



Analyse des représentations liées à la dépense énergétique

dans le cadre de l'opération expérimentale
énergie et précarité Rhône

RECHERCHE FINANCEE PAR L'ADEME
dans le cadre de la consultation de recherche
« Soutien à l'innovation – Réduction de la précarité énergétique »

Convention n° 0704C0186

RAPPORT FINAL

Décembre 2010

Observatoire Social de Lyon – 29 rue du Plat ● 69002 LYON
Tél. 04 78 38 52 00 ● Fax : 04 78 38 52 02 e-mail : oslyon@yahoo.fr
www.observatoire-social.org

Association loi 1901 ● SIRET : 414 981 829 00032 ● Code NAF : 732 Z
N°TVA intracommunautaire : FR66414981829

SOMMAIRE

PROBLEMATIQUE	5
<i>Définition de la précarité énergétique</i>	5
<i>Hypothèses de recherche</i>	7
METHODOLOGIE MOBILISEE	10
<i>Une articulation entre données quantitatives et qualitatives.....</i>	10
<i>Repérage des ménages en précarité énergétique et territoire d'étude</i>	11
<i>Un diagnostic technique pour nourrir l'analyse sociologique</i>	11
<i>Technique diachronique de recueil des données qualitatives</i>	12
ECHANTILLON DES MENAGES RENCONTRES	14
<i>Caractéristiques sociodémographiques</i>	14
<i>Statuts d'occupation et caractéristiques des logements.....</i>	16
PRECARITE ENERGETIQUE ET INCONFORT : LE QUOTIDIEN DES MENAGES	17
<i>Emergence de la précarité énergétique</i>	19
<i>Les pratiques relatives au froid et à l'isolation.....</i>	21
<i>Les pratiques relatives aux fuites d'eau, infiltrations et humidité</i>	24
<i>Les pratiques relatives aux installations (gaz, électricité) et constructions dégradées.....</i>	25
<i>Impact sur la santé.....</i>	26
LES COMPORTEMENTS ENERGETIQUES	27
<i>Comportements énergétiques et pratiques énergivores.....</i>	27
<i>Les apports de la visite à domicile du PACT du Rhône.....</i>	29
REPRESENTATIONS ENERGETIQUES ET IMAGE DE SOI	34
<i>Rationalisation de la situation et prise de conscience.....</i>	34
<i>Logement dégradé et image de soi</i>	36
<i>Les effets du statut d'occupation</i>	40
TYPOLOGIE DES PRECARITES ENERGETIQUES	43
<i>Typologie de la précarité énergétique.....</i>	44
<i>L'incapacité à régler les factures énergétiques.....</i>	46
<i>Les pratiques de restriction draconiennes.....</i>	47
<i>La grande précarité énergétique.....</i>	49
<i>Les évolutions de la précarité énergétiques</i>	52
FREINS ET MOTEURS A L'INTEGRATION DE PRATIQUES ECONOMES	54
<i>L'importance de la prise de conscience de la précarité énergétique.....</i>	55
<i>Les dangers de l'explication purement technique</i>	56
<i>L'information personnalisée et le diagnostic de domicile</i>	56
<i>L'accompagnement individualisé</i>	57
CONCLUSION : PISTES DE REFLEXION POUR L'INTERVENTION DE LA PUISSANCE PUBLIQUE.....	59
BIBLIOGRAPHIE	62

Problématique

Le « droit à l'énergie pour tous » est de plus en plus affirmé et défendu par les directives européennes, le cadre législatif et les acteurs institutionnels. Ce droit est renforcé depuis plus de vingt ans, notamment avec l'adoption de nouvelles lois visant à aider les ménages à régler leur facture énergétique, telle les Fonds de solidarité énergie, intégré en 2004 aux Fonds de solidarité pour le logement, qui dépendent des Conseils Généraux¹.

La question du droit à l'énergie se pose avec d'autant plus d'acuité que nous vivons dans une société qui a enfin pris la mesure des efforts à fournir pour justement maîtriser et limiter notre consommation d'énergie. Ces efforts peuvent prendre leurs sources à la fois dans une volonté de limiter la dépendance énergétique des états (Favennec, 2008), dans un souci de limiter la pollution induite par la consommation et la surconsommation (Dujin *et al*, 2007), et dans une prise en compte environnementale globale du contexte d'épuisement des énergies fossiles (Mazaud, 2010).

■ Définition de la précarité énergétique

Les contraintes énergétiques changent et les comportements énergétiques devront changer afin de s'y adapter. Cependant, le droit à l'énergie a besoin d'être défendu parce que l'accès à l'énergie peut être une source de difficultés pour beaucoup de ménages, notamment à cause de la hausse du prix des énergies qui crée des inégalités en rendant son accès plus difficile pour les ménages à faibles ressources. Ainsi l'affirmation du droit à l'énergie se pose concrètement par la question de la « précarité énergétique ».

L'European fuel Poverty and Energy Efficiency (EPEE, 2007a) propose trois causes principales à la base de la précarité énergétique. Tout d'abord les bas revenus des ménages, créant une inadéquation entre les ressources financières et les charges des logements ; ensuite la mauvaise qualité des logements, en particulier l'habitat ancien, pourvus de systèmes de chauffage inadaptés, d'une isolation défectueuse ou inexistante, et soumis à une forte humidité ; enfin la dernière cause est le prix de l'énergie qui est en augmentation constante, s'agissant aussi bien du gaz que de l'électricité.

La présence d'au moins une de ces trois caractéristiques favorise grandement l'émergence de la précarité énergétique. Cette précarité est définie comme « *la difficulté, voire l'incapacité à pouvoir chauffer correctement son logement, et ceci à un prix acceptable* » (EPEE, 2007a). Bien que cette définition de la précarité énergétique permette une approche fructueuse de la question², elle ouvre la voie à de nombreuses interprétations en laissant le soin au lecteur de préciser ce qu'est une température « correcte » et un prix « acceptable ».

¹ Loi n° 2004-809 du 13 août 2004. Voir aussi la Loi n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité (consolidée en mai 2009) et la Loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 le programme fixant les orientations de la politique énergétique

² Voir les productions disponibles sur <http://www.fuel-poverty.org/documents.htm>.

Le cadre législatif français propose une définition plus large dépassant la problématique du chauffage pour intégrer la satisfaction de l'ensemble des besoins élémentaires : « *Est en précarité énergétique au titre de la présente loi, une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat* ³ »

L'ADEME à son tour propose une définition intégrant l'ensemble des difficultés énergétiques tout en mettant l'accent sur la question du chauffage : « *Elle caractérise les ménages qui n'ont pas les moyens de se chauffer à un niveau de température correct ou plus généralement ne sont plus en mesure de régler leurs factures d'énergie* ⁴ »

Finalement, nous voyons qu'aucune définition ne parvient à s'affranchir de la dimension subjective de l'évaluation du niveau correct de vie dans un logement⁵. Pragmatiques, les britanniques ont essayé de mieux cadrer cette définition en intégrant le seuil de 10% des revenus consacrés aux dépenses énergétiques pour caractériser la précarité énergétique (*fuel poverty*) (Boardman, 1991). Mais cette définition permet plus de cerner une vulnérabilité énergétique qu'une précarité effective.

Si la subjectivité ne peut être complètement encadrée dans les définitions, c'est parce qu'au-delà de l'aspect économique et technique, la précarité énergétique est aussi une expérience vécue qui peut être ressentie de façons différentes en fonction des jugements, des valeurs et des comportements des individus.

Le propos n'est pas de minimiser l'importance de la contrainte technique et économique dans la définition de la précarité énergétique. Dans la vaste majorité des cas enquêtés, la précarité énergétique est d'abord et avant tout due à des défauts techniques lourds dans le logement, que cela soit en termes de mauvaise isolation, de système de chauffage inefficace ou de mauvais état général de l'habitat. Certains ménages rencontrés vivaient objectivement dans des logements insalubres et la précarité énergétique ne résultait aucunement d'un comportement particulièrement énergivore.

Cependant, même dans les cas où la dégradation du lieu de vie est manifeste, les comportements, les jugements et les valeurs jouent un rôle très important dans la façon dont la situation est vécue. Selon les trajectoires de vie et les pratiques, les adaptations à la précarité énergétique varient grandement. Saisir ces variations à la lueur des représentations énergétiques des ménages permet d'apporter des clés de lecture facilitant la compréhension de la situation dans laquelle se trouve le ménage. Ces représentations permettent notamment de comprendre pourquoi et comment les individus peuvent mobiliser des ressources pour réduire leur consommation ou au contraire être incapable d'adapter leurs comportements aux contraintes posées par un logement de mauvaise qualité.

³ Loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, modifiée par la Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 - art. 11.

⁴ www.ademe.fr

⁵ Précisons que la précarité énergétique peut englober une réalité encore plus large en intégrant la question de l'accès au carburant nécessaire aux déplacements véhiculés, voir à ce sujet l'étude menée par l'Agence d'Urbanisme de Lyon, le LET et l'OSL (2009).

Le choix de mettre l'accent sur les aspects sociologiques de la précarité énergétique se justifie pour prendre en compte l'ensemble des composants de la problématique. Ce choix se justifie d'autant plus qu'il est souvent laissé de côté dans les analyses habituellement réalisées, celles-ci s'attellant essentiellement à mettre en exergue les difficultés techniques et économiques.

La majorité des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique présentent eux aussi une spécialisation sur les aspects techniques et, surtout, sur les aspects économiques. Le nombre de ménages sollicitant des aides sociales pour le règlement des factures d'énergie est estimé à 300 000 et représente 46 millions d'euros chaque année. Ce chiffre est sans doute sous évalué. Le manque d'harmonisation des dispositifs et la multiplication des cadres d'intervention amèneraient à sous estimer cette dépense qui serait en fait plus proche de 100 millions d'euros (Manifeste pour agir, 2004).

Bien qu'indispensables pour lutter contre la précarité énergétique, ces dispositifs d'aide aux paiements des factures présentent le risque de produire un effet pervers en reléguant au second plan les autres dimensions du problème et en permettant une « routinisation » des impayés. Ainsi que le précise le Manifeste pour agir (2004), « *l'action des pouvoirs publics et des partenaires de l'action sociale ne saurait ignorer ces enjeux de confort et de santé* ». Et ces enjeux sont éminemment liés aux comportements et aux jugements des ménages en situation de précarité énergétique, ce qui peut être jugé comme source d'inconfort modéré par un individu peut être vécu très difficilement par un autre individu plus fragile et moins armé pour faire face aux difficultés.

Ainsi cette recherche-action a pour ambition de recouvrir l'ensemble de la problématique, déclinée en différents domaines permettant de prendre en compte les aspects sociaux, techniques, environnementaux et sociologiques. Pour dépasser le cantonnement de la puissance publique au simple rôle de guichet, se contentant de limiter les impayés successifs, et pour permettre la prévention et le traitement durable des situations, il est nécessaire de considérer l'ensemble des domaines d'intervention liés à la précarité énergétique qui rendent sa définition et sa prévention très complexe.

Hypothèses de recherche

Au vu de ces données, on comprend vite que les enjeux de la précarité énergétique sont multiples. Selon l'âge des occupants, les attentes envers le logement et son niveau de confort ne seront pas les mêmes. Tout d'abord parce que le mode de vie dans le logement sera lui-même différent ; ensuite parce que la trajectoire résidentielle peut rendre le ménage plus ou moins exigeant selon les conditions d'habitation précédentes.

Le statut d'occupation du ménage est aussi une variable déterminante dans les stratégies de priorisation des dépenses liées au logement : le confort peut être moindre lorsqu'on sait que le bien nous appartient, ainsi que la décision de réaliser ou non des travaux ; à l'inverse, les exigences et le sentiment d'injustice peuvent être plus importants lorsqu'on ne maîtrise pas les décisions et les frais de travaux car le niveau de compréhension n'est pas le même. Les outils d'intervention des acteurs

sociaux, les conventions, ne sont pas les mêmes selon le statut d'occupation du ménage ; le ménage lui-même n'a pas les mêmes motivations dans l'acceptation ou pas d'un accompagnement pour la réduction de ses dépenses énergétiques.

La situation familiale doit être prise en compte car les moyens pour s'adapter, qu'il s'agisse de moyens financiers ou de connaissances techniques, à la situation de précarité énergétique ne sont pas les mêmes lorsqu'une personne vit seule, seule avec des enfants, ou en couple.

Les associations spécialisées dans la maîtrise de l'énergie, les acteurs sociaux et les collectivités elles mêmes, dénoncent aujourd'hui l'inefficacité d'une simple logique de guichet pour éviter les impayés successifs. L'objectif de prévention et de traitement durable de ces situations doit être visé en proposant, en plus du soutien financier aux travaux d'amélioration du logement, un accompagnement de la famille en matière de gestion de budget et de consommation d'énergie (Devalière, 2007). Mais comment avoir un impact réel sur les comportements et les modes de réflexion des individus déterminant ces comportements sans réellement s'intéresser aux mécanismes de pensée qui rendent possible ou non l'intégration de nouvelles pratiques d'économie d'énergie ?

Les associations intervenant auprès des particuliers en matière d'économie d'énergie font le même constat : les ménages aux revenus élevés, et parfois les classes moyennes, prennent facilement contact avec les conseillers en énergie afin de réduire leur facture d'énergie ; en revanche, les ménages défavorisés, ceux pour qui les charges liées au logement sont souvent une source d'endettement, n'ont pas ce réflexe.

Cette problématique apparaît d'autant plus importante que l'énergie paraît aujourd'hui évidente au point que son absence crée une rupture avec la société. L'électricité permet aujourd'hui d'avoir accès aux principaux médias (radio, TV, Internet, ...) qui permettent de s'informer, de comprendre l'environnement dans lequel l'individu vit, de partager avec autrui. L'électricité est aussi devenu un élément essentiel dans la cuisine d'un ménage car on peut alors avoir un réfrigérateur, une plaque de cuisson, et envisager une alimentation différente. L'électricité c'est aussi parfois l'eau chaude, le chauffage, et surtout la lumière permettant un rythme de vie plus libre. L'électricité, à l'image des autres énergies, est ainsi devenue un élément de différenciation sociale (Desjeux, 1998) favorisant l'intégration, ou l'exclusion par l'aspect marginal du mode de vie adopté en son absence.

Ce questionnement est aussi essentiel dans le contexte actuel de libéralisation du marché de l'électricité et du gaz. Les ménages les plus défavorisés n'ont pas toujours les moyens d'arbitrage suffisants face aux propagandes attractives et souvent insouciantes de ces situations précaires.

Apprendre à mieux vivre dans son logement peut se faire grâce à l'amélioration de son confort, à une meilleure gestion de son budget, et à une utilisation plus rationnelle de l'énergie. Cependant, un simple changement des pratiques ne peut suffire à rendre un ménage autonome dans la durée. Ce sont les représentations mêmes de l'énergie qui doivent évoluer au sein du ménage afin que celui-ci sache transposer les logiques d'économie d'énergie à tous types de logements et transmettre ses acquis à tous les membres du ménage.

Les pratiques quotidiennes sont ancrées dans des mécanismes de pensée déterminés en partie par l'environnement socio-culturel d'origine. Le ressenti, ses interprétations et les réactions qu'il provoque diffèrent selon les individus. Le froid, l'humidité, la faim, ainsi que tous les éléments d'inconfort du quotidien, n'ont pas la même signification, la même importance selon le niveau de manque, selon le niveau d'accumulation de ces restrictions ; selon le budget allouable à chacun de ces éléments ; selon les principes et pratiques culturelles quotidiennes incorporées par héritage social.

La question de la précarité énergétique renvoie nécessairement à quatre domaines d'intervention :

- le champ social afin de prévenir l'endettement et d'accompagner le ménage dans la gestion de son budget ;
- le champ du bâti afin d'envisager des travaux d'amélioration du logement qui soient adaptés ;
- le champ environnemental afin d'expliquer au ménage comment rationaliser l'utilisation de l'énergie au quotidien ;
- le champ sociologique afin de comprendre les mécanismes de pensée faisant obstacle ou levier à l'intégration de telles pratiques.

Après la présentation de la méthodologie employée pour mener à bien cette recherche-action, nous décrirons les pratiques des ménages afin de saisir quelles sont les difficultés auxquelles ils font face et comment ils y répondent. Ces pratiques seront balayées par thématique permettant d'apporter une vision concrète de leur quotidien. Dans la partie suivante nous nous intéresserons aux comportements énergétiques des ménages, c'est-à-dire à l'articulation entre les différentes pratiques spécifiques aux problèmes énergétiques rencontrés. Mises bout-à-bout, ces pratiques créent des comportements hétérogènes qui ne sont pas toujours réflexifs pour les ménages. Dans ce contexte, le diagnostic technique et social permet de leur présenter une information globale et intégrée de la question énergétique. Ensuite, nous verrons que ces comportements sont le fruit, entre autres, de représentations liées à l'énergie. Ces représentations permettent de comprendre pourquoi et comment un ménage réagit à une situation de précarité énergétique. Elles peuvent être saisies à travers la rationalisation des difficultés par les ménages et par la dialectique entre l'image qu'ils ont d'eux-mêmes et de leurs logements. Cette progression de l'analyse, des pratiques aux représentations, nous permettra de créer une typologie des précarités énergétiques, apportant des clés de lecture sur les pratiques de restriction et les rapports aux impayés des ménages. Enfin, cette analyse sera mise au profit de la compréhension des leviers et des freins à l'intégration des pratiques économes par les ménages, ceci afin d'éclairer le rôle que peut jouer la puissance publique dans ce processus.

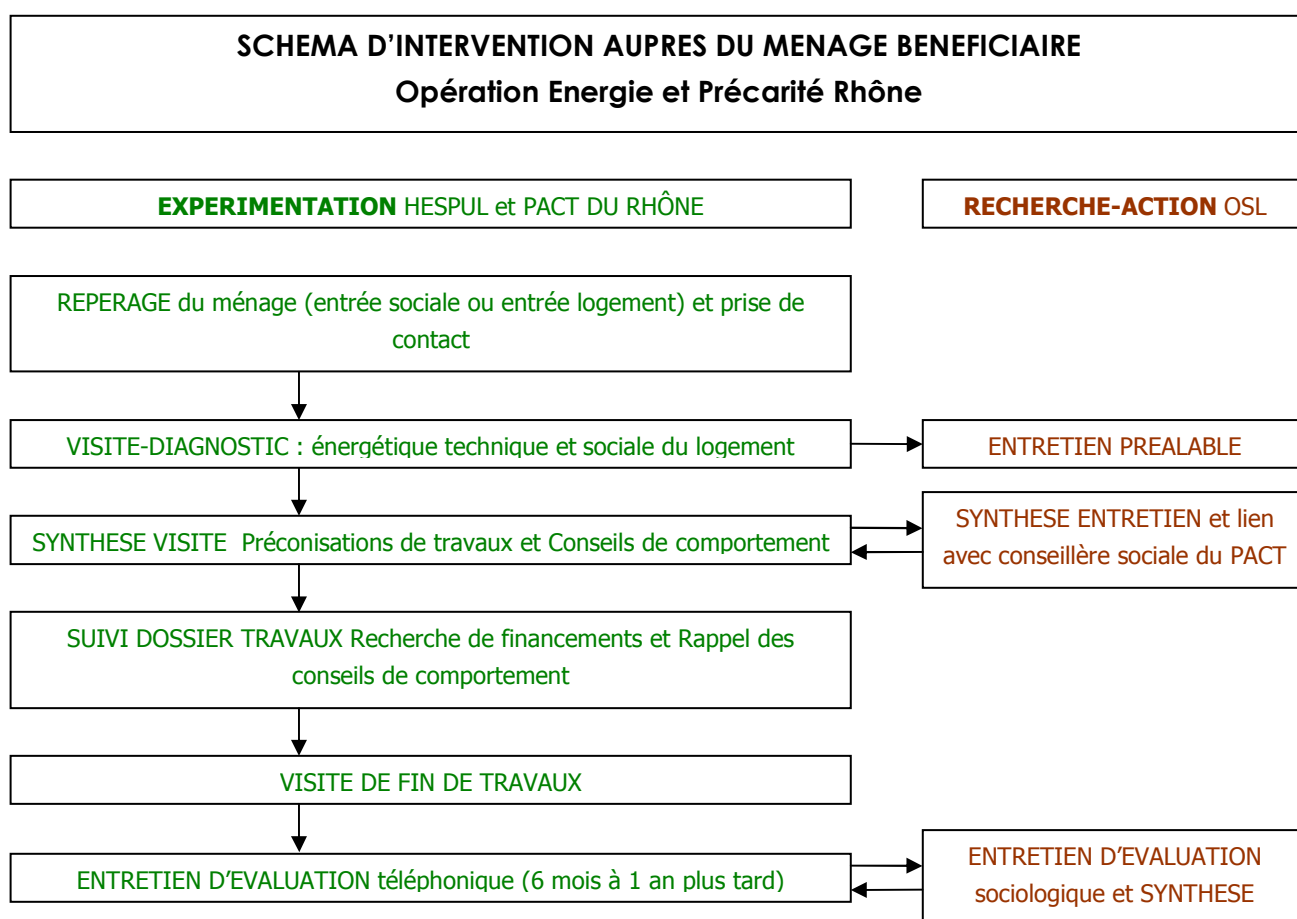
Méthodologie mobilisée

Une articulation entre données quantitatives et qualitatives

Cette recherche action s'est articulée avec l'opération expérimentale « Energie et précarité Rhône » qui consiste à :

1. Récolter des signalements de ménages en situation de précarité énergétique
2. Réaliser un diagnostic technique et social à partir d'une visite à domicile
3. Sensibiliser les personnes à leur comportement vis-à-vis de l'énergie
4. Favoriser, grâce à une aide financière, la réalisation de travaux améliorant la qualité environnementale des logements

Le schéma suivant récapitule les phases d'intervention et le rôle tenu par chacun des partenaires.



