent toutefois d'espérer une issue positive à la médiation. Dans ces cas, l'accompagnement pourrait changer de destinataire, passant du locataire au propriétaire bailleur, essentiellement dans le parc privé.

De même, la médiation n'est pas l'apanage des seuls locataires. Dans un cas, engager des travaux de rénovation suppose en préalable d'obtenir l'accord d'un copropriétaire, en l'occurrence l'ancien conjoint.

À défaut de pouvoir réaliser des travaux de rénovation, les actions légères d'amélioration du logement concernent exclusivement des ménages locataires. Ainsi, l'orientation privilégiée pour les propriétaires, portée par les ménages comme par les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique, est bien l'engagement de travaux conséquents.



Enfin, les cas de non-recours concernent majoritairement des locataires, mais aussi quelques propriétaires (4 locataires et 2 propriétaires). Mais pour les propriétaires, le non-recours renvoie à une stabilisation dans l'inconfort, ce qui relève des dispositions des personnes. Si l'équilibre de la situation se dégradait ou en cas d'urgence technique (panne d'équipement, toit ou mur prêt à s'effondrer), ces ménages pourraient alors être plus disposés à solliciter un recours. Pour les locataires, l'impasse relève aussi de la situation du ménage, une situation de non-droit ou une situation financière très dégradée, qui, à terme, pourrait se résoudre et permettre une issue plus favorable.



## 8. Les principaux enseignements de l'enquête

Les résultats d'enquête permettent de tirer des enseignements sur les thèmes suivants :

- **Les apports et les limites de l'approche longitudinale.** L'enquête apporte des connaissances sur les dynamiques de parcours, notamment en ce qui concerne l'entrée des ménages dans les parcours d'accompagnement. Elle permet également d'entrevoir de nouvelles pistes de recherche utiles à l'ONPE ;
- **Comment définir « la sortie de la précarité énergétique » ?** Nous proposons une réflexion autour de cette notion pour apporter des éléments de définition, mais aussi, pour insister sur l'ampleur et la multiplicité des enjeux et des critères d'évaluation à prendre en considération.
- **Les voies d'amélioration des dispositifs d'accompagnement** au regard des freins et leviers pour traiter la précarité énergétique.

### 8.1 Les apports et les limites de l'approche longitudinale

**En termes d'apports**, l'approche longitudinale est une méthodologie pertinente pour apprécier finement les événements marquants (points de rupture, accidents de parcours, etc.) et les temporalités des séquences (continuité / discontinuité) qui marquent l'entrée des ménages dans la précarité énergétique et dans les parcours d'accompagnement. Elle permet également d'appréhender l'évolution des jeux d'équilibres et d'arbitrages qui s'opèrent dans les situations des ménages (état du budget, du logement, des personnes), notamment quand elles sont prises en charge par les opérateurs de la précarité énergétique (impact des actions sur les situations). Selon cette optique, on retient que :

- **Les résultats d'enquête confirment les trois modalités d'entrée dans les parcours de précarité énergétique** qui ont été identifiés lors de l'enquête ménages ONPE de 2018 :
  - 1) L'emménagement dans un logement énergivore ;
  - 2) La dégradation soudaine des ressources financières ;
  - 3) La dégradation lente des logements.
- Les problèmes vécus par les ménages sont complexes à démêler car les problématiques se cumulent (au niveau de la famille, du travail, de la santé, etc.) et surtout parce que **les ressources financières sont faibles et les logements énergivores, ce qui déséquilibre structurellement les situations** et se traduit par de l'inconfort, des restrictions-privations (gestes très économes), des impayés d'énergie ou de loyer et des situations d'endettement.