Ce partenariat avec les associations HESPUL et PACT du Rhône dans le cadre de leur opération expérimentale a ainsi permis à cette recherche action d'approfondir la problématique de précarité énergétique tant dans sa dimension sociale que technique, tant dans l'approche financière et des

choix de restrictions budgétaires réalisés par les ménages, que dans l'approche des pratiques quotidiennes autour de l'énergie et des perceptions que ces comportements traduisent.

■ Repérage des ménages en précarité énergétique et territoire d'étude

La partie sociologique de la démarche s'appuyait sur le repérage et le diagnostic technique à domicile réalisés par le PACT du Rhône. Nous avons rencontré des ménages faisant l'objet d'un suivi dans le cadre de l'expérimentation. Ce repérage a été effectué selon une double entrée permettant de croiser les difficultés relatives aux difficultés financières des ménages et aux mauvaises qualités techniques d'un logement :

- une entrée « ménage » avec le repérage par les travailleurs sociaux de secteur du Département,
- une entrée « logement » avec le repérage de logements inconfortables et mal isolés dans le cadre des opérations d'amélioration de l'habitat en cours dans le Rhône et conduites par le PACT ou l'ARIM DU RHONE.

Ainsi le territoire d'étude recouvre l'ensemble du département du Rhône. De fait, l'échantillon enquêté se compose de 40 ménages vivant dans la région urbaine de Lyon⁶. Nous nous sommes intéressés tant aux locataires du parc privé qu'aux propriétaires occupants, économiquement fragiles rencontrant des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie. Nous verrons que ces personnes sont souvent bénéficiaires des minimas sociaux mais notre dispositif d'étude nous a aussi permis de rencontrer des travailleurs pauvres, dont les revenus les maintiennent au dessus des seuils des aides sociales tout en ne les préservant pas des difficultés financières.

L'importance de l'aire d'étude a permis de rencontrer des ménages en situation de précarité énergétique dans des environnements très différents, depuis la maison en milieu rural jusqu'à l'appartement en centre ville de Lyon.

■ Un diagnostic technique pour nourrir l'analyse sociologique

Pour réaliser le diagnostic technique du logement, le PACT du Rhône s'est déplacé à domicile pour effectuer directement les mesures. Cette démarche a permis de recueillir :

- Le type de logement
- Le mode de chauffage
- La production d'eau chaude
- Le type de cuisson
- L'état du bâti et son isolation
- L'état du chauffage
- L'état du système d'eau froide et d'eau chaude
- L'état des équipements électriques : électroménager et éclairage

⁶ www.regionurbainedelyon.fr

- Observations sur la sécurité des installations électriques et gaz
- Les anomalies constatées et le ressenti des occupants
- Les conseils apportés aux occupants pour limiter les dépenses énergétiques
- Les travaux ou améliorations à prévoir pour améliorer la qualité énergétique du logement

Le PACT du Rhône a aussi fourni systématiquement aux ménages visités un guide sur les bonnes pratiques énergétiques « Ma Planète en tête, Agir responsable c'est mieux vivre ensemble », des lampes à basse consommation, des réducteurs de débits d'eau, un thermomètre.

Le PACT du Rhône a informé les occupants sur leurs droits aux différents dispositifs d'aides, et, lorsque le cas était possible, a réalisé une assistance à montage de dossier de financement, ainsi qu'un accompagnement personnalisé dans le suivi des travaux.

■ Technique diachronique de recueil des données qualitatives

Pour s'assurer que les démarches d'économie d'énergie puissent être durablement intégrées par les ménages et être redéployées dans un nouveau logement après un déménagement, l'OSL a mobilisé une méthodologie diachronique. Ceci afin de permettre l'évaluation de l'évolution des représentations et du rapport à l'énergie, qui déterminent les pratiques énergétiques. Ainsi deux séries distinctes d'entretiens ont été menées auprès des enquêtés.

La première vague d'entretiens a été réalisée auprès de 40 ménages. Ces entretiens, dits préalables, ont permis de rencontrer des ménages déjà visités par le PACT du Rhône qui avait diagnostiqué leur logement. Ces entretiens s'appuyaient sur les éléments du diagnostic et visaient à approfondir le recueil des données relatives aux pratiques et aux représentations liées à l'énergie.

La grille d'entretien était constituée ainsi :

Thématiques	Déclinaisons
La visite du PACT du Rhône	- Effet sur les connaissances, sur les pratiques, mémorisation des conseils d'économie d'énergie, avis sur l'expertise technique, etc.
La vie dans le logement actuel	- Ancienneté et origine de l'inconfort, mesure de l'impact de l'inconfort, pratiques pour remédier aux difficultés, problèmes prioritaires, discussion familiale autour de ces problèmes ; - Pour les locataires : relation au propriétaire, niveau d'information du propriétaire, ressenti du locataire - Ancienneté des premiers impayés, recueil du discours de l'enquêté sur les raisons de ces impayés, pratiques d'économie sur d'autres budgets
Trajectoire résidentielle	- Ancienneté d'habitation, raison de l'emménagement, comparaison de la situation énergétique avec les anciens logements

Approche « réflexive »	- Comment s'opère la hiérarchisation des besoins dans le logement ? - Quelle sont les conséquences sur la santé de la famille ? - Quel est le discours du ménage pour penser sa situation de précarité ? - Le ménage connaît-il d'autres personnes dans cette situation et est-ce un sujet de discussion ? - Si le ménage est informé, peut-il lui-même transmettre les conseils d'économie à d'autres personnes ? - Le ménage peut-il remobiliser les pratiques économes dans un autre logement ?
-----------------------------------	---

L'objectif était de recueillir à la fois les éléments factuels sur les raisons de l'emménagement, sur les pratiques de restrictions et d'économies, et de recueillir aussi des éléments réflexifs sur le sens que donnent les ménages à leurs situations, sur la façon dont ils pensent leurs difficultés et leurs pratiques.

A la suite des 40 premiers entretiens, une deuxième série d'entretiens, dits d'évaluation, a été menée auprès d'une trentaine de ménages issus des 40 ayant participé à la première vague. Cette deuxième série a été réalisée au moins 6 mois plus tard afin de mesurer l'impact des diverses démarches entreprises avec le ménage ainsi que l'évolution de ses représentations liées à l'énergie. Le questionnement portait à la fois sur des dimensions similaires au premier entretien afin de revoir la situation avec le ménage, mais aussi sur de nouvelles dimensions axées plus spécifiquement sur les changements de pratiques.

Il s'agissait notamment d'identifier

- Les évolutions du logement, en termes de travaux engagés, d'amélioration ressentie, ou au contraire de dégradation, d'impact sur la consommation, etc.
- Les évolutions des gestes et des pratiques d'économie et de vérifier si ces changements sont à la source d'économie d'énergie
- Les évolutions de la situation du ménage : changement de situation professionnelle, de situation familiale, etc.

Mais aussi de mesurer l'impact d'un diagnostic personnalisé accompagné par des conseils d'économie

- Changement des habitudes depuis la visite du PACT du Rhône ?
- Mise en place du matériel fourni ?
- Quels conseils ont été retenus, quels conseils ont été appliqués ?
- Quel est l'avis du ménage sur cette visite ?

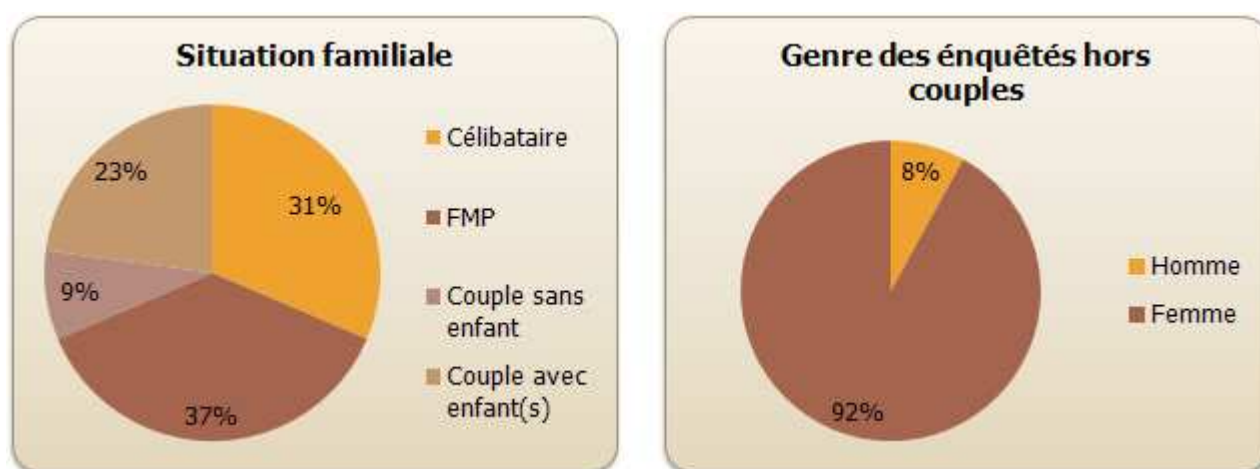
Cette organisation en deux temps a permis d'identifier comment les changements s'opéraient, quels en étaient les raisons et les déclencheurs, ainsi que le poids du conseil personnalisé pour faire évoluer les pratiques.

Echantillon des ménages rencontrés

■ Caractéristiques sociodémographiques

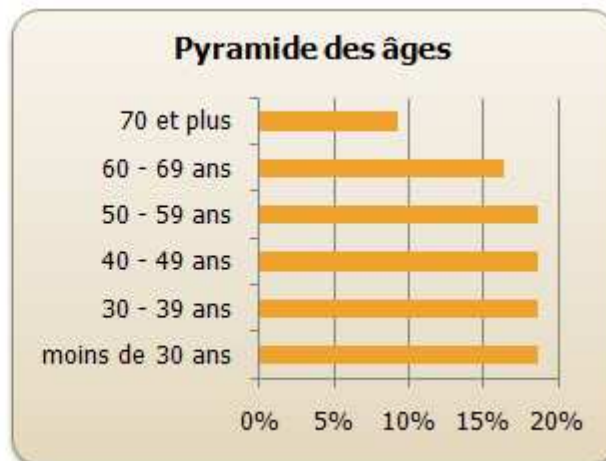
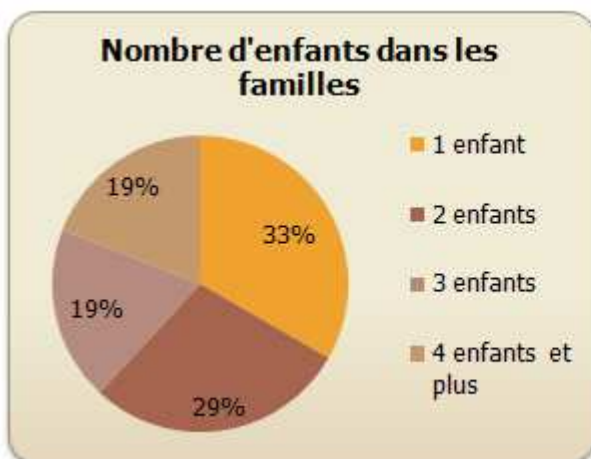
Les études précédemment menées sur la précarité énergétique enseignent que les ménages concernés tendent à être composés d'une surreprésentation de personnes seules, de familles monoparentales et de locataires (EPEE, 2007c). Ces caractéristiques se retrouvent dans notre échantillon avec une surreprésentation accrue des locataires, ceci étant dû en partie à la technique de recrutement.

Dans les paragraphes qui suivent, les statistiques relatives au département du Rhône sont issues du Recensement de la Population réalisée par l'INSEE en 2007

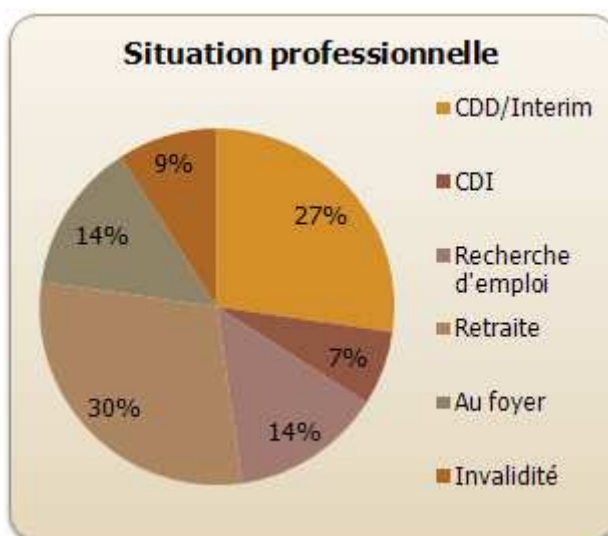


Les couples sans enfants sont largement sous représentés, ils ne représentent que 9% de l'échantillon contre 24% sur le département du Rhône. A l'inverse, les familles monoparentales représentent 37% de l'échantillon alors qu'elles ne sont que 8% dans le Rhône. Les célibataires et les familles monoparentales sont composés en majorité de personnes divorcées ou séparées de leur conjoint.

Au vu de notre échantillon, la précarité énergétique touche massivement plus les femmes que les hommes lorsque ceux-ci ne sont pas en couple. Parmi les célibataires et les chefs de familles monoparentales, à peine un enquêté sur dix est un homme.

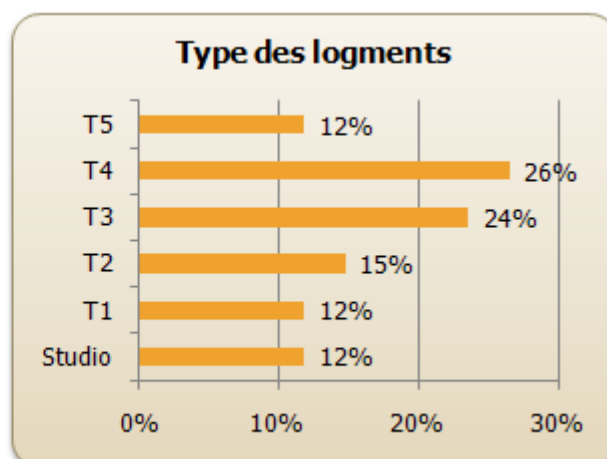
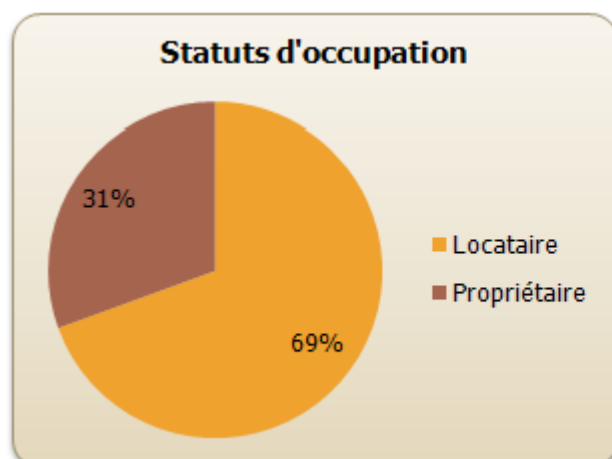


Les ménages avec un seul enfant sont presque exclusivement des familles monoparentales, ce résultat étant logique au vu de la surreprésentation de cette catégorie. A l'autre extrémité, les 19% de ménages avec quatre enfants et plus sont presque exclusivement des couples. A titre de comparaison, les ménages avec quatre enfants et plus représentent 5% des ménages avec enfants sur l'ensemble du département du Rhône. La pyramide des âges de l'échantillon révèle un échantillon réparti de façon homogène entre les différentes classes d'âges. L'âge des personnes enquêtées varie de 20 ans à 83 ans.



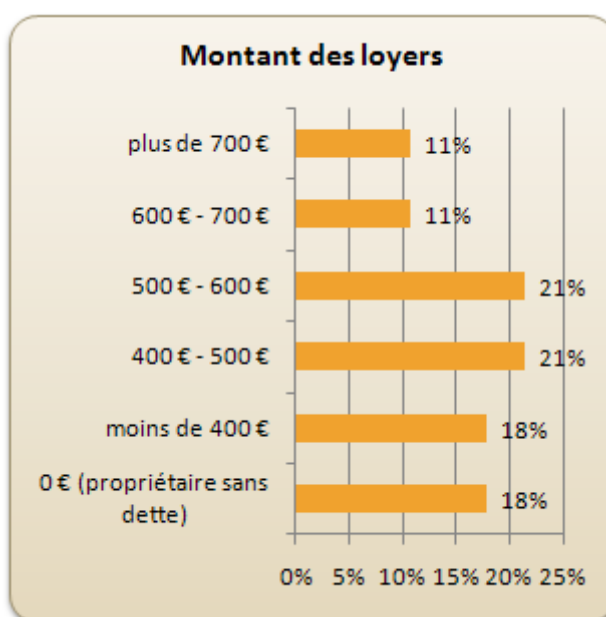
La situation professionnelle des ménages enquêtés laisse apparaître des ressources faibles et précaires. Les ménages déclarant travailler en CDD ou en intérimaire connaissent des périodes d'activité très irrégulières et ils oscillent le plus souvent entre l'emploi et le chômage. Les retraités semblent particulièrement touchés par la précarité énergétique, ils représentent 30% de l'échantillon alors qu'ils ne sont que 21% à l'échelle du département du Rhône.

■ Statuts d'occupation et caractéristiques des logements



Près de 70% des ménages enquêtés sont locataires de leur logement. Les propriétaires occupants sont les ménages les plus âgés de l'échantillon avec une moyenne d'âge de 58 ans. Cette catégorie est, proportionnellement, celle qui met en œuvre les pratiques de restriction les plus contraignantes, qui a le moins souvent recours à une aide sociale pour régler les impayés énergétiques et qui est la plus à même de considérer comme « normal » de vivre dans le froid en hiver et d'y adapter son comportement.

Les types de logements sont à mettre en relation avec le nombre de ménage avec des enfants et la surreprésentation de familles avec beaucoup d'enfants. Ce sont le plus souvent des logements en mauvais état dans lesquels se sont installés les enquêtés parce que les prix étaient plus bas que ceux du marché et parce que le propriétaire était moins regardant que les autres sur la situation professionnelle des ménages. Les propriétaires occupent tout type de logements, du T1 au T4



Précarité énergétique et inconfort : le quotidien des ménages

La précarité énergétique est souvent repérée institutionnellement par les difficultés de règlement des factures énergétiques. Les ménages sollicitant une aide financière ou présentant des maladies chroniques liées à des pratiques de restriction énergétique peuvent faire l'objet d'un signalement pour permettre aux acteurs sociaux d'intervenir. Mais ces difficultés n'apparaissent pas dès le début, bien qu'une surfacture énergétique puisse servir de révélateur d'un logement mal isolé ou de pratiques énergétiques mal dimensionnées.

Les ménages faisant l'expérience de la précarité énergétique la font d'abord dans leur vie quotidienne en souffrant physiquement et mentalement de l'inconfort de leur logement. Cet inconfort peut prendre plusieurs formes, être vécu de différentes façons, mais suppose dans la plupart des cas une réorganisation du mode de vie des ménages pour s'adapter à une nouvelle contrainte. En effet, comme nous le verrons plus loin, la majorité des ménages enquêtés ne sont pas des habitués de la précarité énergétique et la plupart d'entre eux en font la première expérience.

Dans cette partie on s'attachera à repérer les conditions qui favorisent l'émergence de difficultés et exposer le quotidien vécu de la précarité énergétique, avant de la modéliser, dans les parties suivantes, au moyen d'une analyse des représentations et d'une typologie des situations de précarité. Cet exercice nous permettra de comprendre dans quelle situation ces ménages réalisent leurs arbitrages et quels types de solutions ils utilisent sur le court terme.

Le rapport du 15 décembre 2009 du groupe de travail Précarité énergétique du Plan Bâtiment Grenelle propose de représenter schématiquement, sous forme d'une spirale, la succession des étapes de la précarité énergétique. Bien que les situations étudiées présentent inévitablement des évolutions moins linéaires, il est très instructif de prendre connaissance de ce schéma (légèrement modifié par l'OSL).

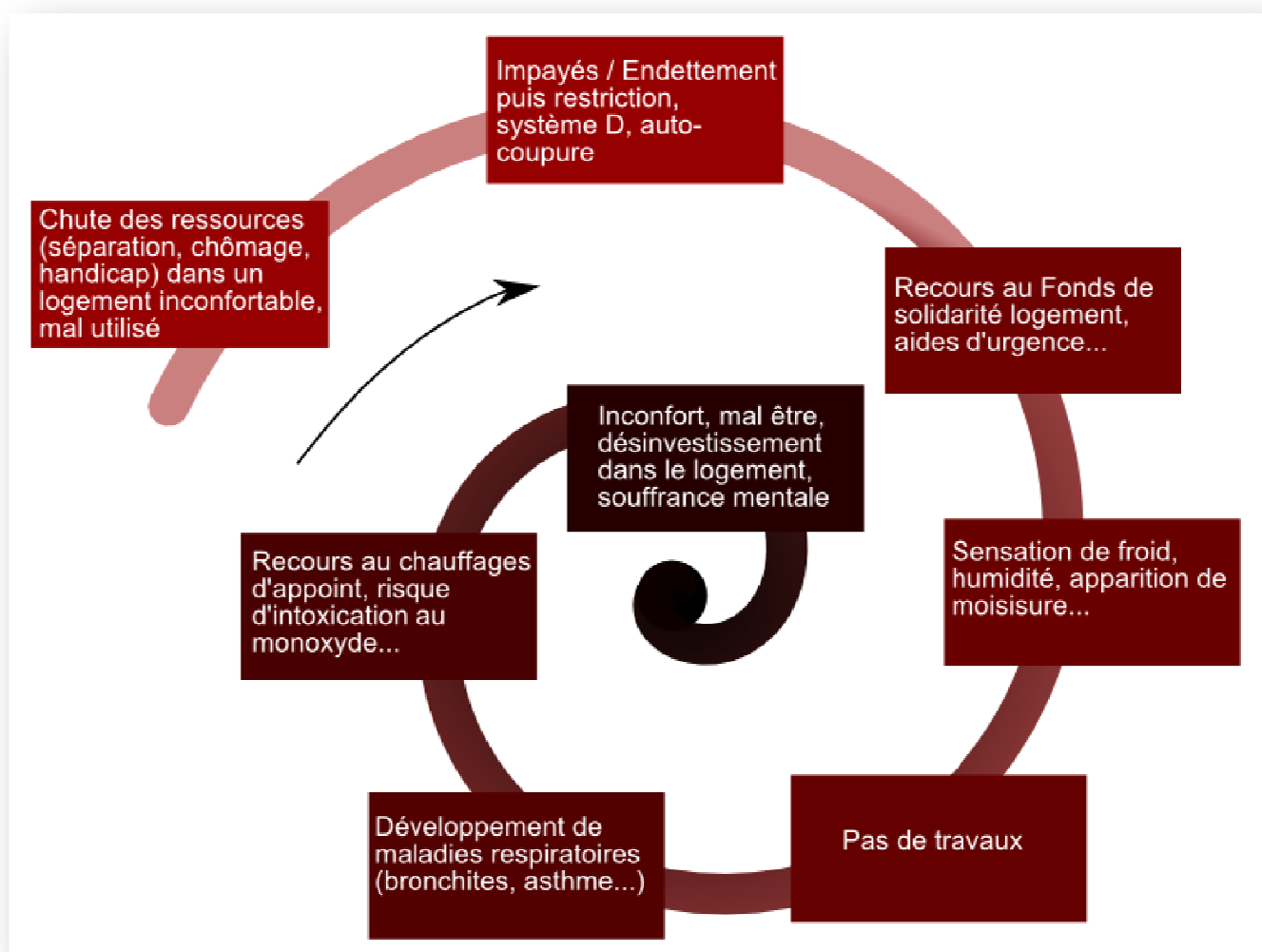


Figure 1 : Spirale de la précarité énergétique

Celui-ci illustre parfaitement le cercle vicieux de la précarité énergétique. De même, il met clairement en avant la conséquence la plus douloureuse pour les locataires qui ne résident ni directement dans l'endettement, ni directement dans l'inconfort, mais bien dans l'intériorisation d'une situation issue de la combinaison de ces deux facteurs.

Pour se positionner par rapport à ce schéma, ainsi que pour faciliter la lecture de cette étude, les ménages enquêtés avaient dans leur grande majorité déjà franchi les deux premières étapes et se situaient au stade « Recours au Fonds de solidarité logement, aide d'urgence... ». A partir de cette troisième étape, toutes les suivantes ont pu être observées, jusqu'aux conséquences graves pour la santé mentale qui seront abordées en détail dans les parties suivantes.

La chute des ressources ou les impayés ont systématiquement été rencontrés chez les ménages enquêtés. Mais les situations pouvaient grandement varier en fonction des trajectoires de vie et des projets portés par les interviewés. Nous allons passer en revue quelles ont été les conditions

d'émergence de la précarité énergétique puis nous analyserons les modes d'adaptation des ménages à ces nouvelles contraintes.

■ **Emergence de la précarité énergétique**

Comme cela a été mis en évidence dans un rapport précédent (CSTB, 2010), l'émergence de la précarité énergétique est due à une discontinuité dans la trajectoire de vie des ménages. Cette discontinuité peut être d'ordre familial, médical, professionnel ou technique mais elle aboutit toujours à changer les conditions énergétiques des personnes touchées.

Les facteurs familiaux

Les facteurs familiaux sont essentiellement des séparations de couples, que ce soit dans le cas d'une relation amoureuse qui avait semblé durable aux yeux des individus engagés, ou dans le cas d'une projection d'emménagement qui avait été à la base de projets communs et structurant dans les trajectoires de vie. Douze des 40 ménages rencontrés sont dans cette situation, soit 30 % de l'échantillon. Ce pourcentage explique notamment la surreprésentation massive des femmes dans les enquêtés hors couple, il s'agit le plus souvent de mères se retrouvant seules pour élever leur(s) enfant(s) suite au départ de leur compagnon. Nous verrons grâce à la typologie de la précarité énergétique que cette situation conduit le plus souvent à des difficultés chroniques pour régler les factures énergétiques.

Mais la séparation n'est pas le seul facteur familial pouvant créer une situation de précarité énergétique. Il peut s'agir d'une installation dans un nouvel appartement suite à une mise en couple, à une volonté d'élever un enfant hors du domicile des parents, à un rapprochement familial, ou à une rupture familiale. Cette installation est, dans le cas de notre échantillon, mal organisée ou faite dans l'urgence et amène les ménages à choisir des logements qui ne sont adaptés ni à leurs pratiques ni à leurs budgets.

Facteurs professionnels

Les accidents de la vie professionnelle peuvent aussi créer des discontinuités entraînant la précarité énergétique. Il peut s'agir par exemple d'un commerce qui périclité alors que les ménages se sont engagés dans un projet résidentiel onéreux. La maladie subie et inattendue peut aussi plonger durablement des personnes dans la précarité énergétique en créant un cercle vicieux à cause de la perte de leur emploi, de la baisse de leurs revenus, de la hausse de leurs besoins (médicaux et autres). Enfin, bien que naturel et attendu, le passage à la retraite entraîne souvent une baisse de revenus importante qui peut conduire à rendre économiquement non viable un logement dans lequel la personne a vécu pendant des années.

Facteurs techniques

Les caractéristiques techniques d'un logement sont les premières sources de la précarité énergétique, car même avec leurs petits revenus, la grande majorité de notre échantillon aurait pu vivre normalement sans les déficiences de leur habitat. Ces déficiences peuvent être présentes dès l'installation ou se développer peu à peu au fur et à mesure du vieillissement du matériel.

La combinaison des facteurs précédents vient souvent rendre critiques les problèmes techniques des logements, car c'est généralement à cause d'une situation difficile que les ménages en viennent à s'installer dans des logements énergivores, que cela soit pour répondre à une urgence de logement, à une impossibilité de trouver un logement correct suffisamment grand ou encore à l'attente trop longue d'un logement social.

Endettement et recours aux aides sociales

Bien évidemment, les difficultés financières jouent un rôle de première importance. Bien que les difficultés puissent apparaître très rapidement, dès les premières factures énergétiques, elles peuvent aussi arriver lentement, petit à petit, créées essentiellement par la hausse du prix de l'énergie et la stagnation des ressources des ménages. Nous avons ainsi rencontré des personnes vivant depuis des années dans leur logement mais ayant dû se résoudre à recourir aux aides sociales pour régler leurs factures car leurs revenus ne suffisaient plus.

Comme on le verra, le recours aux aides de type Fonds de Solidarité Logement peut avoir des conséquences différentes pour les ménages. Il peut s'agir d'une aide ponctuelle visant à palier un déficit de revenus qui n'est pas appelé à se reproduire. La ponctualité du recours peut aussi être due à la mise en place d'importantes pratiques de restriction de la part des ménages, qui demeurent ainsi en situation de précarité en troquant la stabilité financière par un inconfort qui devient la norme. Ce genre d'aides peut aussi avoir un effet pervers auprès des bénéficiaires en les déresponsabilisant.

Ainsi ces dispositifs, lorsqu'ils ne sont pas suivis d'un accompagnement réel, ne permettent pas aux ménages de véritablement comprendre que leur situation énergétique n'est pas viable et peut les entraîner à s'installer dans la routine, inconfortable, de l'impayé. Cependant, beaucoup de ménages se retrouvent obligés de mettre en œuvre des pratiques de restriction tout en ne parvenant pas à normaliser leur situation financière. Ces personnes, malgré leurs efforts, s'installent durablement en situation de précarité énergétique : *« Ca fait 3 ans, j'arrive pas à me mettre à jour avec mon gaz »*.

■ Les pratiques relatives au froid et à l'isolation

Les ménages vivant en situation de précarité énergétique présentent une grande diversité de profils, de trajectoires et de types de logements (plus ou moins dégradés). Mais dans cette diversité il existe un consensus à propos de la plus grande source d'inconfort dans la vie quotidienne. Il s'agit de la problématique du chauffage qui est toujours la première citée et celle sur laquelle les ménages insistent le plus.

« L'ancien locataire, quand on est rentré, il nous a conseillé. Il a dit : vous allez vivre pour payer le chauffage, tellement c'est cher. C'est vrai, des factures de 700 à 800 euros. Je courais pour payer le chauffage avec les services sociaux. Je gagnais 850 euros/mois. L'ancien locataire est parti parce que sa femme était enceinte et aussi pour les problèmes d'humidité et de confort. »

Que cela soit dû à une absence d'isolation dans le logement, à une mauvaise gestion de l'énergie ou tout simplement à des revenus trop faibles, tous les ménages rencontrés sont confrontés à la problématique du froid. Bien entendu ce problème est particulièrement prononcé pendant l'hiver, au point de créer une « précarité énergétique saisonnière ». Certains ménages ne rencontrent pas de difficultés particulières lorsque le climat est clément, leurs ressources étant suffisantes pour régler les factures énergétiques estivales. Ce constat renseigne aussi sur l'état des logements conduisant à la précarité énergétique. Les installations électriques et les canalisations d'eau ne sont pas systématiquement en très mauvais état, n'induisant pas de surfacturations. Le véritable point noir de ces logements est la combinaison d'une très mauvaise isolation (voir d'une absence d'isolation tout court) et d'un mauvais système de chauffage, à la fois peu efficace et énergivore. De plus, le chauffage est parfois collectif, ce qui empêche les ménages de gérer eux-mêmes l'intensité de l'activité des radiateurs.

Le recours au système de chauffage de base

La première réaction des ménages confrontés au froid dans leur logement est bien évidemment d'augmenter leur chauffage en espérant que cela suffira pour apporter une température convenable. Cependant, la plupart des logements occupés présentant une mauvaise isolation thermique, cette première réaction est très coûteuse et souvent à la base des surfacturations qui plongent les enquêtés dans la précarité énergétique, « *la chaleur s'en va* » constatait simplement une interviewée.

Le chauffage électrique en particulier est responsable de beaucoup de surfacturation imprévue par les ménages. Cette situation crée une tension chez les enquêtés qui savent que le recours au chauffage les mettra en difficulté économique, mais qui ne peuvent pas non plus rester dans une température qu'ils jugent invivable :

« Avec le chauffage c'est pareil : le matin, dès qu'on se lève, je l'éteins ; et à 17h le soir je le rallume [...] mais là comme ça fait deux jours qu'il fait beau, que l'on a moins froid, j'ai allumé le chauffage il était 21h »

« Le chauffage au gaz ça revient trop cher, la bouteille de gaz c'est un feu de paille, c'est ça qui revient le moins cher [en parlant du pétrole], parce que l'électricité finalement c'est sournois, on se rend pas compte de ce qu'on dépense ».

« Quand il fait froid dehors, si on ne met pas le chauffage, le nez coule tout le temps, c'est pas tenable »

Multiplication des vêtements chauds

Les ménages ont ensuite souvent recours à la multiplication de vêtements chauds, depuis le simple pull à la tenue complète manteau/bonnet/gants, selon les situations. Dans les cas enquêtés, la simple deuxième couche de vêtement n'était généralement pas suffisante en elle-même. Les bébés étaient particulièrement surveillés et nous avons pu en observer avec des moufles et des bonnets.

Ils devaient recourir à des solutions de chauffage complémentaires. Ainsi il a été rencontré plusieurs fois des situations où les habitants affirmaient rester tout le temps dans leur lit avec plusieurs couettes ou couvertures pour se maintenir au chaud, à attendre que le temps passe en regardant la télé.

« Surtout que des fois il fait très très froid, donc on est obligé de se mettre en pantalon, en pull... »

« Avec tous les courants d'air qu'il y a ... si on ne bouge pas, comme moi, parce qu'on est sur l'ordinateur, ben il arrive un moment où on va être obligé de mettre des gants »

« Où je chauffe le plus c'est le week-end [mais] le soir je me mets sous la couette j'ai pas le choix, je peux pas me permettre de mettre 20° ».

Ce type de contrainte a un impact fort sur le moral, voire même sur la santé mentale des ménages, comme nous le verrons en détail plus loin. Nous pouvons déjà remarquer que le comportement consistant à rester au lit toute la journée sous plusieurs épaisseurs de vêtements et de couvertures pour se préserver du froid suppose que l'occupant ne sort pas de chez lui. Cela signifie que les situations graves de précarité énergétique se cumulent généralement avec une précarité généralisée du mode de vie.

« J'ai l'impression d'être au XIX^{ème} siècle », voilà ce que nous a déclaré un enquêté vivant dans un appartement insalubre. Son logement vraiment très mal isolé et les difficultés sociales qu'il rencontrait lui donnaient l'impression de vivre une situation de pauvreté anachronique. Dans ce genre de cas, tout temps passé dans le logement est mal vécu : *« sortir, c'est ma première envie au réveil ».*

Réaménagement de l'espace

Pour lutter contre le froid, les ménages mettent en place plusieurs tactiques. Ils peuvent ainsi recourir à un réaménagement de leur espace, notamment en posant des tapis dans les pièces carrelées. Ainsi la configuration des pièces change en fonction des saisons, carrelage nu en été et tapis en hiver. Cependant, cette méthode peut s'avérer contre productive. Si elle semble pertinente, car elle apporte un surplus de confort immédiat, elle n'est pas toujours adaptés au système de chauffage.

Ainsi certains ménages utilisaient cette technique alors même qu'ils vivaient dans un logement avec un chauffage au sol. Les tapis entravaient le fonctionnement normal de l'appartement. Le gain de confort direct et constaté prévaut sur l'économie d'énergie future et le gain de confort hypothétique si le ménage laissait fonctionner normalement le système de chauffage. D'autant que son efficacité est facilement disqualifiée par les ménages, même lorsque le diagnostic technique confirme que le chauffage marche normalement et que le problème de froid provient d'une mauvaise isolation. Cette tendance à disqualifier globalement un logement alors que le froid est causé par un aspect particulier et isolé rend plus difficile l'adoption de pratiques économiques qui permettraient de réduire la facture d'énergie. Cette difficulté à comprendre comment fonctionne un logement et quelles sont les causes de l'inconfort joue un rôle très important dans la façon dont les ménages abordent leur situation.

Usage raisonné des pièces du logement

Au-delà de la reconfiguration d'une pièce de vie, les familles ont tendance à réorganiser leur usage des différentes pièces du logement. Cela consiste à différencier les pratiques énergétiques de chaque pièce en fonction de l'usage qui en est fait. Ainsi toutes les pièces ne sont pas chauffées en même temps. Une programmation est effectuée selon les moments de la journée et les actions à effectuer.

Le PACT met en garde contre cette pratique car il s'avère qu'il est souvent plus couteux d'éteindre et de rallumer un radiateur plutôt que de se contenter de baisser l'intensité du chauffage pendant l'absence. Cependant, cet usage perdure chez les ménages. Dans le cas limite, les ménages ne vivent plus que dans la pièce la plus pratique à chauffer, généralement le salon, n'utilisent que ponctuellement la salle de bain et la cuisine et désertent complètement les autres pièces.

Ainsi ce couple avec un jeune enfant qui, après avoir fermé les volets pendant l'hiver pour conserver la chaleur et avoir arrêté d'utiliser un chauffage électrique d'appoint à cause de son coût élevé, s'est résigné à ne plus du tout utiliser les chambres pour ne vivre que dans le salon. Ou encore cette propriétaire occupante, vivant avec son fils adulte, qui n'utilise plus le rez-de-chaussée que pour faire la cuisine et délaisse le salon pour manger avec son fils dans une chambre à l'étage, où la chaleur est mieux conservée.

« Si j'ai trop froid, je dors [dans le salon] sur le canapé avec une couverture et je met un peu ça [le convecteur électrique] »

« Des fois on faisait à manger [dans la cuisine au rez-de-chaussée] et on se montait les plateaux dans les chambres pour manger tellement il faisait trop trop froid en bas »

Chauffage d'appoint

Le chauffage d'appoint est bien entendu très répandu chez les ménages, du moins dans un premier temps : après avoir constaté que leur système de chauffage de base ne permet pas à lui seul d'apporter un confort thermique convenable, le chauffage d'appoint est d'abord vu comme une nécessité.