- **L'entrée dans les parcours d'accompagnement relève de l'initiative des ménages** quand le déséquilibre de la situation devient inacceptable. Les ménages se mobilisent à court ou moyen terme (1 à 3 ans) pour trouver une aide ou être accompagnés. Les locataires se mobilisent plus vite que les propriétaires. Or, l'enquête longitudinale montre que **la précarité énergétique est un phénomène qui s'inscrit dans la durée**. Les dispositifs d'aide et d'accompagnement s'avèrent toujours nécessaires pour apporter des ressources utiles aux ménages (aide financière, informations-conseils, diagnostic technique, soutien moral), ne serait-ce que pour soulager momentanément certaines tensions.
- Durant l'enquête, nous avons observé des « trajectoires de réussite » de propriétaires occupants (Valériane, Muguet, Protea, Orchidée). Ces ménages ont bénéficié d'une approche intégrée et globale pour aboutir sur la rénovation lourde de leur logement à moyen terme (via les aides de l'ANAH). Ces « *success stories* » témoignent de **la capacité des dispositifs à traiter la précarité énergétique en profondeur pour les propriétaires-occupants. Elles permettent également d'apporter des éléments de réflexion et de définition sur ce que signifie « la sortie de la précarité énergétique »**. Les situations de précarité énergétique des locataires sont toujours plus délicates à démêler car s'il s'agit de faire évoluer les moyens financiers des ménages ainsi que l'état technique des logements. Les freins relèvent souvent de l'insolvabilité des locataires et des réticences des bailleurs à investir dans des travaux de rénovation énergétique. Les dispositifs peinent à traiter en profondeur les situations les plus complexes.
- L'enquête longitudinale montre **l'inertie des procédures administratives et des modes d'intervention qui imposent un temps long dans le traitement des situations**. Les ménages se mobilisent et s'en remettent aux dispositifs et la durée de l'accompagnement est souvent conditionnée par cette inertie. Rappelons que les configurations d'acteurs sont à la fois « génériques » et « spécifiques » : elles ne rassemblent pas systématiquement les mêmes champs de compétences et d'intervention. L'offre paraît incomplète en milieu rural. **On peut considérer que l'efficacité des parcours d'accompagnement passe par une meilleure mise en cohérence des compétences, des outils et des modes d'intervention des opérateurs à l'échelle des territoires**.

**En termes de limites**, l'approche longitudinale, conduite sur 12 mois, n'offre pas les temporalités suffisantes pour observer et apprécier « la sortie de la précarité énergétique ». De fait, elle ne permet pas véritablement de caractériser des « parcours types » de réussite pour sortir du phénomène. Voici les principales limites de l'approche :

- Au mieux, on observe des séquences de parcours qui laissent entrevoir une sortie potentielle du phénomène (retour prochain à l'emploi, rénovation en cours ou à venir, déménagement). Sinon, on observe des dispositifs qui peinent à traiter les situations les plus déséquilibrées. De



fait, **un temps de recul plus important est nécessaire pour savoir si certains ménages de la cohorte vont véritablement sortir de la précarité énergétique.** Pour ce type d'enquête, un suivi sur au moins 3 ans semble plus pertinent.

- La grande diversité des situations (30 ménages) et des dispositifs (des dizaines) pris en compte dans l'enquête s'avère complexe à analyser de manière chronologique. Il est difficile de comparer et de tirer des enseignements généraux tant les situations et les parcours sont diversifiés et les dispositifs mis en œuvre de manière spécifique. **Il apparaît évident que les situations de précarité énergétique imposent un traitement au cas par cas pour déceler des facteurs de réussite.**
- L'approche longitudinale des situations du point de vue des ménages ne permet pas d'appréhender finement les jeux d'acteurs et les mécanismes organisationnels qui animent les opérateurs et qui expliquent souvent l'inertie dans la mise en œuvre des aides et des parcours d'accompagnement. L'analyse plus précise du fonctionnement des configurations d'acteurs à l'échelle locale semble pertinente dans la perspective d'identifier les freins et les leviers pour réduire la précarité énergétique. La présente étude offre néanmoins **des perspectives prometteuses** car elle permet de penser que les actions d'accompagnement mises en œuvre selon une « approche intégrée et globale » sur des « durées de séquences cohérentes » auprès des « propriétaires-occupants aux ressources financières stabilisées » permettent de faire sortir les ménages de la précarité énergétique.

### Pistes de recherches

- **Poursuivre l'approche longitudinale des ménages qui semblent sortir de la précarité énergétique :** une prolongation du suivi de certains des ménages de la cohorte permettrait d'étudier les phases d'appropriation des nouveaux logements (suite à la rénovation ou au déménagement), mais aussi, l'évolution des perceptions et des besoins en matière de confort. Les pratiques peuvent se traduire par des effets rebonds et de nouveaux déséquilibres budgétaires, ou bien, par l'équilibrage de la situation et la sortie la précarité énergétique. **La situation d'équilibre doit être appréciée dans le temps, pour savoir si les ménages sortent durablement de la précarité énergétique.** Parmi les ménages de la cohorte, il serait intéressant de continuer à suivre : les propriétaires-occupants qui ont ou qui vont bénéficier de travaux de rénovation lourde de leur logement au travers d'un accompagnement ; les locataires qui déménagent dans l'espoir de voir leur situation s'améliorer ; les ménages en attente d'un événement qui pourrait rééquilibrer la situation (gagner un procès, retour à l'emploi prévu...).
- **Mobiliser d'autres formes d'expertise pour valoriser les données de la présente enquête :** l'approche sociologique des parcours au travers des pratiques des bénéficiaires et des opérateurs des dispositifs présente la limite de mettre en exergue des freins et des leviers



structurels sur lesquels les opérateurs ont peu ou pas de prise directe (marché de l'emploi, état du parc de logement, minima sociaux et prestations sociales, droits des propriétaires et des locataires, etc.). L'enquête longitudinale a permis de produire une grande quantité de données qu'il serait intéressant de soumettre à d'autres regards ou formes d'expertise pour concevoir des propositions de mesures capable d'agir sur les freins et leviers structurels. Nous pensons plus particulièrement aux **sciences politiques** car les freins et leviers structurels renvoient aux décisions politiques à différentes échelles dans le domaine de l'action sociale, du logement, ou encore, de l'écologie.

- **Réaliser une analyse comparée des configurations d'acteurs à l'échelle locale.** Cette approche, focalisée sur les dispositifs et le fonctionnement des systèmes d'acteurs, permettrait d'identifier des freins et des leviers dans les mécanismes de mise en œuvre des dispositifs au sein des filières. Au-delà de la question des critères d'éligibilité, quelles sont les formes de complémentarité ou de concurrence qui existent entre les outils, les procédures et les modes d'intervention ? Est-ce que l'approche intégrée et globale est efficace auprès des propriétaires-occupants sur tous les territoires pour sortir les ménages de la précarité énergétique ? Peut-on envisager une telle approche auprès des locataires ? Une approche monographique auprès des acteurs des dispositifs semble pertinente.
- **Réaliser des portraits thématiques de ménages en situation de précarité énergétique.** Cette approche, focalisée sur des « catégories de situations » ou des « catégories de ménages », vise à approfondir les sujets qui intéressent l'ONPE et élargir le champ des connaissances sur la précarité énergétique au travers de nouvelles enquêtes. On pense notamment aux situations des ménages « invisibles » ; dans le « non-droit » ; qui vivent « dans les départements et régions d'outre-mer et collectivités d'outre-mer ».

## 8.2 Comment définir « la sortie de la précarité énergétique »

Dans les situations étudiées, les ménages qui semblent s'acheminer vers une sortie de la précarité énergétique ont bénéficié d'événements et conjonctures favorables qui relèvent deux ordres différents :

- 1) Les premiers (propriétaires-occupants) ont bénéficié de **la rénovation lourde du logement très dégradé via un compagnonnage ou un accompagnement global**. L'enquête longitudinale permet de recueillir les premiers effets de cette rénovation du point de vue de la perception des ménages : « *ils ont fait un super boulot, on est content. Sans eux je pense qu'on aurait cherché à déménager, ici ça devenait invivable (...) maintenant la maison est saine, on arrive à avoir 20°C dans la pièce à vivre alors qu'on n'a pas mis le chauffage en route* » [Valériane].
- 2) **Le déménagement d'un logement problématique pour un logement en meilleur état ?**  
Nous savons que certains propriétaires-occupants de la cohorte auraient envisagé cette option s'ils n'avaient pas trouvé de solution pour rénover leur logement. Dans notre



échantillon d'enquête, ce sont les locataires, sans marge de manœuvre pour intervenir sur le logement, qui tentent leur chance pour saisir quelques opportunités (logement en bon état ; perspective d'emploi dans une autre région, etc.), mais aussi, parce que les dispositifs d'aide ou d'accompagnement ne proposaient pas de leviers pour faire évoluer la situation. De fait, la plupart des logements dont on déménage, car ils sont en mauvais état, risquent d'être remis en location et causer des problèmes pour d'autres ménages. On peut considérer qu'il s'agit d'une forme d'échec pour les dispositifs.