Ce mode de chauffage étant le plus souvent électriques, ils se révèlent très coûteux et plusieurs ménages ont eu une mauvaise surprise en recevant une facture EDF « *salée* ». Beaucoup n'ayant pas l'habitude d'être confrontés au froid, l'usage d'un radiateur d'appoint est considéré comme allant de soi et peu de ménages imaginent qu'il peut être le déclencheur d'une surfacturation.

C'est d'ailleurs régulièrement cette facture qui incite les ménages à aller demander de l'aide et qui permet leur repérage. Une fois passée la première mauvaise expérience, plusieurs ménages ont décidé de se passer au maximum des solutions complémentaires de chauffage, prenant acte de la mauvaise isolation de leurs logements.

« L'électricité elle sert à chauffer dehors ».

« C'est toujours le même problème on chauffe au courant, si on allume à fond ça consomme beaucoup et même au minimum ça nous revient cher »

Les pratiques relatives aux fuites d'eau, infiltrations et humidité

Les problèmes d'infiltration d'eau, sous forme de fuites ou d'humidité, accompagnent souvent le manque d'isolation, responsable du froid dans les logements. En effet, à part quelques cas où le mauvais état des canalisations posait un gros problème en soi, c'est le manque d'isolation des logements qui va renforcer la difficulté de la gestion des énergies pour les ménages. Ceux-ci sont donc dans une situation de cumul de problématiques.

Face à ce problème les ménages sont encore plus démunis que pour lutter contre le froid. Ainsi ce couple qui ne peut que constater :

« Ca empêche le linge de sécher correctement, du coup on ouvre les fenêtres, même en hiver. Et puis ça décolle la tapisserie, ça fait des traces noires sur les murs »

L'humidité crée de la moisissure néfaste pour la santé et dégrade l'image du logement. Cet aspect esthétique est d'importance aussi, comme en témoigne cette femme dont la ventilation de la salle de bain était tombée en panne : « *c'est tout noir, on a fait des travaux mais le plafond ça recommence à faire noir* ». Plusieurs ménages sont confrontés à ce choix cornélien qui consiste à trancher entre l'ouverture des fenêtres alors qu'ils ont du mal à garder la chaleur et ne rien faire contre l'humidité qui dégrade le logement, à la fois en termes de santé, de confort de vie et d'esthétique.

Il a aussi été observé dans des appartements en très mauvais état des fuites d'eau qui rendaient impossible le bon entretien du logement. L'aération n'était d'aucune aide et refaire la peinture du mur s'avérerait vain dès la prochaine fuite. Ce problème illustre un des aspects conflictuels qui existent entre les locataires et les propriétaires qui refusent de faire des travaux pour améliorer les logements.

Les pratiques relatives aux installations (gaz, électricité) et constructions dégradées

Ne rentrant pas toujours strictement dans le cadre de la précarité énergétique, ce type de problèmes mérite toutefois d'être relevé car il accompagne les situations de précarité et peut entraîner une rapide dégradation du logement. Il s'agit d'installations qui ne sont pas aux normes, soit parce qu'elles sont vétustes, soit parce que le logement a été construit avec des matériaux de mauvaise qualité. De plus, ces mauvaises installations représentent un danger immédiat pour les ménages et, particulièrement en ce qui concerne le gaz, s'avèrent être très anxiogènes. Ainsi dans un logement où le couple avec deux enfants en bas âge souffrait beaucoup du froid pendant l'hiver, celui-ci préférerait en priorité que ce soit la chaudière qui soit réparée la première. En attendant, monsieur l'éteint tous les soirs et la rallume chaque matin.

Dans quelques cas limites, la combinaison d'une mauvaise installation électrique et d'insuffisances financières a contraint les ménages à subir des coupures d'électricité qui ont duré plusieurs mois, forçant ceux-ci à recourir durablement à la bougie pour s'éclairer. Ainsi cette femme qui a vécu ces coupures avec son fils témoigne de ses difficultés :

« C'était dur surtout pour mon fils. Pas de télé, par exemple. On a changé nos habitudes. Mon fils lisait pendant cette période, on jouait à des jeux. Pour moi, j'essaie de prendre les choses de façon positive. On s'est lavé à l'eau froide pendant cette période. C'était dur mais moi j'ai connu ça quand j'étais petite. Ça m'a rappelé ça, en même temps, comme ça j'étais habituée, pas mon fils ».

Impact sur la santé

Ces nuisances n'ont pas qu'un impact sur le confort des ménages, mais aussi, et surtout, sur leur santé. En particulier la santé des enfants qui sont plus vulnérables que leurs aînés. Ces premiers subissent des maladies à répétition. L'humidité et le froid posent des problèmes qui dépassent largement la problématique du confort et ceci explique en grande partie pourquoi les ménages placent le froid en première position dans leurs préoccupations. Ainsi les maladies du type otites, maux de gorge, fièvres, etc. sont souvent nommées par les enquêtés. Une mère seule avec sa fille a dû se résigner à amener son enfant à l'hôpital pour la faire soigner suite à une complication.

Cette dimension est très importante pour les familles avec des enfants, elle structure complètement leur relation aux énergies et pousse parfois à des attitudes de sacrifice de la part des adultes au profit de leurs enfants. Nous reviendrons sur cette dimension dans la partie dédiée à la prise de conscience de la situation de précarité énergétique et en abordant la typologie de la précarité énergétique.

Les comportements énergétiques

Les pratiques des ménages face à la précarité énergétique créent un comportement à l'énergie qui englobe l'ensemble de ces pratiques. Nous allons voir que ces comportements énergétiques peuvent prendre des formes différentes et surtout qu'ils peuvent être plus ou moins efficaces dans un objectif de réduction globale des difficultés énergétiques. Cette hétérogénéité permettra ensuite de comprendre comment les ménages construisent leur rapport à leur logement et le sens qu'ils donnent aux problèmes énergétiques.

Nous pouvons noter dès à présent que les personnes rencontrées réagissent essentiellement en aval pour gérer leurs problèmes avec le « système D ». Les démarches administratives effectuées le sont surtout auprès des assistants de service social, lorsque le besoin d'aide financière est devenu trop important. Quand les ménages locataires doivent effectuer eux-mêmes les démarches auprès des propriétaires, ils cessent rapidement leurs efforts s'ils n'ont pas un retour positif à leurs demandes. Ce découragement vient du manque de moyens de pression dont ils disposent pour inciter les propriétaires à réaliser des travaux : *« je n'ai aucun espoir vis-à-vis du propriétaire, il ne fera pas les travaux »*.

■ Comportements énergétiques et pratiques énergivores

Bien que la précarité entraîne le plus souvent des pratiques de restriction de la part des ménages, ces pratiques entrent parfois en confrontation avec d'autres habitudes de vie et d'autres contraintes qui entravent l'efficacité de la démarche. Comme nous avons pu l'entrapercevoir, les problèmes des logements entraînent parfois les ménages à adopter des comportements énergivores qui renforcent leurs difficultés énergétiques :

« Ca empêche le linge de sécher correctement, du coup on ouvre les fenêtres, même en hiver. Et puis ça décolle la tapisserie, ça fait des traces noires sur les murs »

La situation devient un cercle vicieux pour les ménages ayant des difficultés à régler les factures. Le mauvais état du logement contraint d'une certaine manière les ménages à recourir de temps en temps à des pratiques énergivores afin de leur assurer un minimum de qualité de vie. Cette configuration a aussi été rencontrée, par exemple, auprès d'un autre ménage qui vivait avec un thermostat cassé. Celui-ci ne pouvait que chauffer à plus de 30 degré ou ne pas chauffer du tout. Malgré des difficultés chroniques pour régler les factures énergétiques, ce ménage a fait le choix de chauffer toujours au maximum et d'ouvrir les fenêtres régulièrement pour obtenir une température supportable. Cette pratique se révèle être bien évidemment très énergivore.

Ce n'est pas toujours le logement qui est responsable de la surfacturation énergétique. Parfois, il s'agit simplement d'une méconnaissance du fonctionnement d'un logement. Par exemple une mauvaise utilisation des heures creuses pour la machine à laver, un sur-chauffage des pièces de l'appartement. Ce dernier cas est courant notamment avec les jeunes mères qui s'inquiètent pour leurs enfants,

préférant privilégier leur confort et leur santé plutôt que de limiter le chauffage. Les problèmes peuvent aussi être renforcés par des habitudes de vie incompatibles avec une situation de précarité énergétique. Ainsi cette femme se justifie de ne pas pouvoir suivre le conseil du PACT du Rhône (ne pas ouvrir les fenêtres et chauffer en même temps) :

« Mais je peux pas fermer la fenêtre quand je fais à manger, ça se fait pas ça (...) ils m'ont aussi conseillée pour que je ne dépense pas trop »

Ces pratiques énergivores peuvent aussi être le fruit d'une absence de réflexion globale sur la question énergétique. Ainsi ce couple ayant des difficultés pour se chauffer convenablement en hiver à cause de la présence d'un unique poêle dans leur couloir d'entrée pour chauffer l'ensemble de l'appartement a eu recours au chauffage électrique d'appoint. A ceci se rajoute un suréquipement en électroménager très consommateur qui a fait exploser leur facture d'électricité. Malgré une dette de loyer et des difficultés pour régler les factures EDF, ils ne considéraient pas que l'électricité posait problème dans leur situation mais seulement la sensation de froid en hiver. Ayant constaté qu'il leur était impossible de chauffer sans faire littéralement exploser leur facture, ils ont développé des pratiques de restriction mais celles-ci s'appliquent uniquement aux problèmes relatifs au froid, ils continuent de surconsommer l'électricité dans le même temps, aggravant ainsi leurs finances.

Il peut aussi s'agir aussi simplement d'un mauvais dimensionnement entre le budget du ménage et les besoins énergétiques de l'appartement ou de la maison. Ce cas se rencontre à la suite d'une séparation où l'un des membres du couple reste dans le logement avec les enfants pendant que l'autre s'installe ailleurs. Un seul revenu peut s'avérer alors insuffisant, d'autant que les habitudes de vie ne sont pas modifiées.

A l'inverse, les ménages en situation de précarité énergétique peuvent développer des pratiques d'économie et de restriction harmonisées permettant un comportement énergétique très économe. Certaines personnes rencontrées pendant l'étude mettaient en place de véritables stratégies d'économie d'énergie et intégraient tous les postes de dépense du logement dans leur stratégie.

Généralement ces pratiques dépassent le cadre énergétique pour s'intégrer dans une démarche écologique. Ainsi le tri des déchets et le recyclage seront mis en avant. Cependant, seule une minorité de l'échantillon avait développé un comportement véritablement écologique.

■ Les apports de la visite à domicile du PACT du Rhône

Le diagnostic technique du PACT consiste à expertiser le logement afin d'en évaluer les capacités énergétiques et à distribuer des outils aux ménages leur permettant de réduire leur consommation. Les outils comprennent à la fois du matériel technique et des conseils pédagogiques.

Une expertise énergétique complète du logement

Contrairement à certains dispositifs, la visite du PACT ne crée pas d'attentes supplémentaires chez les ménages pouvant rendre la frustration et l'inconfort plus douloureux à vivre. Il s'agit au contraire de permettre une réflexivité sur les pratiques énergétiques et une objectivation technique de l'état des logements. Les ménages sont très demandeurs du dernier point car il permet généralement de renforcer leurs pré-expertises profanes et leur permet d'aborder leur situation avec plus d'assurance comme nous le verrons.

Cette exercice est très intéressant car il autonomise la question de l'énergie des autres problématiques liées à l'habitat aux yeux des ménages. Ceux-ci en effet ont parfois une vision confuse du fonctionnement de leur habitat, de ce qui dépend de facteurs énergétiques et de ce qui n'en dépend pas. Le PACT apporte une expertise qui est reconnue par les occupants. Même lorsque les conclusions du PACT étaient différentes de ce que pensaient les ménages, ceux-ci acceptaient de changer leur vision des choses au profit de l'expertise technique.

« Je n'ai pas encore conscience que les fenêtres doivent être isolées, que ça tient pas le chaud, mais je fais confiance au PACT »

« C'est une douille de chantier, en plastique, ils m'ont dit que je pouvais pas la brancher dessus et que c'était assez dangereux, faut que je la change ».

Suite à un contrôle électrique poussé : « C'était important parce qu'ils peuvent dire eux, si tout va bien » témoigne l'occupant qui a été rassuré sur son installation « ils sont compétents pour juger ».

Installation du matériel et conseils pédagogiques

Dans la plupart des cas, le PACT installe directement le matériel et donne à l'oral les conseils contenus dans le guide. Parfois le matériel n'était pas installé par les professionnels mais toutes les explications étaient fournies sur la marche à suivre. A la suite de nos visites, nous avons constaté que le matériel non installé directement ne l'était généralement pas par la suite. Les occupants avaient tendance à poser le matériel dans un coin puis à l'oublier. Par rapport au guide, les réactions sont partagées : si certains ménages ne le lisent pas, voire l'oublient, d'autres sont au contraire très emballés :

« Le livret du PACT m'a appris plein de choses sur ce qui coûte cher. J'étais étonnée de voir que c'est le frigo, avant la télé, qui coûte le plus cher. Ça m'a appris plein de chose ».

« Ils donnent des bons conseils dans le guide. Les gens qui ont des problèmes il faut qu'ils fassent comme ça. C'est vrai ça »

Cependant, quelques ménages n'avaient qu'un souvenir assez vague de la visite du PACT. Et s'ils se souvenaient que du matériel avait été installé, ils ne savaient plus trop ce que c'était. Ainsi cette occupante qui confond les réducteurs de débit d'eau avec des filtres à calcaire :

« Ils m'ont mis quelques ampoules, vous savez les nouvelles, les longues, ils ont installés aussi des filtres pour les robinets pour le calcaire »

Cette diversité des réactions semble indiquer que tous les ménages ne pensent pas qu'il soit possible de réaliser beaucoup d'économies avec ces méthodes, mais la grande majorité a déclaré que la visite était une bonne chose et qu'elle leur avait été très utile par la suite. Si le guide n'est pas toujours lu, les conseils donnés par le PACT à l'oral sont, quant à eux, bien retenus. Concernant le conseil particulier de bien éteindre les veilleuses des appareils électriques, celui-ci est suivi mais les ménages n'accordent souvent pas beaucoup de foi à son efficacité. Par contre, des solutions techniques et visuelles, dont l'efficacité est directement observable comme les réducteurs de débit d'eau, rencontrent un franc succès :

« On a l'impression qu'il y a le même débit [mais] après [la démonstration du PACT] j'ai compris, pour moi c'est concret et j'ai fait des économies parce que j'ai rentré mon indice de consommation sur le service internet de l'eau et ça m'a dit qu'il fallait vérifier parce que ça ne collait pas avec ma consommation de d'habitude, donc j'ai fait des économies par rapport à l'eau grâce aux réducteurs ».

Diagnostic énergétique personnalisé et changement de comportement

Cette démarche auprès des ménages a eu des effets assez contrastés sur les comportements. En effet cette visite n'a pas toujours été suffisante pour créer un changement massif de comportement ; plusieurs raisons peuvent expliquer ce constat :

- premièrement, beaucoup de ménages n'ont qu'une faible marge de manœuvre pour réduire leur consommation énergétique. En effet, dans beaucoup de cas les difficultés proviennent presque exclusivement du mauvais état de l'habitat. Même si les occupants réduisent énormément leur consommation, ils seront toujours en précarité énergétique.

- deuxièmement, et nous détaillerons ce point dans les parties suivantes, une information personnalisée ne suffit pas toujours à produire un changement de comportement. Certains ménages qui avaient des pratiques très énergivores avant la visite du PACT avaient ces mêmes pratiques 6 mois après. Ce comportement est dû à la rationalisation de la situation par les occupants : s'ils ne pensent pas que leurs pratiques sont à la source de leur problème, ils refuseront d'en changer même suite à une expertise énergétique. A l'inverse, beaucoup de ménages avaient déjà des pratiques très économes voire très restrictives, ils mettaient déjà en œuvre les conseils du PACT et ne pouvaient donc pas réduire encore plus leur consommation.

Cependant il existe une catégorie de ménages pour qui la visite du PACT a permis de réaliser des économies en induisant un changement de comportement. Il s'agit de personnes qui avaient déjà une démarche d'économie d'énergie mais qui ne la mettaient pas en application de la manière la plus efficace. Ce sont ces ménages chez qui nous avons observé à la fois des pratiques de restriction et des pratiques énergivores. Cela s'explique par une mauvaise connaissance du logement, les occupants souhaitaient faire des économies mais ne savaient pas véritablement comment s'y prendre. L'intervention du PACT leur a permis d'harmoniser leurs pratiques et de les rendre plus efficaces.

Ainsi pour que les conseils du PACT soient suivis d'effet, il semble qu'il soit nécessaire que les ménages se soient déjà engagés dans une démarche d'économie. Dans ces cas, les conseils sont assimilés et mis à profit. Mais à eux seuls ils ne suffisent généralement pas à déclencher cette démarche. Nous verrons que cela s'explique par la rationalisation par les ménages de leur situation.

Dans tous les cas, la visite à domicile du PACT facilite une objectivation du vécu et permet aux précaires énergétiques de se projeter plus facilement à travers les diverses solutions possibles, qu'elles soient techniques ou comportementales. Cependant lorsque la seule solution est de réaliser des travaux et que ceux-ci dépendent d'un propriétaire qui ne souhaite pas les faire, les locataires se sentent rapidement complètement impuissants.

Il leur est cependant rassurant de savoir que leur sentiment d'inconfort est partagé et peut être mesuré lorsqu'il s'agit de ménages dont le logement est vétuste. Cette rationalisation modifie leur perception du logement occupé et du mode de vie dans celui-ci. Les ménages souhaitant modifier leur consommation comprennent le fonctionnement et dysfonctionnement du logement ainsi que le comportement à adopter pour s'y adapter au mieux. Ils comprennent aussi quelles sont les solutions à leur mal être dans ce logement et leurs capacités d'action sur celles-ci.

Nouvelles pratiques économes

Parmi les nouvelles pratiques économes que nous avons pu observer, l'une des plus importantes concerne la consommation d'eau. Les réducteurs de débit d'eau et les conseils pour moins utiliser d'eau avec la chasse d'eau sont les éléments que les ménages ont le mieux intégré :

« Ah ben y a pas photo, quand on remplit un seau avec le réducteur de pression et sans, ça n'a rien à voir. Ils m'ont montré en remplissant un seau et c'est très différent, ça marche vraiment »

A propos des économies liées à la chasse d'eau : « là aussi on voit bien la différence, ça m'arrache moins le cœur quand je tire la chasse. Avant à chaque fois que je la tirais, j'aimais pas entendre l'eau, le temps que ça revienne... là j'ai l'impression de moins consommer à chaque fois »

« Ils en ont mis un sur la douche, mais pas sur la baignoire, mais on ne prend pas beaucoup de bain de toute façon, c'est intéressant, mais je n'ai pas assez de recul pour voir si ça baisse la consommation ».

Les économies d'eau se traduisent aussi par une limitation du temps d'écoulement pour se laver ou pour laver la vaisselle, par une réduction de l'utilisation de la machine à laver ainsi que de la température de lavage : *« c'est juste pour rincer y a pas besoin que ce soit à 60° »*. Plusieurs ménages faisaient déjà des économies sur ce poste et les conseils du PACT ont permis des les conforter dans cette démarche et de la systématiser, en provoquant parfois la surprise de leurs connaissances :

« Les gens me disent des fois que je suis bizarre à récupérer l'eau de la machine à laver pour mettre dans la chasse d'eau. Parce que du coup j'ai toujours un seau là [à côté de la machine à laver] ... et puis ça veut dire qu'on ne tire pas toujours la chasse... mais bon pour les petits, c'est pas... quand ils font un pipi on peut bien attendre »

« Je lave les assiettes quand y en a 3 pas juste pour une, je lave par terre moins souvent et je prends des douches tous les deux jours, c'est obligé faut essayer de jouer sur tout »

Ces pratiques sont aussi remobilisées dans les nouveaux logements. Ainsi ce couple qui a changé d'appartement entre nos deux séries d'entretiens déclare avoir apporté une attention particulière aux canalisations d'eau afin de s'assurer qu'elles étaient en bon état. Ils ont réinstallé les réducteur de débits d'eau, font toujours attention à limiter le temps d'écoulement et ont aussi mis du liquide colorant dans la chasse d'eau pour bien s'assurer qu'il n'y avait pas de fuite. Ce cas est typique de l'impact positif du diagnostic technique, ce couple avait déjà des pratiques économes avant celui-ci mais l'information complète sur tous les aspects énergétiques de leur logement leur a permis de légitimer complètement cette pratique à leur yeux. Elle est depuis devenue très complète et systématique.