Pour l'ensemble de ces ménages qui semblent « en bonne voie de sortie » de la précarité énergétique, nous ne disposons pas du recul nécessaire pour savoir si cette sortie sera effective et durable dans le temps. L'analyse des dynamiques de parcours permet toutefois de poser les bases d'une réflexion voire de définition ce que l'on peut qualifier de « sortie de la précarité énergétique ». Autrement dit, il s'agit de s'interroger sur les « conditions » ou « modalités » qui permettent d'attester de la sortie du phénomène.

Au travers de l'enquête longitudinale, ressortent la complexité des situations des ménages et la difficulté des dispositifs d'aide et d'accompagnement à s'articuler pour traiter cette complexité. Pour les ménages et les dispositifs, le traitement des situations de précarité énergétique suppose le plus souvent de remplir au moins **deux conditions préalables et nécessaires** :

- 1) Une situation financière suffisamment saine ou l'assainissement de la situation financière du ménage. Cette première condition conditionne la seconde ;
- 2) L'amélioration de l'habitat pour favoriser / maintenir une situation suffisamment équilibrée et durable.

Cela signifie que la « sortie de la précarité » constitue une ambition forte dont l'enjeu serait de produire « *une situation dans laquelle les ménages retrouvent un niveau de confort pour un coût financier acceptable en raison des dépenses engagées et de l'état technique du logement qui ne sont pas sources de déséquilibres budgétaires et de stratégies de restriction ou de privation* ». Il semble qu'un tel objectif implique les deux conditions citées précédemment, mais aussi, **la prise en compte et l'articulation de modalités et d'indicateurs plus diversifiés pour poser la question évaluative de la sortie effective des ménages de la précarité énergétique**. Nous distinguons au moins « 6 conditions » qui s'apparentent à des dimensions d'analyse :

- 1) Un **équilibre budgétaire** retrouvé et stabilisé pour faire face aux différentes dépenses contraintes (Assainissement durable de la situation financière ? Retour équilibre budgétaire ? Pourcentage du TEE ? Part du reste à vivre ? Possibilité de financer le reste à charge ? Etc.) ;
- 2) De fait, le **bon état technique du logement** favorise l'équilibre budgétaire, mais surtout, permet la maîtrise des consommations et des factures d'énergie pour obtenir un niveau de confort suffisant ou convenable pour le ménage. Il doit également corriger tous les défauts (humidité, moisissures, parois froides) source d'inconfort ou de problèmes sanitaires.



**Indicateurs ou questions évaluatives :** Température de confort du point de vue réglementaire (19°C) ou température ressentie ? Respect des normes et réglementations en matière de rénovation ? Qualité de l'air (logement sain) ; Capacité à piloter / maîtriser techniquement le confort et les consommations ? Etc.) ;

3) **Le sentiment des ménages de disposer d'un confort acceptable techniquement et économiquement.** Les sentiments et les styles de vie sont spécifiques à chaque ménage. Ils renvoient :

- À des **normes individuelles de confort physiques et psychiques** qu'il faut prendre en compte.

**Indicateurs ou questions évaluatives :** Température idéale pour les personnes au regard des perceptions de l'inconfort ? Effacement des tensions budgétaires ? Amélioration de la santé ? Etc. ;

- À la capacité du ménage à assumer un mode de vie, un style de vie. Cette capacité renvoie notamment aux pratiques domestiques.

**Indicateurs ou questions évaluatives :** Ne plus se restreindre ou se priver : énergie, alimentation, habillement, loisirs, etc. ? Comprendre les enjeux techniques du confort et des pratiques ? Maîtrise de l'énergie au regard du budget et des caractéristiques du logement, Etc ?

4) **Le caractère durable de la situation d'équilibre.** La sortie de la précarité énergétique suppose que la situation d'équilibre perdure dans le temps et que ménages se trouvent suffisamment protégés et renforcés pour ne pas replonger dans le phénomène, sachant que dans certaines situations, l'augmentation des revenus sera difficilement envisageable et que la rénovation du logement implique de nouvelles configurations techniques sources de consommation d'énergie que le ménage doit s'approprier.