L'électricité fait aussi partie des postes de dépenses sur lequel les ménages ont pu réaliser des économies. Les lampes basse consommation ont parfois soulevé le doute quant à leur utilité véritable mais la plupart des ménages pensent tout de même que c'est efficace pour faire des économies,

même lorsqu'ils n'ont pas le recul nécessaire pour l'observer sur leurs factures. Là aussi ces pratiques sont remobilisées, et lors de déménagements, les ampoules habituelles sont remplacées par des lampes à basse consommation. Les conseils du PACT ont aussi aidé les ménages à utiliser l'électricité uniquement lorsqu'elle était nécessaire comme, par exemple, de passer moins souvent l'aspirateur ou encore de ne plus laisser la lumière allumée dans les pièces où ils ne sont pas :

Depuis la lecture du guide de bonnes pratiques « quand je me douche, je ferme tout [les radiateurs], j'éteins toutes les lumières et j'allume le radiateur de la salle de bain. Et quand j'ai finis, j'éteins tout dans la salle de bain ».

« Mais alors maintenant je fais attention, hein pour tout » « Quand j'allume ma plaque électrique j'éteins tout le reste sinon sa bouffe trop d'électricité (...) Voilà maintenant ça va, je suis en règle partout (...) par exemple, si je travaille demain, je fais le repas pour 2 jours. Et après je refais la même chose. Ça fait que je l'allume de moins en moins (...) voilà »

Dans les cas où l'installation électrique était vraiment mauvaise et que le propriétaire ne voulait pas faire de travaux, le diagnostic du PACT a permis aux ménages de comprendre qu'ils n'étaient pas à la source de ces problèmes. La dangerosité constatée d'une installation électrique a ainsi poussé les occupants à déménager, la visite du PACT les a rassurés dans le fait que ce problème ne se rencontrerait pas dans un logement en meilleur état. Plus généralement, les conseils énergétiques incitent les ménages à être plus vigilants sur l'évolution de leurs factures et à comparer celles-ci avec leur entourage pour estimer la normalité ou non des sommes à payer.

Représentations énergétiques et image de soi

Les représentations énergétiques permettent aux ménages de donner du sens à leurs difficultés, de les penser. Elles sont aussi à la base des comportements énergétiques des ménages, c'est à partir du sens qu'ils donnent à leur situation que ceux-ci agissent de telle manière ou de telle autre. Les représentations sont saisissables grâce au sens que les acteurs donnent à leurs propres pratiques et via leurs discours sur leur trajectoire de vie en général. A partir de ces éléments il sera possible d'organiser les pratiques, les comportements et les représentations en une typologie qui permettra de rendre compte des différentes formes que peut prendre la précarité énergétique.

Rationalisation de la situation et prise de conscience

La notion de rationalisation est à comprendre ici au sens de processus de raisonnement des ménages leur permettant de donner du sens à leur situation. Contrairement à ce qu'on pourrait croire, cette rationalisation ne dépend pas que de l'état du logement, ne se limite pas seulement à un arbitrage binaire utilisant ou non la mauvaise qualité du logement comme principe explicatif global. L'état du logement est l'un des facteurs que les ménages mobilisent pour penser leur situation. Les autres facteurs proviennent de la trajectoire résidentielle et sociale des ménages ainsi que de l'accumulation ou non de problèmes liés à un mode de vie précarisé.

La prise de conscience de la précarité énergétique

Tout d'abord, pour réagir à une situation de précarité énergétique, il faut avoir conscience d'en vivre une, ce qui n'est pas automatique. Pour beaucoup de ménages, ce sont les assistants de service social qui se sont rendu compte de la situation. Pour les premiers, il s'agissait essentiellement d'une facture difficile à régler, mais ils ne remettaient pas forcément en cause le montant de cette facture. Ce sont les assistants de service social qui ont repéré que la somme était anormalement élevée pour les profils des ménages, que cela soit dû à une mauvaise gestion ou à un logement dégradé, voire une combinaison des deux. C'est uniquement après cet événement que les ménages prenaient conscience de la surfacturation.

Pour d'autres ménages, ce sont les maladies à répétition de leurs enfants qui ont fini par les amener à une prise de conscience. Un exemple particulièrement éloquent peut être trouvé dans le témoignage de cette famille qui ressentait le froid dans l'appartement mais qui n'en avait pas identifié la cause. C'est leur médecin de famille qui, suite aux maladies régulières d'un de leurs enfants, leur a demandé s'ils ne laissaient pas toujours les fenêtres ouvertes chez eux. Avant cela, la mère culpabilisait en se disant qu'elle était responsable des maladies de son enfant car elle le sortait trop et qu'elle ne le couvrait pas assez. La visite du PACT confirmera que les fenêtres de leur appartement ne sont pas étanches et constituent le défaut majeur dans l'isolation générale. Les enfants sont l'objet d'une attention particulière de leurs parents par rapport au problème du froid, et « *quand ils ne se plaignent pas, c'est leur santé qui le dit* ».

Bien sûr, avant la prise de conscience, ces ménages avaient froid et voyaient les traces d'humidité, mais ne plaçant pas ces éléments au centre de la vision qu'ils avaient de leur logement, ils pensaient que c'était plus ou moins normal étant donné le prix qu'ils payaient pour le logement. L'inconfort était ressenti, mais il était aussi vécu d'une façon passive. C'est uniquement suite à la prise de conscience que les ménages sont à même de mettre au point des stratégies d'économie ou de restriction. Cependant, tous les ménages n'ont pas eu besoin d'un apport extérieur pour réaliser cette prise de conscience et beaucoup ont diagnostiqué seuls le problème.

Ces différences de réactions pourront être expliquées grâce à la typologie présentée dans la prochaine partie qui permet de comprendre la naissance des représentations et des pratiques énergétiques. Il faut retenir que le besoin d'une accumulation de problèmes pour que les ménages puissent se rendre compte que la situation n'est pas normale rend difficile le repérage rapide de ces ménages.

Entre la rationalisation technique et la culpabilisation

Globalement, la rationalisation « technique » de la situation énergétique est dominante, quand bien même les ménages n'auraient pas de compétences dans ce domaine. Elle correspond surtout à une première explication tout faite, donnée par défaut. Ce type de rationalisation a tendance à limiter les possibilités de changement de comportement car les causes de la précarité énergétique sont situées exclusivement dans l'environnement du ménage et absolument pas dans ses pratiques. L'augmentation du prix de l'énergie sert aussi parfois de seul facteur explicatif de la hausse des factures. Précisons que ces facteurs sont effectivement le plus souvent à la base de la précarité énergétique et que les ménages ne s'abusent pas en se représentant leur situation ainsi, mais le fait de ne pas du tout remettre en cause ses pratiques énergétiques peut s'avérer problématique lorsque celles-ci sont effectivement en partie responsables de la précarité.

Cependant, beaucoup de ménages, qui mobilisaient dans un premier temps une explication complètement technique, avouaient peu à peu, aux cours de l'entretien, qu'ils se posaient des questions sur leurs pratiques. Alors que le premier cas rend difficile l'intégration des pratiques d'économie, ce deuxième cas révèle une importante souffrance mentale chez les ménages qui peuvent en venir à se sentir coupables de leurs propres difficultés. La précarité énergétique n'étant que rarement le seul souci des ménages, ceux-ci viennent à se demander s'ils ne sont pas responsables de leurs difficultés, si les problèmes de vie ne sont pas dus à leurs comportements et à leurs incompétences. Les ménages se retrouvent fragilisés par leur expérience de la précarité énergétique.

La prise de conscience déclenche des pratiques de restriction de la part des ménages. Une fois que la source du problème a été identifiée, il leur est possible de réagir plus efficacement, ou du moins de mieux comprendre leur situation. Ainsi la prise de conscience va de pair avec une nouvelle rationalisation de la situation.

Le phénomène est particulièrement flagrant en mesurant les effets de la visite du PACT qui renforce cette dynamique et permet de mettre aussi l'accent sur les économies réalisables via un changement

de comportement. Beaucoup de ménages ont apprécié cette visite, non parce que leurs dépenses énergétiques ont été modifiées depuis mais parce que le PACT faisait figure d'expert qui objectivait leur situation, et leur permettait d'aborder avec plus de confiance les négociations avec les responsables des travaux, pour en justifier la nécessité.

Cette nouvelle rationalisation permet aussi aux ménages de changer leur comportement lorsqu'il est possible de jouer sur ce facteur. Et quand cela se produit, ces changements de comportements sont durables et remobilisés même après un déménagement dans un logement mieux isolé. Par exemple cette femme qui commente ainsi la visite du PACT alors qu'elle vient de s'installer dans un nouvel appartement :

« Ca nous a rendus vigilants. Mon fils, c'est sûr, il fait très attention à l'électricité. Il éteint toujours les lampes en sortant des pièces. C'est à cause de ce qu'on a connu dans l'autre appartement. »

Logement dégradé et image de soi

La visite du PACT ne permet pas seulement aux habitants de mieux s'armer pour négocier des travaux ou de développer de nouvelles pratiques plus économes. Elle a aussi un impact important et positif sur le moral des ménages.

Comme nous l'avons vu avec la *Figure 1 : Spirale de la précarité énergétique*, la précarité énergétique, si elle ne trouve pas de solution, a tendance à créer une configuration entraînant les ménages vers la souffrance mentale. Il s'agit en fait d'une spirale de dévalorisation de soi. Les ménages les plus fragiles, dont la situation générale est la plus précaire, sont les plus vulnérables à ce cercle vicieux. Se laissant enfermer, le repli sur soi amènera les ménages à ne plus faire d'efforts pour améliorer les choses et à laisser la situation se dégrader. Cette désocialisation est un syndrome d'auto exclusion qui impacte sévèrement l'équilibre mental (Futos, 2009).

La santé mentale est définie ainsi par l'OMS : *« un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et contribuer à la vie de sa communauté. Dans ce sens positif, la santé mentale est le fondement du bien-être d'un individu et du bon fonctionnement d'une communauté. (...) Les problèmes de santé mentale sont également associés aux éléments suivants : changement social rapide ; conditions de travail éprouvantes ; discrimination à l'égard des femmes ; exclusion sociale ; mode de vie malsain ; risques de violence ou de mauvaise santé physique ; et violations des droits de l'homme. »* (OMS, 2010).

Il apparaît ainsi que l'environnement social est déterminant pour la santé mentale et que celle-ci est mise en péril lorsque les ménages s'inscrivent durablement dans des situations de précarité énergétique qui réduisent drastiquement leur qualité de vie.

Ces ménages fragiles, vivant généralement dans des logements en très mauvais état ne permettant pas de faire beaucoup d'économie en changeant simplement de comportement, ne disposent pas de

suffisamment de capitaux (économique, social et culturel) pour faire face à ces difficultés. Tout au contraire, bien souvent la spirale de la dévalorisation de soi est déjà entamée et les difficultés énergétiques ne viennent que la renforcer. Pour en rester au niveau du logement, il est possible de schématiser ainsi l'engrenage dans lequel tombent les ménages :

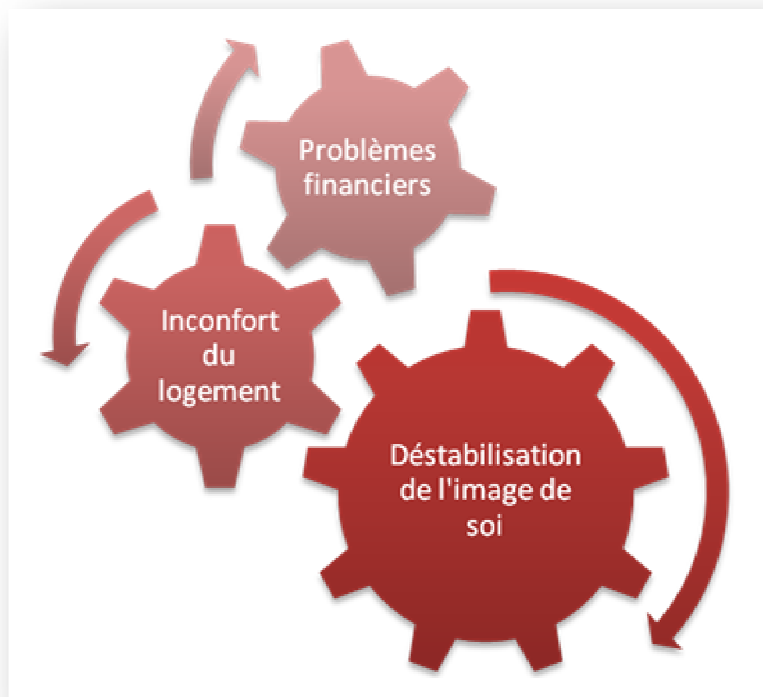


Figure 2 : Engrenage de la dévalorisation de soi

L'intérêt de ce schéma est de mettre en exergue le fait que les difficultés financières et l'inconfort du logement ne sont que des composantes de la souffrance mentale des ménages fragilisés. Il est bien sûr extrêmement important de lutter contre les factures non réglées et contre les logements en mauvais état. Mais pour une personne durablement affectée par la précarité, la souffrance mentale représente la partie immergée de l'iceberg.

La précarité énergétique revient généralement à faire l'expérience d'une forme de pauvreté. Une telle expérience est vécue dans la honte par les occupants qui ont tendance à rationaliser, soit en s'en rendant responsables, soit en incriminant totalement le logement, soit en se persuadant, parfois avec raison, que c'est n'est qu'un problème temporaire. Nous avons même rencontré une personne qui se demandait si sa sensation de froid n'était pas psychosomatique. Cette honte explique aussi la volonté des ménages de ne pas faire appel à une aide extérieure. Il est éclairant que les ménages enquêtés qui étaient dans la plus grande précarité énergétique étaient justement ceux qui voulaient le moins recevoir de l'aide.

Par exemple, aller réclamer des travaux auprès de son propriétaire, c'est courir le risque de déclencher un conflit, comme cette femme isolée qui n'est jamais allée voir le sien car elle « *n'aime pas se plaindre* » et qui a reçu des reproches de celui-ci après le passage du PACT :

« Elle [la propriétaire] est venue m'engueuler parce que soi-disant je n'avais pas besoin d'en parler au PACT, parce que j'aurais dû lui en parler directement à elle... parce que ça lui faisait beaucoup de travaux » et de conclure « elle se fiche des habitants de toute façon, elle ne voit que son intérêt à elle ».

Cette position de repli est parfois réfléchie et justifiée, comme ce locataire, qui ne se reconnaît pas dans son logement où il a effectué des travaux dès son emménagement car « *seul un dépressif en phase terminale pouvait vivre là dedans* », limitait au maximum ses contacts avec les assistants sociaux car il les jugeait « *porteurs de la fatalité qu'ils combattent, ils la régulent* ».

Cependant, la non demande d'aide est parfois juste une barrière que les ménages n'osent pas franchir seuls, mais ils ne regrettent pas d'avoir été poussés à le faire par des personnes extérieures :

« Les gens ont du mal à le croire [que ce ménage a vécu quatre ans sans électricité]. Les gens qui ont envoyé les AS, d'un côté, je leur dis merci. Aller réclamer, on s'en serait passé... [les assistants de service social étant intervenus sans que le ménage le réclame directement] ».

Ou encore cette femme isolée à la retraite qui avait peur que ses voisins ne comprennent pas que ses impayés provenaient d'un problème lié au logement et non à elle :

« Quand on est dans cette situation on est trop pudique, j'avais honte de dire que je ne pouvais pas payer mes factures »

« J'étais traumatisée par le chauffage, je ne parlais pas de mes problèmes aux autres ».

Demander de l'aide revient à s'installer durablement, dans leur esprit, dans une position demandeur assisté, justement parce que ces personnes se doutent malgré tout que la situation n'est pas ponctuelle. Pour reprendre la théorie d'Ervin Goffman à propos de la présentation de soi, ces ménages sont dans une situation où ils risquent très facilement de perdre la face, c'est à dire de présenter une image de soi qui sera interprétée de façon différente de l'image qu'ils ont d'eux-mêmes (Goffman, 1973). Bien qu'ils se trouvent objectivement en situation de pauvreté, ils ne veulent pas être considérés comme des pauvres car cela dégraderait encore plus l'image qu'ils ont d'eux-mêmes. Paradoxalement, ce sont les ménages les plus dans le besoin qui ont le plus de difficultés à demander de l'aide :

« Je n'en parlais à personne autour de moi, dans ces cas là on est seul et c'est chacun pour soi ».

« Autour de nous, personne n'était au courant. Seule la voisine du dessous qui est une amie, sa mère et un autre ami. On ne le montrait pas, on ne le disait pas. »

« Ce qui est quand même absurde je veux dire, je paye un appart et des charges... mais j'ai intérêt à être dans un projet qui m'absorbe quoi sinon... (...) Et ça ne m'incite pas à inviter des gens chez moi, c'est pas terrible en socialisation (...) c'est déjà pas toujours évident quand on est dans une situation social un peu précaire bon voilà, mais si en plus où est dans un appart où on ne peut pas recevoir... »

« Je préfère ne pas y penser, j'espère qu'il fera moins froid (...) Dans quatre ou cinq ans, si ça continue, ce sera dur »

Jean Furtos (2009) rappelle que *« L'homme habite, et ainsi prend place parmi les humains. Pour cela, il lui faut un lieu où inscrire son corps, sa subjectivité, son histoire, sa citoyenneté. Habiter, c'est mettre de soi en un lieu, ce qui est fort différent d'être logé. »*. Il existe une relation dialectique forte entre l'état mental de l'habitant et l'état physique de l'habitat, et nous avons pu l'observer au cours de notre étude.

Dans leur situation de précarité généralisée, tous les éléments de leur vie leur renvoient cette même image d'échec. Ce phénomène est particulièrement visible chez cet intellectuel précaire, il dispose d'un bac+4, d'expérience dans les métiers du spectacle mais vit du RMI car il ne parvient pas à trouver de travail. Pour lui, son logement (insalubre) est devenu la manifestation physique de ses échecs professionnels. Il avait presque fini par accepter qu'il *« ne valait pas plus de 400 € dans un appartement insalubre »*.

Le sentiment de honte peut se propager aussi chez les enfants qui n'en parlent pas autour d'eux à l'école et qui font comme s'ils ne connaissaient pas de problèmes énergétiques. Mais parfois les enfants refusent complètement de se sentir solidaires des difficultés de leurs parents et aux contraires les leurs reprochent, ce qui accentue encore plus leur culpabilité :

« [Mon fils] part souvent il va chez des copains ou chez les grands parents, je préfère me dire qu'il part parce qu'il a froid (...) un jour des amis m'ont dit qu'il avait dit qu'il faisait -40° à la maison ».

« Mon fils m'a demandé une fois pourquoi je suis toujours habillé pareil, pourquoi je ne suis pas comme les autres mamans »

Même hors de la famille nucléaire, la communication n'est pas évidente. Ainsi ce couple vivant sans gaz ni électricité qui était obligé de chauffer l'eau de la douche dans des casseroles avec un réchaud ou qui allait se laver chez le père de la mère, en prétextant une visite de courtoisie, mais sans lui dire qu'ils n'avaient plus d'eau chaude chez eux.