**Indicateurs ou questions évaluatives :** Maîtrise durable de la « nouvelle » configuration technique et des consommations d'énergie ? Neutralisation des effets rebonds ? Qualité pérenne des travaux réalisés et de l'état du logement ? Non-recours aux dispositifs d'aide en matière de précarité énergétique ? Etc.

5) **L'amélioration des conditions et modes de vie.** Dans une visée encore plus qualitative, si l'on considère que l'accès à un logement de qualité est vecteur d'insertion sociale et professionnelle, la sortie de la précarité énergétique peut supposer des formes d'accomplissement et d'épanouissement voire d'émancipation personnelle et/ou professionnelle, même si les personnes sont à la retraite ou présentent des formes d'handicap ou d'invalidité.

**Indicateurs ou questions évaluatives :** Accès à l'emploi et stabilité ? Variation des ressources financières (augmentation / diminution des revenus) ? Sociabilité retrouvée ? Indépendance vis-



à-vis des dispositifs d'aide et d'accompagnement ? Engagement / bénévolat dans des actions associatives / caritatives ? Etc.

6) **L'évaluation de l'efficacité du dispositif** en apportant des éléments factuels sur la pertinence des moyens affectés et sur la nécessité de les renforcer ou de les réorienter vers d'autres actions plus adaptées. Il s'agit en quelque sorte de passer d'une logique d'obligation de moyens à une logique d'obligation de résultats avec des indicateurs clairs.

Cette définition de « la sortie de la précarité énergétique » apparaît féconde pour évaluer l'état d'équilibre des situations et qualifier la précarité énergétique. Elle suppose de prendre en compte ce qui relève des normes dominantes et des tendances sociétales, celles qui guident les espérances et les modes de vies (du confort, de l'aisance chez soi, des vacances et des loisirs, etc.). Les référentiels en vigueur se trouvent néanmoins confrontés à évolution du contexte marqué actuellement par des crises sanitaires et politiques (Covid 19, Guerre en Ukraine) ou climatiques (canicule 2022, catastrophes naturelles) qui se traduisent par l'augmentation du coût de la vie. On peut faire l'hypothèse que l'augmentation du coût des dépenses contraintes va maintenir ou amplifier les tensions vécues par les ménages les plus démunis. **Le temps de l'enquête ne permet pas d'observer les impacts du renchérissement du coût de la vie sur les conditions de vie des ménages.**

### 8.3 Les voies d'amélioration des dispositifs d'accompagnement

L'analyse des dispositifs et parcours d'accompagnement fait ressortir un certain nombre de freins ou d'obstacles qui limitent la mise en œuvre et les impacts de l'accompagnement, et, à l'inverse, des leviers ou des atouts qui peuvent favoriser la réussite de l'accompagnement pour mieux traiter les situations voire faire sortir les ménages de la précarité énergétique.

Force est de constater que les freins et leviers sont transversaux aux dispositifs et aux opérateurs étudiés tant il est difficile d'attribuer ces freins et leviers à tel ou tel parcours ou tel ou tel dispositif. Les freins et les leviers concernent tous types de parcours et tous types d'opérateurs. L'analyse révèle que les freins et leviers sont à la fois dispositionnels (positionnement et attitude des ménages), situationnels (état des problèmes financiers et techniques), organisationnels (caractéristiques des modes d'intervention des opérateurs) et contextuels (tendances sociétales notamment marquées par la crise du Covid 19). Lever les différents freins constitue autant de leviers pour faciliter l'action des dispositifs.

#### 8.3.1 Les freins dispositionnels

Les freins dispositionnels renvoient à l'attitude des ménages et des opérateurs qui interviennent auprès d'eux. Les ménages peuvent être : réticents à solliciter une aide extérieure ; habitués à



l'inconfort ; découragés ; en détresse psychologique, etc. La réussite d'un parcours d'accompagnement repose en partie sur la confiance, l'empathie, l'écoute, le soutien moral. Selon cette optique, **la posture des opérateurs est essentielle pour engager une relation positive**. Les approches purement techniques restent insuffisantes.