« Quand les enfants n'étaient pas là, je ne chauffais pas. Pour les douches, on chauffait des casseroles d'eau. Ou alors, on allait chez mon père. Mon père, il ne savait pas qu'on n'avait pas d'électricité. »

Il faut donc bien noter que la précarité énergétique n'a pas qu'un impact sur le physique des personnes, en déclenchant des maladies respiratoires par exemple, mais aussi et surtout des impacts mentaux. Il ne s'agit plus seulement d'impayés ou d'inconfort, voire de maladie, mais d'identité. La précarité déstabilise son image de soi et les ménages en viennent à ne plus savoir comment se penser eux-mêmes.

L'ébranlement de leur identité résulte le plus souvent de dépressions chroniques. Plusieurs ménages enquêtés ont déclaré être actuellement sous traitement. Bien sûr le logement n'est pas seul en cause, car ces ménages cumulent les difficultés, mais l'état de l'appartement peut être vécu comme une objectivation de l'impasse sociale vécue subjectivement.

A la lueur de ces éléments, il est plus aisé de comprendre pourquoi la visite du PACT pouvait être vécue comme une libération car elle permettait de leur prouver à eux-mêmes qu'ils n'étaient pas responsables, que ce n'était pas de leur faute si ils ne parvenaient pas à payer leurs factures. La visite du PACT permet aux ménages de ne pas perdre la face, ou plutôt d'en regagner en partie, de les reconforter dans l'image qu'ils ont d'eux-mêmes :

« Le PACT a dit que je n'avais pas beaucoup d'économie à faire, j'étais contente de voir que je n'étais pas dépensière »

« J'en avais besoin [de la visite du PACT] je finissais par me demander si c'était pas moi qui était débile, j'en étais rendu là ! »

« J'avais besoin de parler du problème et d'avoir un regard extérieur sans être jugée »

Les effets du statut d'occupation

La relation au propriétaire agit fortement sur la façon dont les locataires réagissent à la précarité énergétique

La situation est davantage subie chez le locataire que chez le propriétaire occupant dans la mesure où le locataire ne comprend pas toujours pourquoi son bailleur n'entreprend aucuns travaux, pourquoi il ne connaît pas l'état réel du logement. Certains sont noyés sous les diagnostics contradictoires de leur propriétaire niant la nécessité de faire des travaux. Le sentiment de ne pas pouvoir connaître l'état réel du logement se cumule au sentiment d'impuissance et de non maîtrise de son quotidien. Le sentiment général est que le propriétaire cherche uniquement le gain financier et ne porte aucun intérêt au ménage.

« Ils s'en foutent, il faut payer le loyer et c'est tout et maintenant faut payer le loyer avant le 5 mais personne a sa paye avant le 5 ! »

« Le propriétaire, c'est pas facile. Il n'a pas envie de faire les travaux. Il s'en fout royalement. Mon homme a proposé de doubler le mur du couloir [qui donne sur l'extérieur]. Le propriétaire avait juste les matériaux à payer mais il n'a pas voulu. Du coup on a refait le couloir esthétiquement. On n'a pas les moyens de doubler. »

Ces ménages ont le sentiment qu'ils ne trouveront pas d'autre logement et tendent à s'enfermer dans cette situation. Ils adaptent leur mode de vie aux problèmes du logement mais ne baissent ainsi que très peu leurs charges, voire les augmentent, dans la mesure où les problèmes de fond du logement ne sont pas résolus. Globalement les propriétaires sont jugés peu réactifs aux demandes des locataires et plusieurs d'entre eux ont recours à des solutions partielles et précaires telles que le bricolage et le calfeutrage. Les locataires refusent le plus souvent d'entreprendre eux-mêmes des travaux d'ampleur pour améliorer le logement. D'une part parce qu'ils n'en ont pas les moyens. Mais même lorsque ces travaux seraient possibles en mobilisant gratuitement le savoir faire d'amis professionnels dans les métiers du bâtiment, le choix est généralement de ne rien faire car ils considèrent que ce n'est pas à eux de le faire et ne veulent pas rendre service à leur propriétaire en améliorant la qualité du logement, permettant ainsi qu'il soit loué plus cher par la suite. Ce dernier aspect indique aussi clairement que pour les ménages, leur logement actuel est considéré comme transitoire et ponctuel, même quand leur occupation commence à durer. Ce déni peut être compris comme un refus de la part de l'occupant de se reconnaître véritablement dans la précarité.

Cette relation conflictuelle avec les propriétaires peut parfois éclater au grand jour. Un locataire, vivant dans un logement insalubre, se déclarant dégoûté par la « *malversation* » de son propriétaire a décidé de ne plus payer ses charges. Cette réaction a bien sûr contribué à dégrader sa situation car il se retrouve maintenant avec 1500 € d'impayés. La relation avec le propriétaire peut aussi être ambiguë. Par exemple cette locataire, isolée dans une maison de 117m² déclarée logement indécent, ne souhaite pas directement interpeller ses propriétaires :

« Je les connais depuis longtemps, c'est un couple de personnes âgées mais quand on parle sous c'est plus tendu (...) je les connais trop bien et sa femme est malade, il faut tenir compte du contexte aussi ».

Un cas particulier est à signaler, il s'agit d'une escroquerie manifeste de la part d'un propriétaire vis-à-vis d'une locataire isolée de 63 ans. Celui-ci s'était directement raccordé au compteur EDF de cette dernière, augmentant considérablement sa facture énergétique. Cette action a généré une relation très conflictuelle. Elle s'en est rendu compte en vérifiant son compteur :

« Un jour je suis sortie de chez moi, j'avais tout éteint et je me suis rendue compte que le compteur tournait toujours ».

Cependant, il faut noter que plusieurs ménages sont satisfaits des prestations de leur propriétaire, même lorsque celui-ci est peu réactif. Cela peut être en partie dû au fait que ces ménages sont essentiellement au stade trois de la spirale (Figure 1 : Spirale de la précarité énergétique) et n'ont pas

encore fait l'expérience de problèmes de santé ni entamé un processus de dévalorisation de soi. Enfin, tous les propriétaires ne sont pas complètement réfractaires à l'idée de faire des travaux et la visite du PACT en particulier a permis de débloquent plusieurs situations en recommandant aux propriétaires des améliorations qui ont été réalisées par la suite. Un propriétaire a lui-même demandé au PACT de faire un diagnostic technique dans un de ses appartements alors que le ménage occupant n'avait rien demandé.

Typologie des précarités énergétiques

Jusqu'ici, nous avons vu que les précaires énergétiques rencontrés pouvaient avoir des comportements très variés, des pratiques énergivores aux pratiques de restriction. Cette diversité est éclairante car elle renseigne sur le fait que la précarité énergétique n'est pas une expérience similaire pour tous les individus, mais dans le même temps elle complique et complexifie la lecture des situations. Pour faciliter la compréhension de la précarité énergétique, il est utile de réaliser une typologie qui permette d'organiser en profils les comportements, les pratiques et les représentations sous-jacentes.

Dans un souci de simplicité, la typologie que nous proposons s'appuie sur deux axes, deux types de pratiques, qui ont déjà été identifiés dans des études précédentes. Le diagnostic des causes et des conséquences de la précarité énergétique (EPEE, 2007a) a mis en lumière que les personnes vivant dans des logements dégradés pouvaient avoir deux types de réactions :

- *« Elles tentent tout de même de chauffer leur logement - en recourant parfois à des chauffages d'appoint tels que les poêles à pétrole - et prennent le risque de ne pas pouvoir payer leur facture et d'être endettées » ;*
- *« Elles décident, par souci d'économie financière, de ne pas ou peu chauffer leur logement quitte à vivre dans un logement froid ».*

Ce constat renvoie à une prise en compte de la situation objective du logement et du ressenti subjectif de la vie dans ce logement. Il existe plusieurs sortes de précarités énergétiques, elles peuvent être caractérisées, via une analyse des espaces de propriété par une difficulté ou non à régler les factures énergétiques et par la présence ou non de pratiques de restriction : soit les ménages limitent leur inconfort physique, soit les ménages limitent leur inconfort financier. Précisons que si le chauffage est l'un des éléments les plus importants pour les ménages, la précarité énergétique ne s'y réduit pas pour autant. A ce titre la définition donnée par l'ADEME permet d'englober toutes les difficultés énergétiques :

« La précarité énergétique caractérise les ménages qui n'ont pas les moyens de se chauffer à un niveau de température correct ou plus généralement ne sont plus en mesure de régler leurs factures d'énergie⁷ »

⁷ www.ademe.fr

■ Typologie de la précarité énergétique

La précarité énergétique résulte de la combinaison de deux axes : une vulnérabilité économique et une mauvaise qualité de logement. Dans le quotidien des précaires énergétiques, le premier axe se traduit par des difficultés économiques chroniques, le deuxième par des pratiques de restriction draconiennes. La dimension subjective intervient surtout pour ce dernier axe. En effet des ménages habitués dès leur plus jeune âge à des conditions rigoureuses pourront s'accommoder d'un logement mal isolé. Le froid pendant l'hiver leur semblera normal alors qu'un ménage habitué à un confort plus moderne considérera rapidement le froid comme insupportable. Ces deux axes permettent de distribuer les situations de précarité énergétique en trois catégories (la quatrième catégorie étant l'absence de précarité énergétique), créant la table de vérité suivante :

Difficultés économiques chroniques	Pratiques de restriction draconiennes	Catégorie de précarité énergétique
+	+	Grande précarité énergétique
+	–	Précaire énergétique liée à l'incapacité de régler les factures énergétiques
–	+	Précarité énergétique liée à des conditions de vie dégradées
–	–	Pas de précarité énergétique

- La **précarité énergétique liée à des impayés chroniques** : le ménage ne souffre pas particulièrement du froid mais rencontre des difficultés pour régler ses factures énergétiques. Ces difficultés peuvent provenir à la fois de la faiblesse des ressources et d'une mauvaise gestion de l'énergie domestique. Cette catégorie ne déploie pas de stratégie de restriction, et peut même sur-utiliser les systèmes de chauffage.
- La **précarité énergétique liée à un inconfort chronique** : le ménage dispose de ressources économiques limitées mais parvient à régler ses factures énergétiques, au prix d'une pratique de restriction impactant négativement le confort quotidien. Ce type de ménage souffre du froid et profite généralement peu des facilités de logement habituelles (eau chaude, électricité). Cette situation résulte d'une mauvaise qualité énergétique du logement,

parfois combinée avec une habitude acquise de restriction (cas de ménages ayant toujours vécu dans des logements mal isolés). Les pratiques de restriction déployées peuvent être vécues comme un sacrifice effectué pour pouvoir régler les factures, ou comme une attitude relativement normale, acquise pendant la trajectoire de vie.

- La **grande précarité énergétique** : le ménage combine les deux types de difficultés. Non seulement il ne parvient pas à régler ses factures énergétiques mais souffre en plus du froid et est contraint de limiter son usage quotidien des énergies. Cette catégorie déploie des stratégies de restriction sans pouvoir pour autant assainir sa situation financière. Les pratiques de restriction sont ici toujours vécues de façon négative.

Ces situations peuvent être schématisées dans un diagramme à deux axes :

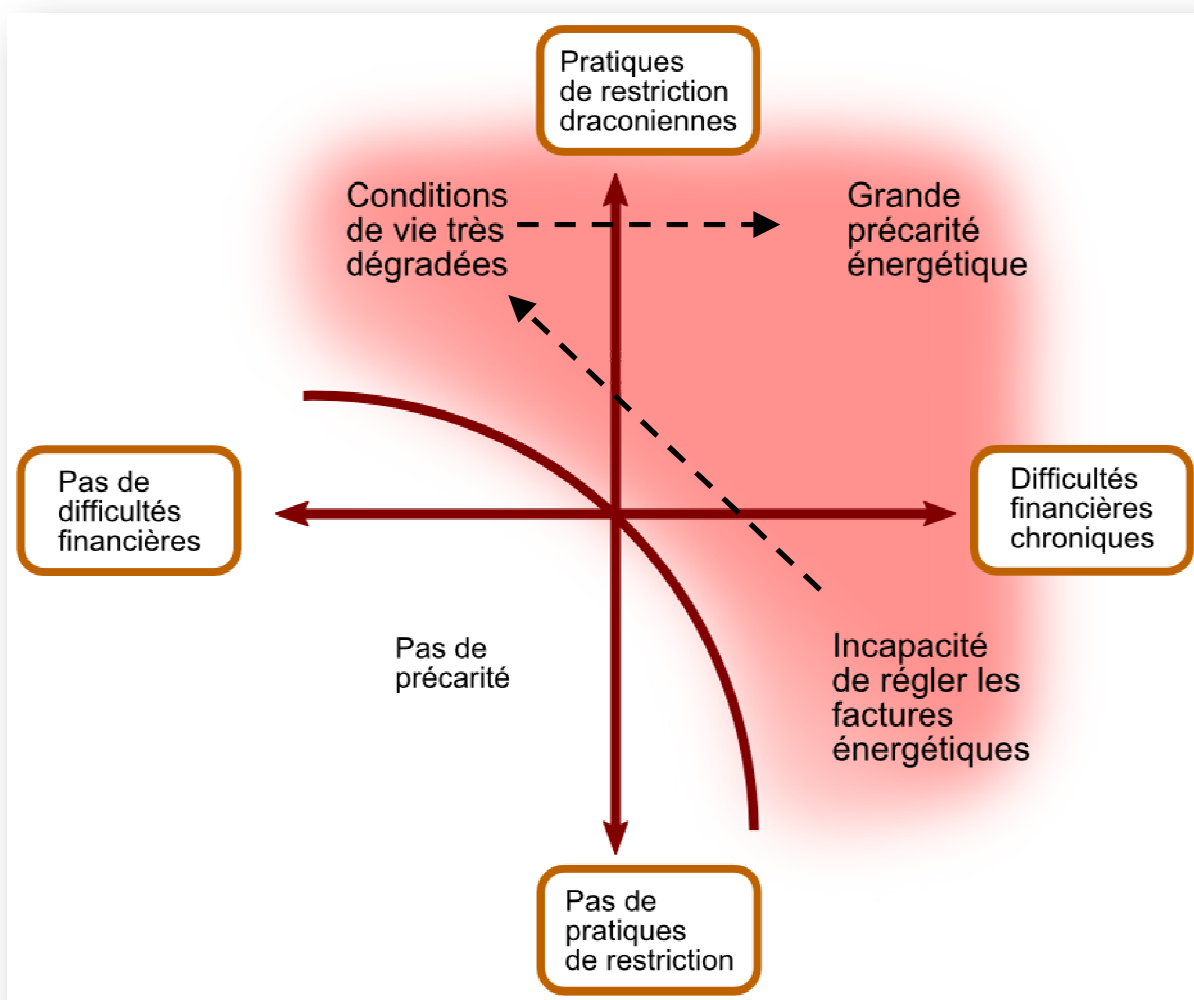


Figure 3 : Typologie de la précarité énergétique

Les flèches pointillées schématisent les évolutions possibles de la précarité énergétique (voir p. 52).

■ L'incapacité à régler les factures énergétiques

Ces ménages, au nombre de douze, sont caractérisés par une difficulté, ponctuelle ou chronique, à payer les factures tout en ne rencontrant pas de problème de confort particulier, comparativement au reste de l'échantillon. Les occupants estiment même généralement que leur logement est bien isolé et de bonne qualité. Le diagnostic du PACT a d'ailleurs souvent confirmé cette analyse, bien qu'il mette parfois à jour des problèmes d'isolation, allant de l'absence d'isolation à l'isolation partielle, qui étaient complètement ignorés par les occupants.

La moyenne d'âge de cette catégorie est inférieure à 40 ans. En isolant une femme seule de 60 ans, la moyenne d'âge passe à 35 ans. La part des familles monoparentales (femme avec enfants dans notre échantillon) et des isolées y est surreprésentée, seul un ménage est en couple. Pour la majorité de ces ménages, ce logement est le premier dans lequel ils habitent seuls, que cela soit suite à une décohabitation ou à une séparation. Dans tous les cas, la femme ne s'occupait pas des questions de factures énergétiques et ne supportait pas seule leur coût. Cette première expérience de l'autonomie s'accompagne d'une relative insouciance concernant l'énergie – avant de se retrouver avec des factures trop importantes, aucun des ménages n'avait pensé que cela pourrait poser un problème.

Et même après les premières difficultés, les pratiques énergétiques ne sont que peu modifiées. Ce fait s'explique en partie par la présence des enfants au sein des familles monoparentales. Les mères préfèrent payer cher plutôt que leurs enfants aient froid :

« Les économies après on les fait sur les trucs à côté : les vêtements, les DVD pour les enfants, les jeux, tout ça quoi. Parce que sur la nourriture c'est pas possible non plus, il faut bien manger quand même (...) avec les enfants de toute façon je suis obligée de chauffer, j'en profite quand ils ne sont pas là pour baisser le chauffage, mais sinon ils sont toujours là donc faut bien (...) les enfants ils courent, ils jouent, et puis un coup ils enlèvent les chaussons, alors même si je leur dis de les remettre, 10 minutes plus tard ils les enlèvent à nouveau ; je suis obligée de chauffer pour eux, ils passent toujours d'une pièce à l'autre donc je dois chauffer tout l'appartement. »

« Oui ben c'est sur qu'avec les enfants c'est toujours tout allumé ; ils courent partout, il faut bien qu'ils y voient »

Une méconnaissance des heures creuses d'électricité peut aussi être une cause de surfacturation, comme cette locataire qui utilisait des informations erronées HP/HC pour gérer sa consommation d'électricité. Elle regrette que les bons horaires ne soient pas adaptés à son mode de vie :

« Je peux pas commencer ma vie à 23h, je peux pas cuisiner à 23h, j'ai un enfant, les plaques électriques, je ne peux pas ne pas m'en servir, en plus il fait sombre dans l'appartement, surtout quand il fait pas beau, je suis obligée d'allumer ».

Bien que ces ménages ne s'inscrivent pas dans une stratégie de restriction comme les autres types de ménages en situation de précarité énergétique, cela ne signifie pas pour autant qu'ils ne fassent pas attention à leurs dépenses énergétiques. Mais c'est pour cette catégorie qu'il existe la plus grande latitude en terme d'économie énergétique par modification des comportements.

■ Les pratiques de restriction draconiennes

Ici le ménage vit dans une situation économiquement tendue, mais parvient généralement à régler ses factures énergétiques. Par contre, à l'inverse de la catégorie précédente, l'inconfort du logement est fortement ressenti bien que parfois minimisé. Onze ménages de l'échantillon entrent dans cette catégorie.

Le logement est toujours dégradé mais les personnes ne le vivent pas de la même façon. Les positions oscillent entre une volonté de quitter le logement et au contraire une minimisation de l'inconfort, héritée de la trajectoire de vie des personnes :

« J'ai grandi à Belfort. Le dernier hiver que j'y ai passé, il faisait -40°C avec un mètre de neige. Je jouais dedans. Du coup, je trouve qu'ici, il ne fait pas spécialement froid. Je ne m'habille pas spécialement. J'ai une fille très frileuse et la petite qui est comme maman. »

Cette minimisation peut être exacerbée jusqu'à devenir véritablement du déni de réalité. Ainsi par exemple ce témoignage d'un homme, en couple, qui est né dans la maison qu'il occupe et qui s'y est toujours trouvé très bien :

« Avant il faisait encore plus froid, il faisait -20° l'hiver, toutes les canalisations étaient gelées et la Saône aussi. »

« On n'a pas besoin de chauffage dans les chambres, le poêle chauffe très bien »

« Les gosses sont trop fragiles maintenant, on n'a pas eu de problèmes quand on était petits, on n'était pas malades, on avait des bouillottes ».

« Quand on se réveillait [dans son enfance], il y avait du givre sur les vitres, et il n'y avait pas de double vitrage à l'époque, on ne se portait pas plus mal (...) quand j'ai froid je mets un pull, je me mets sous la couette et puis voilà »

Ces témoignages permettent de mettre en exergue l'importance des habitudes de vie acquises. Ces occupants vivent dans des logements qui s'avéreraient invivables pour beaucoup de personnes, mais eux nie l'inconfort en considérant qu'il est normal qu'il fasse froid dans la maison en hiver et ils le justifient en mobilisant des souvenirs d'enfance pendant lesquels il faisait encore plus froid.