### 8.3.2 Les freins situationnels

Les freins situationnels relèvent des situations sociales et résidentielles des ménages. Ils regroupent les « principaux freins structurels » sur lesquels agir pour faire sortir les ménages la précarité énergétique. Il s'agit typiquement des problèmes liés aux « ressources financières » des ménages et à « l'état technique » des logements. Les locataires sont souvent confrontés à la passivité des propriétaires-bailleurs, ce qui peut motiver le déménagement. Il apparaît plus simple de réaliser des rénovations lourdes auprès des propriétaires-occupants quand ils ont une situation financière relativement saine et stable. Dans tous les cas, **agir sur ces leviers structurels implique des décisions politiques fortes** (ex : augmentation du chèque énergie, revalorisation des minima sociaux et des prestations familiales, renforcement des mesures visant l'encadrement des loyers, contrôler la présence du DPE...).

### 8.3.3 Les freins organisationnels

Les freins organisationnels sont liés aux caractéristiques et aux modes de fonctionnement des dispositifs d'aide et d'accompagnement, mais aussi, aux positionnements et aux orientations des opérateurs. Dans certaines configurations locales, il peut manquer la présence d'opérateurs-clés (ex : SLIME, Compagnons bâtisseurs, etc.). D'une manière générale, les ménages et les professionnels témoignent de la complexité et du manque de lisibilité de l'offre ainsi que des lourdeurs administratives (rigidité des critères). Par ailleurs, la segmentation des interventions entre des opérateurs variés implique d'importants coûts de transaction, un travail et un temps long pour articuler et coordonner les actions menées. **L'approche séquentielle peine souvent à traiter la précarité énergétique en profondeur.**

### 8.3.4 Les freins contextuels

Les freins contextuels sont évidemment liés à des événements tels que les crises économiques, politiques, sociales ou sanitaires. Ils sont aussi liés à des dispositions législatives et réglementaires, ou encore, à l'état du marché en ce qui concerne le coût de l'énergie, des biens de consommation courante, des équipements économes ou encore des matériaux utilisés pour la rénovation



énergétique. Au moment de la rédaction du présent rapport (septembre 2022), le contexte s'avère particulièrement préoccupant et laisse à penser qu'il renforcera les situations de précarité énergétique. Pour l'heure, le « bouclier tarifaire » mis en place par le Gouvernement permet de contenir la flambée des prix de l'énergie<sup>7</sup>.

### 8.3.5 Les leviers pour gagner en efficacité

La demande d'aide (sociale ou technique) ne va pas toujours de soi pour les ménages. Elle constitue pour eux une épreuve car elle met en jeu leur dignité. Le premier contact entre les ménages et les travailleurs sociaux s'avère déterminant : les personnes qui demandent de l'aide ont besoin d'être écoutées, comprises et rassurées. **Les premiers contacts sont ainsi déterminants. L'approche au cas par cas des situations semble être un facteur clé pour faire évoluer les situations.**

Le constat est largement partagé par les opérateurs interrogés dans le cadre de cette enquête : **la rénovation lourde des logements est le principal levier pour agir massivement sur la précarité énergétique.** La mise en œuvre de travaux de rénovation énergétique, dans le cadre des aides de l'ANAH, suppose des conditions préalables :

- Le propriétaire est en mesure de régler le reste à charge ;
- Le programme de travaux est conforme aux critères d'éligibilité des aides (notamment la réduction de 35% de la consommation d'énergie)
- Le ménage occupant accepte que des travaux soient réalisés (adéquation avec les besoins et attentes du ménage, capacité de ce dernier à s'approprier le programme de travaux et à subir les travaux).

Il convient de conduire des actions spécifiques pour convaincre et motiver les propriétaires – occupants ou bailleurs – à réaliser des travaux. Des arguments peuvent être avancés : il s'agit d'une obligation légale (caractère indécent du logement par exemple) pouvant amener des sanctions voire l'interdiction de louer comme cela est prévu par la loi à partir de 2023 ; il s'agit aussi pour les propriétaires de valoriser leur patrimoine. Dans tous les cas, **il reste encore difficile de faire entrer les propriétaires-bailleurs dans des parcours d'accompagnement** pour réduire la précarité énergétique. L'enjeu consiste sûrement, pour motiver les propriétaires-bailleurs les plus indécents ou de mauvaise foi, de renforcer les mesures incitatives par des mesures plus coercitives.