Cependant ce genre de cas reste une minorité et la plupart des ménages dans cette catégorie ont un discours très critique sur l'état de leur habitation, les constats de problèmes sont éloquentes :

« Il y a beaucoup d'humidité malgré qu'il y ait la ventilation, c'est peut être dû au fait que c'est pas chauffé (...) j'utilise quasi pas les convecteurs à cause du prix et du type de chauffage, le problème est que ça ne réchauffe pas les murs si on met pas en continu (...) ça chauffe pas, vous sentez la chaleur quand vous êtes devant mais ça chauffe pas ».

Les ménages ont l'impression de chauffer « *comme si les portes étaient ouvertes* ». Ils s'aperçoivent des problèmes d'humidité en se rendant compte qu'il y a des tâches noires sur leurs vêtements.

Les pratiques de restriction sont très répandues dans cette catégorie et généralement très draconiennes. Une attention toute particulière est portée à l'utilisation de l'eau, n'en faisant pas couler plus que nécessaire. Les veilleuses sont systématiquement éteintes, avec des prises électriques disposant d'interrupteurs. Le matériel électroménager est modifié pour favoriser les appareils économes en énergie.

Ayant vécu une coupure d'électricité et de gaz pendant longtemps, ce ménage a dû recourir aux anciennes méthodes :

« On s'éclairait au pétrole, avec les bougies, les lampes solaires (...) il y a peu de temps que j'allume la lumière dans la salle de bain et les toilettes, j'ai perdu le réflexe d'allumer systématiquement, je me dirige dans le noir (...), ce qui était vraiment galère, c'était la lessive à la main. Je passais 3 ou 4 heures à faire la lessive dans le noir, la nuit, pour ne pas embêter les filles ».

Lorsqu'ils ont de nouveau eu accès à l'électricité, la première demande des filles du couple a été « *d'avoir un sapin avec des guirlandes de Noël qui s'allument* ».

Les impacts sur la santé mentale sont aussi très importants et déstabilisants :

« Je passais aussi beaucoup de temps sous ma couette, j'allais me doucher chez une copine parce que dans la salle de bain, j'avais une sensation de froid et d'humidité (...) je faisais mes papiers dans mon lit, tout »

Ayant reçu des documents de la CAF à propos de son logement indécents, madame réagit en disant « *ça fait drôle quand vous recevez ça hein...* ». Nous retrouvons la question de l'image de soi évoquée précédemment : la locataire ne se pensait pas comme une personne en précarité et le fait d'être

engagée dans une procédure officielle de logement indécents la perturbe, car cela remet en cause l'image qu'elle a d'elle-même.

Enfin, même les ménages ayant tendance à nier l'inconfort, admettent à demi-mot que s'ils avaient les moyens financiers de réaliser des travaux d'amélioration, ils l'auraient fait depuis longtemps. Mais les rapports au logement restent souvent ambigus, malgré l'inconfort manifeste, beaucoup de ménages ont une attitude mitigée à l'idée d'un déménagement

« Je n'ai aucune envie de déménager, je ne trouverai pas mieux à ce prix [450 € pour un T4], si on déménage, on cherchera une maison à louer avec du terrain ».

Au cours de l'étude, une locataire enquêtée a réussi à obtenir un CDI entre la visite du PACT et la visite de l'OSL. Cette amélioration financière lui a permis de faire l'achat d'un poêle ce qui a modifié grandement l'image du logement à ses yeux, elle ne souhaite plus le quitter et déclare :

« J'ai moins la sensation d'humidité avec le poêle (...) je vis, j'ai meilleur moral, je mange mieux, je peux faire la cuisine, je passe moins de temps dans mon lit, je vis plus normalement » [cependant le logement est toujours officiellement classé comme indécents].

Globalement, peu de ménages dans cette catégorie ont manifesté une réelle volonté de déménager. Cela s'explique en grande partie par le fait que beaucoup d'entre eux sont propriétaires de leur logement. Il leur est difficile d'envisager de le vendre à la fois pour des raisons sentimentales et pour des raisons économiques, ces logements énergivores ne pouvant a priori pas être vendus très chers. Ainsi, lorsque les pratiques de restriction suffisent pour assainir les dépenses, ces ménages s'installent dans une routine de la restriction, le froid et l'inconfort devient une nouvelle norme.

La grande précarité énergétique

Cette catégorie est la plus répandue chez les ménages enquêtés. Il s'agit du cas « traditionnel » de précarité énergétique : les difficultés de paiement des factures sont combinées à la mauvaise qualité du logement et empêchent les ménages d'avoir des pratiques énergétiques normales, ce qui a pour effet de rendre la vie quotidienne très inconfortable.

Plusieurs de ces ménages ont témoigné une incompréhension à l'égard de leurs factures énergétiques et des variations qu'ils constataient. Globalement, cette population subit la plupart des difficultés qui ont été exposées dans la première partie sur le quotidien des ménages : usage limité des pièces du logement en hiver, maladies à répétition, usage ponctuel d'un système de chauffage d'appoint coûteux, porter plusieurs couches de vêtements, humidité, sentiment d'injustice vis-à-vis de l'inaction de leur propriétaire, etc. :

« Dans les chambres ça va encore parce qu'on est sous les couvertures (...) on est tous malades en hiver », « ils s'en fichent [les propriétaires] des habitants, s'il y a un problème de loyer, si on ne paye pas, ils appellent, mais sinon ils s'en fichent, vous pouvez faire ce que vous voulez, ils ne répondent pas ».

En plus d'être énergivores, les logements sont parfois aussi très dangereux, comme dans le cas de cette locataire dont une partie du sol s'est écroulé sous elle, il a été bouché par une plaque de fer :

« Ca s'est écroulé sous moi, c'est le vide en dessous, j'aurai pu mourir, ils ont juste mis une plaque de fer mais ça va recommencer avec l'eau [le logement a été inondé], j'ai toujours peur quand mon petit fils rentre ».

L'impact négatif sur leur équilibre mental est très souvent présent dans cette catégorie :

« Je vis dans un trou (...) depuis que je suis là j'ai pris 14 kilos à cause du stress, et le médecin l'a dit, c'est à cause de ça que j'ai tous ces problèmes ».

Les solutions de bricolage pour limiter les pertes de chaleur créent parfois en elles-mêmes de l'insécurité pour les ménages :

« J'avais bouché l'aération mais le monsieur du PACT l'a enlevé, c'est interdit, en plus on avait un problème de fuite de gaz sur la cuisinière et j'étais obligée de couper [l'arrivée de gaz] à chaque fois ».

La place des enfants dans les préoccupations des précaires énergétiques

Comme pour les personnes de la première catégorie de la précarité énergétique, la présence ou non d'enfants est très importante dans la façon dont les ménages abordent leur situation. Il est possible de subdiviser cette catégorie en deux sous-catégories : les ménages avec enfants et les ménages sans enfants. D'ailleurs ici aussi, les séparations de couple peuvent plonger une personne dans la précarité énergétique : *« il buvait [son ancien compagnon], il était méchant des fois, moi j'aime pas ça alors je suis venue là ».*

Les ménages sans enfants vivent une situation difficile et usante mais ils disposent malgré tout de plus de marge de manœuvre dans le sens ils sont les seuls à subir l'inconfort de leurs pratiques de restriction. Ce sont essentiellement des femmes isolées assez âgées aux revenus modestes. En termes de trajectoires, il est possible d'observer une relative continuité (ponctuée par des mises en ménage plus ou moins durables avec un compagnon) entre les familles monoparentales et ces femmes isolées. Le changement de statut intervient au moment de la décohabitation du ou des enfants(s). Il arrive

assez souvent de rencontrer des situations où la mère continue de vivre avec son enfant après que celui-ci ait atteint l'âge adulte.

Pour les personnes avec enfants, ils doivent non seulement s'imposer des pratiques de restriction drastiques, mais en plus l'imposer à leurs enfants, bien qu'ils essaient souvent d'en atténuer l'impact. A ceci s'ajoutent les difficultés économiques chroniques qui peuvent largement contribuer à l'émergence d'un climat délétère dans la famille.

L'adoption de pratiques de restriction est plus difficile pour les enfants, voire impossible pour les enfants en bas âge. Nous avons toutefois rencontré des personnes, qui après en avoir discuté avec leurs enfants, sont parvenus à créer un consensus pacifié au sein de la famille. Dans tous les cas, les parents ont du faire montre de beaucoup de pédagogie pour que leurs enfants adaptent leurs pratiques énergétiques :

« C'est pas compliqué hein, et puis ils savent que si l'eau coule toujours... Au début il fallait que je le leur rappelle tout le temps et puis au bout d'un moment, ça allait »

« On fait très attention. Je dis bien aux enfants de fermer l'eau des douches. Nous, on fait attention. La plus grande des filles, maintenant elle prend des douches plutôt que des bains. »

Mais dans la plupart des cas, les enfants ne comprenaient pas, ou refusaient de comprendre les difficultés de leurs parents et cela créaient des situations conflictuelles au sein de la famille.

Les adultes sont prêts à se sacrifier pour leurs enfants. Cette mère divorcée a vécu un conflit avec le père de ses enfants qui voulait en récupérer la garde étant donné que l'une des filles avait fait une otite avec complication à cause du froid dans le logement. Maintenant elle est « *angoissée* » pour ses enfants et déclare « *quand les enfants ne sont pas là, je ne chauffais plus du tout [l'hiver dernier] pour économiser un peu et mieux chauffer quand ils revenaient de chez leur père* ».

Les enfants sont le filtre par lequel les ménages abordent les problématiques de leurs logements :

« C'est surtout embêtant pour les enfants (...) on entend les sifflements, on a notre lit en dessous de la fenêtre mais c'est affreux, en plus les volets sont en mauvais état donc ça coupe pas l'air ».

Cette préoccupation pour les enfants revient souvent soit à assumer des pratiques énergivores pour leur confort, soit à accepter les pratiques énergivores des enfants faute de pouvoir y remédier sans entrer en conflit. Nous avons vu que la précarité énergétique déstabilise les individus dans l'image qu'ils ont d'eux, qu'elle mine leur confiance en eux-mêmes. Dans ces conditions, un conflit avec leurs enfants est très destructeur pour leur moral :

« Ce n'est pas lui qui paye de toute façon [...] Ca ne le regarde pas [...] A cet âge, il s'en fiche » « il va me dire que ce n'est pas lui paye, qu'il s'en fiche »

« C'est plus difficile pour les enfants, faut que je surveille ».

« [Mon fils] l'a dure, c'est contraignant pour lui, je lui dis fait attention, moi j'ai l'habitude j'ai été élevé comme ça, quand je prends une douche je coupe l'eau quand je me savonne, lui il laisse couler pendant 20 minutes (...) un jour il avait laissé son chauffage toute la journée dans sa chambre, mais bon je comprends. »

« Moi ça va mais c'est surtout pour [mon fils], pour qu'il se rende compte (...) quand on était à 1000 watt je lui laissais des mots dans le compteur pour pas qu'il allume la télé et la chaine hifi en même temps »

« Les jeunes gueulent, ils voudraient prendre plus de douches, tous les jours comme leurs amis ou au moins trois ou quatre fois par semaine. Je leur dit : avant je travaillais, c'était possible, maintenant j'ai la pension [retraite], je gagne moins, il faut faire des économies »

Nous voyons ainsi que les enfants sont souvent la source de pratiques très énergivores et que les ménages se sentent souvent démunis face à leurs exigences.

Les évolutions de la précarité énergétiques

Les flèches représentées sur la Figure 3 : Typologie de la précarité énergétique permettent de figurer une trajectoire de précaire énergétique telle qu'elle a été la plus souvent observée. Cependant le passage d'un stade à l'autre n'est pas systématique. Les ménages en incapacité de régler leurs factures énergétiques peuvent très bien rester à ce stade si les aides sociales leur permettent, bon an mal an, de joindre les deux bouts à la fin du mois. Il se peut aussi que les aides sociales les déresponsabilisent en évacuant la question énergétique des problèmes à régler. Cependant, ces cas représentent une minorité et la plus part des ménages dans cette catégorie sont amenés à mettre en œuvre des pratiques de restriction, afin d'assainir leurs finances.

Ils entrent pendant un temps plus ou moins long dans la deuxième catégorie, celle des pratiques de restriction drastiques. Ecore une fois les ménages peuvent rester à ce stade et ne pas entrer dans la troisième catégorie, ou au contraire, être dans de telles difficultés que la grande précarité arrive très rapidement.

Une fois en grande précarité, les ménages ont la sensation exacerbée d'être dans une impasse en ce qui concerne leur logement et cela les affecte leur santé mentale. Dans les cas où ils arrivent à

augmenter de nouveau leurs revenus, ils peuvent sortir de la précarité énergétique et reprendre une vie normale en déménageant. Les remises en couple peuvent aussi aider les femmes seules ou avec des enfants, en apportant un nouveau revenu dans le foyer. Mais plus les personnes vivent longtemps la précarité énergétique, plus l'horizon se rétrécit et moins ils sont à même de saisir les opportunités pour améliorer leur situation. Ils vivent souvent dans une précarité généralisée et leurs tentatives pour améliorer leurs conditions de vie sont soldées d'échecs.

Il est donc important de permettre aux personnes en grande précarité énergétique de ne pas s'installer dans leurs difficultés et d'éviter qu'ils en viennent à penser que leurs difficultés sont normales, voire qu'ils en sont eux-mêmes la cause.

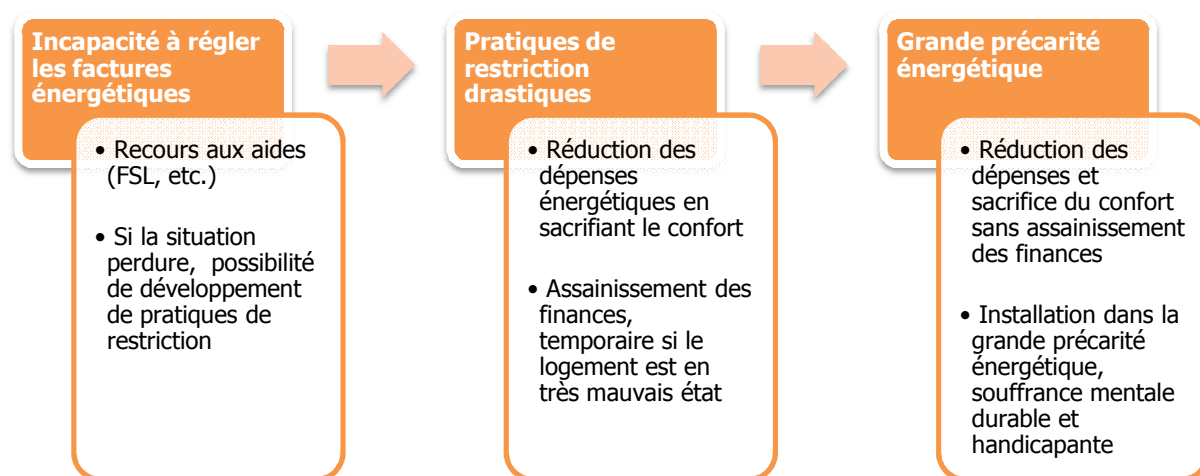


Figure 4 : Progression de la précarité énergétique

Cette progression dans la précarité énergétique reste cependant schématique, et bien que nous l'ayons observée telle quelle, des ménages peuvent aussi se retrouver directement en pratiques de restriction ou en grande précarité. Il s'agit notamment des personnes qui ont toujours vécu dans des logements en mauvais état et qui ne connaissent rien d'autres, mais aussi des personnes qui ont toujours vécu dans la précarité, pour qui la question de la facture énergétique n'est qu'un problème de plus parmi beaucoup d'autres.

Freins et moteurs à l'intégration de pratiques économes

L'intégration de pratiques économes dépend de plusieurs facteurs. Ils peuvent être d'ordres techniques ou comportementaux. Le premier est bien sûr l'amélioration du bâti. Une meilleure isolation d'un logement permet à son occupant de bénéficier d'un confort thermique pour une dépense énergétique moindre qu'avec un logement mal isolé. Cependant, cette amélioration, si elle est nécessaire, n'est pas suffisante pour assurer un comportement énergétiquement économe. En effet, une bonne isolation ne garantit pas contre les pratiques énergivores. Si certains ménages ont l'habitude d'ouvrir les fenêtres pendant que le chauffage est allumé, une meilleure isolation n'y changera rien. Toutefois, une amélioration technique des bâtiments permettrait à de nombreux ménages enquêtés qui n'ont pas de pratiques énergivores de réaliser de grosses économies.

Le deuxième type de facteurs techniques permettant une meilleure maîtrise de l'énergie est l'utilisation des énergies renouvelables pour alimenter le logement. Malheureusement, cette méthode est souvent coûteuse et par là peu accessible aux ménages en précarité énergétique, car nous avons vu qu'il s'agit essentiellement de ménages avec de faibles revenus. C'est du moins ainsi que sont perçues les choses par nos enquêtés, comme le témoigne cette propriétaire qui s'était renseignée sur ce sujet : « *les économies avec l'énergie renouvelable c'est pour les gens qui ont déjà de l'argent, pas pour les gens comme nous* ». Toutefois, il faut noter que le chauffage au bois se distingue des solutions coûteuses et représente une alternative intéressante pour les ménages.

Restent alors les facteurs comportementaux, ceux-ci peuvent être plus ou moins utiles aux ménages en fonction de leur catégorie de précarité énergétique. Les personnes rencontrant des impayés chroniques sans pratiques de restriction peuvent généralement tirer parti d'une meilleure maîtrise de l'énergie pour améliorer leur situation. Les ménages mettant en œuvre des pratiques de restriction sont quant à eux moins à même d'assainir leur situation avec un changement de comportement car ils ont déjà des pratiques économes en énergie.

Ainsi il faut retenir que les changements de comportements ne peuvent aider qu'à la marge les ménages en grande précarité énergétique, cependant il n'est pas pour autant inutile de les cibler car leurs pratiques sont le fruit de tâtonnements empiriques et une information systématique du type diagnostic technique peut les aider à améliorer l'efficacité de leur démarche.

Cependant, quel que soit le type de public ciblé, l'approche comportementale doit prendre en compte différents paramètres que la présente analyse a permis de mettre en lumière.

■ L'importance de la prise de conscience de la précarité énergétique

Il est d'abord nécessaire que les ménages concernés prennent conscience d'être en précarité énergétique. Cela paraît assez trivial, voire tautologique, cependant nous avons vu que l'incapacité à régler les factures énergétiques ou même dans certains cas la mise en place de pratiques de restriction ne suffit pas pour que les ménages pensent qu'ils rencontrent des difficultés spécifiques à l'énergie.

A ce titre, un parallèle peut être fait avec les apports des Nouvelles approches de la prévention en santé publique (Oullier et Sauneron, 2010). Ce rapport a pour objectif de cerner comment les sciences comportementales, cognitives et du cerveau peuvent permettre de mieux appréhender les logiques d'action des individus.

L'un de ses enseignements est que les personnes les plus touchées par un problème ne sont pas pour autant les personnes les plus attentives à ce problème, que cela soit pour des raisons financières, idéologiques ou simplement comportementales. Le même constat peut être fait avec notre sujet, ce n'est pas parce qu'une personne est objectivement en situation de précarité énergétique qu'elle est attentive aux questions énergétiques.

Nous avons ainsi rencontré des personnes en situation de surfacturation énergétique manifeste mais qui ne pensaient pas qu'ils avaient de problème particulier avec cette question. Cette réaction s'explique par le fait que ces personnes, ayant de nombreuses difficultés pour régler leurs factures en général, n'avaient pas distingué les factures énergétiques de leurs autres impayés et ne soupçonnaient pas que leur logement était mal isolé.

L'absence de prise de conscience peut aussi venir d'une tendance à la culpabilisation de la part des précaires énergétiques, un mode de rationalisation par lequel ils se rendent eux-mêmes responsables des difficultés qu'ils rencontrent. Nous pouvons encore citer l'exemple de cette mère de famille qui culpabilisait parce qu'un de ses fils tombait toujours malade. Elle pensait que c'était parce qu'elle le sortait trop et ne le couvrait pas assez jusqu'à ce que son médecin attire son attention sur l'état de leurs fenêtres.

Ainsi ce n'est pas parce qu'une situation de précarité énergétique est repérée que l'on peut en déduire que les ménages concernés ont identifié le problème ou modifié leurs comportements. Il leur faut d'abord effectuer un travail de compréhension de leur situation et de la source de leurs difficultés. C'est une fois cette prise de conscience réalisée qu'ils pourront adapter leurs comportements et leurs démarches de façon plus efficace, que cela soit pour demander la réalisation de travaux ou pour adopter des pratiques économes.

■ Les dangers de l'explication purement technique

Ensuite nous avons vu que la rationalisation des ménages jouait un rôle important dans leur manière d'agir. Bien que les problèmes techniques soient presque toujours à la base de leurs difficultés énergétiques, une personne qui n'aborde ce problème que sous cet angle se sentira complètement démunie pour améliorer sa situation. Se donnant des raisons extérieures à ses pratiques pour expliquer ses difficultés, elle ne changera pas son comportement quand bien même celui-ci aggraverait sa situation.

Dans le cas de notre échantillon, il est saisissant de voir que des ménages avec des impayés énergétiques n'aient pas installé le matériel laissé par le PACT. Ils étaient pourtant informés et savaient que cet équipement leur aurait permis de réaliser des économies. Mais étant donné qu'ils pensaient que leurs difficultés provenaient à 100% du logement et qu'ils n'avaient pas de marge de manœuvre, ils n'ont pas installé du matériel qui les aurait pourtant aidés à réduire leurs difficultés.

Ainsi le discours technique doit être organisé en deux temps bien distincts pour ne pas s'avérer contre-productif. Lorsqu'un ménage vit dans un logement de mauvaise qualité, il est très important qu'il en ait conscience afin de connaître les origines véritables de ses difficultés et éviter ainsi de s'en rendre injustement responsable. Mais dans un deuxième temps, ce diagnostic technique doit être suivi d'une évaluation du comportement énergétique du ménage et de conseils pour l'aider à réduire ses pratiques énergivores, quand elles sont présentes. Sinon la rationalisation technique peut amener à limiter les marges de manœuvre du ménage.

■ L'information personnalisée et le diagnostic de domicile

Le diagnostic technique et social personnalisé est un outil puissant qui permet d'apporter une vision complète et systématique de la situation énergétique d'un ménage. Contrairement aux deux points précédents, cet outil est utile à toutes les catégories de précarité énergétique.

Les ménages en précarité énergétique, qu'ils aient ou non identifié leur problème, ne sont pas toujours bien armés pour adapter leurs pratiques. Ils peuvent par exemple être séduits par une amélioration de leur confort à court terme en sous-estimant le prix que cela leur coûtera sur le long terme. Ils peuvent mettre en place des pratiques de restriction sur un type d'énergie particulier mais surconsommer un autre type d'énergie. Ils peuvent aussi mal comprendre la source de leur problème et investir dans un nouveau système de chauffage alors que c'est la mauvaise isolation qui est fautive.

Le diagnostic personnalisé leur permet de mettre en œuvre une réflexion globale sur la dimension énergétique. Cette réflexion pourra être mobilisée pour harmoniser les pratiques énergétiques, identifier les sources d'inconforts et les combattre plus efficacement ou encore mieux choisir les solutions alternatives.

Cependant, il ne s'agit pas d'accorder des vertus magiques à la simple information, aussi personnalisée soit-elle. Pour en assurer la réappropriation par les ménages il faut que ceux-ci se

sentent concernés et croient en l'efficacité de leurs changements de pratiques. La recherche a montré que les ménages qui modifient leurs comportements, lorsque ceux-ci leur laissent une marge de manœuvre, sont ceux qui sont déjà engagés dans une démarche d'économie d'énergie, que celle-ci soit concrète (tâtonnements empiriques) ou potentielle (attente de conseils pertinents). Ainsi une personne qui ne se sent pas concernée par les questions énergétiques changera difficilement son comportement, même en recevant une information personnalisée.

Ce point a été mis en avant par le CREDOC (Dujin *et al.*, 2007) qui souligne que les politiques s'appuyant uniquement sur l'amélioration de l'information pour éclairer les choix du consommateur se basent sur des « hypothèses néo-classiques du choix rationnel » qui ne permettent pas de rendre compte de la complexité des logiques d'action mises en œuvre : *« Les prescriptions en termes de politique publique qui proviennent du modèle de choix rationnel sont relativement simples : pour influencer les consommateurs, il suffit alors d'améliorer l'information ou d'utiliser des outils financiers pour influencer la balance entre les coûts et les bénéfices individuels ou pour refléter l'existence de coûts ou de bénéfices sociaux cachés. Mais cette approche est démentie par le faible impact de ce type d'intervention. Non dynamique et centrée sur l'individu, elle ne parvient pas à expliquer les changements de préférences et à tenir compte des différents paramètres techniques ou sociaux qui pèsent sur les choix de consommation. Ce modèle longtemps utilisé, est aujourd'hui remis en cause car il ne fonctionne pas bien pour comprendre les comportements observables. »*.

L'accompagnement individualisé

Il est important de ne pas laisser l'individu seul face à ses difficultés car si la consommation d'énergie est facile à évaluer, il est plus difficile d'évaluer les économies réalisées par des modifications de comportement. Ainsi un ménage peut avoir conscience qu'il peut réaliser des économies d'énergie mais continuer tout de même à acheter des appareils électroménagers énergivores. Cela s'explique par le recours à deux registres d'actions distincts qui ne sont pas articulés entre eux. Une personne peut savoir qu'elle doit acheter des matériels économes pour pouvoir régler ses factures mais acheter quand même des appareils énergivores parce qu'elle s'appuie sur d'autres critères au moment de l'achat, comme par exemple la marque ou le prix.

Plus globalement, la recherche a mis à jour des rationalités discontinues (Jolivet, 2001). L'auteur parle de rationalité énergétique discontinue lorsqu'une personne souhaite améliorer sa consommation énergétique mais ne suit pas cet objectif au cours de toutes ses actions. Outre l'achat de matériel électroménager énergivore, nous pouvons citer la coexistence de pratiques à la fois économes et énergivores, comme par exemple le fait de ne pas surchauffer un appartement mais d'ouvrir les fenêtres, pendant la chauffe, pour la cuisine, pour faire sécher le linge, ou tout simplement pour aérer. Dans ce cas, la personne a besoin d'être aidée à replacer ses actions dans l'objectif global d'économie d'énergie.

De plus, les précaires énergétiques qui ne placent pas la question de l'enjeu énergétique dans leurs préoccupations ont besoin d'un accompagnement pédagogique qui leur permette d'intégrer l'importance de cet enjeu et de comprendre les marges de manœuvre que leurs comportements

énergétiques leur ouvrent. En prenant garde à ce que cette démarche ne soit pas vécue de façon négative, sur le mode de la culpabilisation, l'intégration de l'enjeu des pratiques dans les dépenses énergétiques est la condition *sine qua non* de la mise en œuvre d'un comportement économe.

Nous savons que les classes plus aisées vont volontiers demander des conseils énergétiques, mais qu'apporter directement ces conseils aux groupes plus défavorisés ne permet pas de créer une symétrie entre les citoyens. Les classes aisées sont dans une démarche positive et volontaire de maîtrise de leurs comportements, ils ont plus de marge de manœuvre financière, technique et cognitive⁸. C'est ce biais que l'accompagnement individualisé doit combattre.

Etant donné que la mise en œuvre de pratiques économes dépend de la façon dont l'enjeu énergétique est intégré, l'accompagnement doit s'efforcer d'isoler la question de l'énergie du reste des problèmes pour aider les ménages à considérer la question de l'énergie comme un enjeu en soi, nécessitant des pratiques dédiées.

⁸ Les ressources cognitives permettent aux acteurs de comprendre et de maîtriser mentalement leurs situations pour y adapter efficacement leurs comportements. Cette maîtrise mentale d'une situation suppose que l'acteur est à même d'en réaliser une évaluation avec confiance et sans s'en sentir coupable. Nous avons vu que la culpabilisation est justement un phénomène courant chez les ménages en grande précarité énergétique. Ce cercle vicieux rend donc difficile le développement d'une démarche positive et volontaire de maîtrise de l'énergie.

Conclusion : pistes de réflexion pour l'intervention de la puissance publique

Les trois catégories de précarité énergétique, caractérisées par des impayés chroniques, un inconfort chronique et la double présence d'impayés et d'inconfort chroniques, peuvent bénéficier de l'intervention de la puissance publique.

D'abord l'amélioration du bâti est utile pour les trois types de précarité énergétique, comme nous l'avons souligné à de nombreuses reprises. Ensuite, étant donné que beaucoup des précaires énergétiques rencontrent des difficultés avec leurs factures d'électricité, il peut être utile de les informer sur les avantages et les désavantages de la dérégulation du marché de l'énergie, et sur le piège que représente potentiellement la sortie du tarif régulé.

Pour faciliter la réflexion sur les pistes d'intervention de la puissance publique, il peut être utile de récapituler les étapes de la précarité énergétique en cinq stades. Ces stades s'appliquent aux personnes qui n'ont pas toujours fait l'expérience de la précarité énergétique.

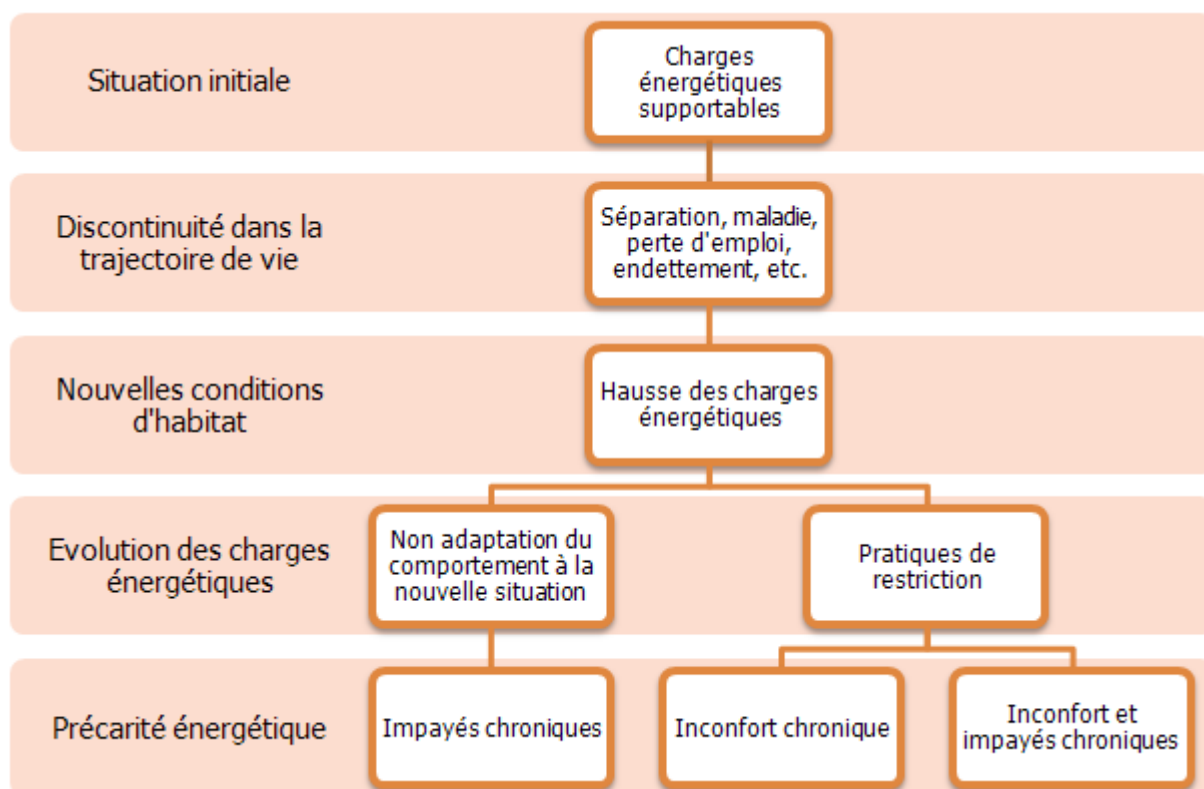


Figure 5 : Etapes de la précarité énergétique

Ce schéma est à mettre en articulation avec la *Figure 4 : Progression de la précarité énergétique*, étant entendu que l'expérience des impayés chroniques peut faire naître des pratiques de restriction, entraînant un inconfort chronique. Si ces pratiques de restriction sont insuffisantes pour assainir la situation financière du ménage, alors il cumulera les impayés et l'inconfort, et entrera dans ce que nous avons appelé la grande précarité énergétique.

En reprenant toutes les étapes une par une, nous pouvons voir que différents types d'intervention peuvent être mises en place, en fonction de la situation. Au stade de la situation initiale, le ménage parvient à payer ses factures énergétiques et ne souffre pas particulièrement d'inconfort. Rien ne le distingue d'un autre ménage, sauf peut être une vulnérabilité potentielle liée aux caractéristiques dominantes des précaires énergétiques (famille monoparentale, femme isolée, locataire, faibles revenus, etc.). A ce stade une information en amont sur la démarche écologique et la maîtrise des énergies ne peut être que bénéfique, mais il n'est pas encore question de précarité énergétique.

Au niveau de la discontinuité dans la trajectoire de vie, il devient particulièrement important de repérer les personnes vulnérables car il s'agit du stade critique. En particulier pour les personnes se retrouvant seules pour la première fois dans un logement, la recherche a montré qu'elles sont souvent sous-informées. Globalement, il serait intéressant de systématiser le recensement des discontinuités dans les trajectoires de vie et d'organiser l'information sur l'énergie, et plus généralement sur le logement, auprès des publics qui subissent ces discontinuités (nouveau inscrits au Pôle Emploi, personnes endettées, bénéficiaires de l'ALD, etc.).

En ce qui concerne la troisième étape, l'information pourrait se faire plus spécifiquement sur le logement et sa dimension énergétique. Ainsi le diagnostic de performance énergétique⁹ est un précédent encourageant, et son élargissement suite au « Grenelle 2 »¹⁰ va dans le bon sens, mais le dispositif mériterait d'être aménagé pour en améliorer la pertinence. En effet, le témoignage des acteurs semblent pointer des insuffisances dans la réalisation des DPE. Les experts des diagnostics immobiliers ne se déplacent pas systématiquement pour les réaliser et automatisent de façon trop importante le processus (par exemple : calculs théoriques réalisés juste sur la base de la surface, de l'emplacement du logement de l'immeuble et de son ancienneté) perdant les informations spécifiques du logement. Ainsi les DPE devraient toujours être l'occasion de vérifier l'ensemble du système d'isolation, d'observer l'environnement du logement (mitoyenneté, caves, combles, etc.), la composition du matériel des parois, etc. Globalement le manque de contrôle qualité des DPE peut inciter les propriétaires et les gestionnaires de biens à favoriser la prestation la moins coûteuse plutôt que la plus efficace.

La quatrième étape ne peut *a priori* être décelée qu'avec le recours par le ménage à une aide sociale du type FSL. Ce type d'intervention a déjà fait ses preuves mais pourrait probablement être amélioré en plaçant, non pas la facture énergétique, mais l'humain au centre du dispositif. La réalisation d'un diagnostic technique et social personnalisé permettrait de recueillir les particularités de chaque situation et d'améliorer les conseils de mise en œuvre de pratiques économes en énergie. Le diagnostic pourrait inclure des éléments comme une comparaison de la consommation électrique du ménage en heures pleines et en heures creuses afin d'apporter des éléments financiers concrets à la démarche. Globalement il s'agit d'équiper les ménages pour les aider à réaliser une analyse de la tarification en les interpellant sur la puissance de l'abonnement électrique, sur l'importance de lire le compteur lorsque la facturation se fait sur estimation afin d'éviter les surprises, etc. De même, un

⁹ Loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique

¹⁰ Décret n° 2010 – 1662 du 28 décembre 2010 relatif à la mention du classement énergétique des bâtiments dans les annonces immobilières – JO du 30 décembre 2010 – texte n° 17

matériel pédagogique sur les économies d'énergie à destination des enfants pourrait aider les parents dans leurs démarches.

Prendre en compte la précarité comme un processus composé de plusieurs étapes permet ainsi de multiplier les fenêtres d'intervention, à la fois en amont et en aval, visant à limiter la vulnérabilité énergétique et à réduire les effets de la précarité énergétique.

Bibliographie

- ADEME, *Précarité énergétique : pour une solution durable*, ADEME & Vous, N° 8, septembre 2007.
- ALLCOT Hunt, MULLAINATHAN Sendhil, *Behavior and Energy Policy*, Science, Vol. 327, 5 mars 2010.
- ALPIL, *Les disjonctés, les difficultés d'accès à l'énergie dans l'agglomération lyonnaise*, 2006.
- BOARDMAN Brenda, *Fuel poverty: from cold homes to affordable warmth*, Belhaven Press, London 1991.
- CSTB, *Identification des processus de précarisation énergétique des ménages et analyse des modes d'intervention, Enquête en Indre et Loire et dans le Pas de Calais*, ADEME, PUCA, ANAH 2010.
- DESJEUX Dominique, *Les usages de l'électricité*, Revue Sciences Humaines, 1998.
- DEVALIERE Isolde, *Comment prévenir la précarité énergétique ? Situation actuelle et risques inhérents à la libéralisation du service de l'énergie*, Les Annales de la Recherche Urbaine, n°103, Septembre 2007.
- DUJIN Anne, POQUET Guy, MARESCA Bruno, *La maîtrise des consommations dans le domaine de l'eau et de l'énergie*, Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC), 2007.
- EPEE, *Diagnostic des causes et conséquences de la précarité énergétique en Belgique, Espagne, France, Italie et Royaume-Uni*, 2007a
- EPEE, *Evaluation de la précarité énergétique en Belgique, Espagne, France Italie et Royaume-Uni*, 2007b.
- EPEE, *National Analysis : France*, 2007c.
- EPEE, *Lutter contre la précarité énergétique en Europe, Guide de recommandations à l'attention des décideurs politiques*, 2009
- EPEE, *Agir contre la précarité énergétique, Une boîte à outils pour les collectivités locales et territoriales*, 2009.
- FAVENNEC Jean-Pierre, *La dépendance énergétique de l'Europe*, Revue politique et parlementaire n° 1049 oct.-déc. 2008.
- FURTOS Jean, *Quelques aspects de santé mentale concernant l'habitat dans l'accompagnement des personnes précaires*, ORSPERE, 2009.
- GOFFMAN Ervin, *La Présentation de soi*, coll. Le Sens Commun, Editions de Minuit, 1973.
- *Habitat, précarité sociale et énergie : Un manifeste pour agir*, AMORCE, CLER, ANCB, Fondation Abbé Pierre, Habitat & Développement, Pact Arim, Secours Catholique, SFU, UNAF, UNIOPSS, 2004.
- JOLIVET Patrick, *Représentation économique du comportement écologique des consommateurs, Le cas des déchets ménagers*, Thèse, 2001.
- MAZAUD Jean-Pierre, *Imaginer les villes et les territoires de l'après-Kyoto*, Liaison énergie-francophonie n° 86 janv. 2010.
- METTETAL Lucile, *La facture énergétique des ménages franciliens, Note Rapide, Institut d'Aménagement et d'Urbanisme Ile-de-France*, 2009.
- OMS, *La santé mentale : renforcer notre action*, Aide-mémoire n°220, Octobre 2010.
- OULLIER Olivier, SAUNERON Sarah, *Nouvelles approches de la prévention en santé publique, L'apport des sciences comportementales cognitives et des neurosciences*, Centre d'analyse stratégique, 2010.
- PELLETIER Philippe, *Groupe de travail précarité énergétique, Rapport*, Plan Bâtiment Grenelle, 2009.