Le traitement de la précarité impose d'enrôler les ménages et les propriétaires, mais aussi, d'associer les formes d'accompagnement et les champs de compétences. De fait, il semble nécessaire de **renforcer les parcours d'accompagnement des propriétaires-bailleurs.** La

---

<sup>7</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6524161>



question reste ouverte : comment susciter l'intérêt et l'adhésion des propriétaires-bailleurs à une telle démarche ? La réponse repose sûrement sur des **dispositifs simplifiés et des aides financières augmentées**.

L'efficacité des dispositifs passe sans doute par des approches plus « intégrées » et « continues ». Trop souvent, l'accompagnement du ménage est entrecoupé de périodes d'inaction plus ou moins longues pendant lesquelles le ménage se sent « abandonné ». De fait, les dispositifs semblent impuissants. La cohérence et l'articulation des modes d'intervention et des champs de compétence peuvent être améliorées en prenant en compte les principes stratégiques suivants :

- **Renforcer la formation des travailleurs sociaux** pour mieux repérer la précarité énergétique et orienter les ménages vers les opérateurs spécialisés dans la rénovation des logements.
- **Renforcer les stratégies de médiation auprès des bailleurs** pour faciliter leur motivation à engager des travaux de rénovation plus globaux.

**Tendre vers une approche intégrée et des offres globales, ce qui passe par une meilleure coordination des multiples acteurs** (social, technique, juridique, etc.). L'accompagnement des locataires et propriétaires peut être envisagé au travers d'un opérateur référent. Celui-ci devient le **chef d'orchestre** du système d'acteurs engagés dans l'accompagnement. Un tel positionnement permet d'embrasser la complexité des situations et la variété des solutions à l'échelle territoriale. Avoir un **référent unique** peut rassurer les bénéficiaires et faciliter les procédures, notamment avec une délégation pour instruire certaines démarches (ex : FSL). Dès 2023, et conformément à la loi Climat et Résilience, le recours à un tiers de confiance sous la bannière « Mon accompagnateur Rénov' » deviendra obligatoire à partir d'un certain montant de travaux. Ce dispositif a été créé pour répondre à cette préoccupation. Il s'agit désormais de savoir si ce dispositif est correctement calibré et/ou s'il parviendra à régler les problèmes, ce qui suppose du recul et un retour d'expérience suffisant.

- **Assouplir les critères d'éligibilité aux dispositifs** pour concentrer les aides financières et confectionner des offres de travaux plus adaptées aux situations et aux besoins des ménages. Il semble intéressant de pouvoir réaliser des rénovations énergétiques par étape, sachant qu'il existe des travaux prioritaires (10% d'économie, puis 20%, puis 5%...).
- **Compléter les configurations locales qui manquent de compétences**. Tous les territoires ne sont pas équipés pour faire face à la complexité des situations de précarité énergétique. On pense surtout aux approches juridiques.



- **Simplifier le fonctionnement des dispositifs.** Les ménages et les opérateurs déplorent la lourdeur administrative inhérente à la mise en œuvre des dispositifs. La lourdeur administrative conditionne fortement le temps long des parcours de précarité énergétique et d'accompagnement. Une réflexion doit être menée en ce sens.
- **Centraliser les informations sur les aides et les dispositifs.** Il semble utile de développer des outils qui permettent aux opérateurs de connaître rapidement l'étendue des solutions et des acteurs qui les portent à l'échelle locale. Le principe de centralisation est envisagé comme un facteur d'efficacité.

### Remerciements

Notre équipe tient à remercier les partenaires du GT Ménages qui ont contribué à la constitution de l'échantillon d'enquête et au processus d'analyse des données, ainsi que les membres du comité de relecture qui ont contribué à l'amélioration et à la finalisation de ce rapport. Une mention spéciale est adressée à Florence Bui (sociologue EDF) pour son implication dans le copilotage de cette enquête aux côtés d'Isolde Devalière (Chef de projet Précarité énergétique à l'ADEME).



## 9. Table des illustrations

Figure 1.:	Profils des ménages suivis dans le cadre de l'enquête longitudinale (1/2).....	9
Figure 2.:	Profils des ménages suivis dans le cadre de l'enquête longitudinale (2/2).....	10
Figure 3.:	Processus de constitution de la cohorte et de suivi longitudinal.....	11
Figure 4.:	Liste des opérateurs interrogés dans le cadre de l'enquête longitudinale.....	12
Figure 5.:	Schéma « Des situations complexes en équilibre précaire » .....	15
Figure 6.:	Exemple de la trajectoire de la famille Daucus .....	16
Figure 7.:	Système d'acteurs .....	18
Figure 8.:	Ancienneté dans le logement et dans les parcours de précarité énergétique .....	35
Figure 9.:	Durée du parcours de précarité énergétique depuis 2021 .....	36
Figure 10.:	Système d'acteurs pour le ménage Prunus.....	58
Figure 11.:	Système d'acteurs pour le ménage Limonium.....	59
Figure 12.:	Système d'acteurs pour le ménage Tulipe .....	61
Figure 13.:	Système d'acteurs pour le ménage Valériane .....	62
Figure 14.:	Système d'acteurs pour le ménage Protéa .....	62



## 10. Bibliographie

Allaire, G., Beslay, C., Chartier, R., Tahar, G., 1995, Modélisation des trajectoires d'insertion selon quatre phases - 3ème Journée d'Étude du CLERSE, L'insertion professionnelle : nouvelles approches, nouveaux débats, Lille, 7 juin 1995.

Allaire, G., Beslay, C., 1996, Trajectoires vécues et univers de références professionnelles, INRA / CEREQ.

Barthes, R., 1966, Introduction à l'analyse structurale des récits. Communications, 8. Recherches sémiologiques : l'analyse structurale du récit.

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

Bertaux, D., 1980, L'approche biographique, sa validité méthodologique, ses potentialités, Cahiers Internationaux de Sociologie, LXIX, 2.

Bertaux, D., 1997, Les récits de vie, Nathan Université, col. 128.

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., 2012, Un dispositif innovant pour résorber les situations de précarité énergétique, Sciences de la Société, n°81.

Beslay, C., Gournet, R., 2018, Parcours de ménages en impayés d'énergie, 34p. BESCOB, Rapport final ONPE.

Beslay, C., Gournet, R., 2018, Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique, 71p. BESCOB, Rapport final ONPE.

Bessin, M., Bidart, C., Grossetti, M., 2010, Bifurcations. Les sciences sociales face aux ruptures et à l'événement, La découverte.

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.

Chateauraynaud, F., 2011, Argumenter dans un champ de force. Essai de balistique sociologique, Ed. Petra.



- 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.
- Huzé, M-H., Cyssau, R., Beslay, C., Gournet, R., Zélem, M-C., 2011, Précarité énergétique : des solutions à la fois sociales et techniques ! Chaud Froid Performance, Le mensuel du concepteur et de l'entreprise, n°742.
- 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.
- Grossetti, M., 2020, Matière sociale. Esquisse d'une ontologie pour les sciences sociales, HAL.
- Ferrarotti, F., 1983, Histoire et histoires de vie. La méthode biographique dans les sciences sociales, Méridiens-Klincksieck.
- Ganne, C., 2017, L'analyse séquentielle des parcours : pour une approche longitudinale et non causale des effets des interventions sociales, Vie sociale, n°18.
- Gaulejac, V. de, Hanique, F., Roche, P., 2007, La sociologie clinique. Enjeux théoriques et méthodologiques, Erès.



Institut Godin, 2020, « Jouer des frontières » : l'accès des publics précaires au dispositif de rénovation énergétique en France. Le cas de Réseau Éco Habitat. Rapport de recherche. Pour le Secours Catholique.

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

Lollivier, S., Verger, D., 2008, Trois apports des données longitudinales à l'analyse de la pauvreté, Économie et statistique, n°383-385/.

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

Paugam, S., Cléménçon, M., 2002, Détresse et ruptures sociales, Observatoire Sociologique du Changement.

Paugam, S., 2020, Ruptures cumulatives des liens sociaux. Modélisation et mise à l'épreuve empirique, Séminaire DREES-ONPES, Trajectoires et parcours des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

Pénéff, J., 1990, La méthode biographique, Armand-Colin.

Pollak, C., Gazier, B., 2008, L'apport des analyses longitudinales dans la connaissance des phénomènes de pauvreté et d'exclusion sociale : un survey de la littérature étrangère, Les travaux de l'Observatoire.

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

Santelli, E., 2019, L'analyse des parcours. Saisir la multidimensionalité du social pour penser l'action sociale, Sociologie, Vol. 10.

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

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.

