

Appel à propositions « Précarité énergétique 2007 / 2010 »,
ADEME / PUCA / ANAH

**Identification des processus de
précarisation énergétique des ménages et
analyse des modes d'intervention**

Enquêtes en Indre et Loire et dans le Pas de Calais

Rapport final

DEVALIERE Isolde

1^{er} Juin 2010

Appel à propositions « Précarité énergétique 2007 / 2010 »,
ADEME / PUCA / ANAH

Identification des processus de précarisation énergétique des ménages et analyse des modes d'intervention

Enquêtes en Indre et Loire et dans le Pas de Calais

**Convention ADEME / CSTB n°
0704C0184**

DEVALIERE Isolde

**Université Paris-Est, Centre scientifique et Technique du Bâtiment,
Laboratoire Services, Process et Innovations**

Avec la collaboration de Maryline Castric

1^{er} Juin 2010

Diffusion libre

*Toute citation d'extraits ou reproduction doit obligatoirement faire apparaître la référence de ce document sous la forme : **Devalière I., Identification des processus de précarisation énergétique des ménages et analyse des modes d'intervention, 14 Mai 2010, 149 pages, Rapport 2/2.***

© 2010 CSTB

Rapport n°2/2

Résumé court :

A partir d'une méthode innovante de repérage et d'enquête auprès de ménages en précarité énergétique, le chercheur identifie plusieurs profils-type, analyse les modes d'intervention de deux Conseils Généraux et propose des pistes de réflexion pour lutter contre la précarité énergétique.

Mots clés :

Précarité énergétique, modes de repérage, caractérisation des ménages, usages de l'énergie, profils-type, efficacité énergétique, confort thermique, analyse des politiques publiques de lutte contre la précarité énergétique

Abstract :

From an innovative and identification process towards fuel poverty households, the researcher will identify several relevant user profiles. He carries out at the same time an analysis of two regional councils intervention process in order to suggest plans to fight against fuel poverty.

Keywords:

Fuel poverty, housing conditions, rapport of housing and comfort, uses of energy, major determinants and factors, energy efficiency, thermal comfort, analysis of public policies to fight against fuel poverty.

Résumé long :

Face à un flou institutionnel, juridique et statistique de la notion de précarité énergétique, le chercheur sociologue a mis en place une méthodologie exploratoire innovante qui a consisté à faire émerger par la création, l'animation et l'accompagnement de deux comités de pilotage locaux sur des territoires différenciés, plusieurs définitions des publics concernés.

En s'appuyant sur un objectif partagé de repérage des ménages en précarité énergétique, les responsables des services Logement des Conseils Généraux d'Indre et Loire et du Pas de Calais, les responsables des Espaces Info Energie spécialistes des questions environnementales et énergétiques, les travailleurs sociaux et les chargés d'opérations ont coproduit un dispositif d'identification et de recueil des données à la fois sur le plan sociologique que sur celui de l'expertise thermique.

Quarante ménages sélectionnés pour la diversité de leurs situations économiques, sociales, et infrastructurelles ont été enquêtés sur plusieurs thématiques et leurs logements ont fait l'objet de diagnostics thermiques simplifiés, de mesures et de relevés.

Cette démarche dynamique et interactive entre les partenaires de cette recherche action a permis de déconstruire les représentations des « clientèles » connues (Simmel, 1998) pour construire une nouvelle typologie des populations concernées par la précarité énergétique.

D'avantage qu'une question de pauvreté économique et de mal logement, la précarité énergétique interroge le rapport au logement et au confort intérieur, mais également le rapport aux autres et à son propre devenir.

C'est l'objet de ce rapport final de recherche action.

Table des matières

Préambule	11
Chapitre 1. Définition de l'objet de recherche	12
I.1. Introduction	12
I.2. Questions de départ	13
I.3. Hypothèses de recherche	14
I.4. Objectifs visés par la recherche action	16
Chapitre 2. Processus et dispositif méthodologique	17
II.1. Démarche méthodologique	17
40 ménages.....	17
2 territoires.....	17
Déconstruction et reconstruction	18
Une démarche en 6 étapes.....	18
II.2. Rôle et fonctions des Comites de pilotage	19
II.3. Apports et limites de la dynamique engagée.....	19
II.3. 1. Intérêts de cette démarche.....	20
II.3. 2. Points d'appui et freins identifiés	20
II.4. Création des outils de recueil des données.....	22
II.4.1. La grille d'entretien.....	22
II.4.2. Le diagnostic thermique simplifié	22
II.4.3. Création d'un score sur la qualité des logements.....	23
II.5. L'enquête sociologique adossée sur une expertise thermique	24
II.5.1. Définitions de la précarité énergétique en Europe et en France.....	24
II.5.2. Les catégories à repérer.....	25
II.5.3. Mobilisation des relais locaux	26
II.5.4. Les conditions d'enquête	30
II.5.4.1. Les modalités de réalisation de l'enquête.....	30

II.5.4.2. L'information préalable des interviewés.....	31
II.5.4.3. Realisation de sonores illustres comme outil de diagnostic	31
Chapitre 3. Caractéristiques de l'échantillon d'étude	32
III.1. Un secteur rural très représenté dans le Pas de Calais	33
III.2. Une répartition des statuts d'occupation sur les deux territoires	33
III.3. Une majorité de personnes isolées avec ou sans enfants	35
III.4. Des personnes peu qualifiées dans le Pas de Calais	35
Chapitre 4. Principaux résultats tirés de l'Enquête	37
IV.1. Facteurs d'émergence de la précarité énergétique.....	37
IV.2. Choix des critères et des indicateurs.....	40
IV.2.1 L'inconfort, une notion polysémique	40
IV.2.2. Parti pris méthodologique et choix des indicateurs	40
iv.2.2.1. satisfaction du logement :	41
iv.2.2.2. satisfaction au confort thermique:.....	41
iv.2.2.3. contrainte d'inconfort pour des raisons économiques.....	42
iv.2.2.4. existence d'un impayé d'énergie	42
iv.2.2.5. recours face a un impayé d'énergie	42
iv.2.2.6. niveau de qualite thermique du logement.....	42
IV.2.3. Exemple de recodage des variables principales	43
IV.2.4. Trois profils dominants en fonction des usages	44
- PROFIL 1.....	45
- PROFIL 2.....	45
- PROFIL 3 :.....	45
IV.3. Analyse économique et budgétaire	48
IV.3.1. Traitement des données sur le budget des ménages	48
IV.3.2. Enseignements et precautions d'usage	50
IV.3.3. Caractéristiques économiques par profil	50
IV.3.3.1. Le groupe 1 (ou profil des satisfaits)	50
IV.3.3.2. Le groupe 2 (ou profil des résistants).....	51

IV.3.3.3. Le groupe 3 (ou profil des vulnérables).....	51
IV.4. La voiture, un « échappatoire » pour les plus mal logés ?.....	52
IV.5. Comparaisons usages courants et usages en précarité énergétique	53
IV.6. Santé et précarité énergétique	57
IV.7. Analyse sociologique des trois profils-type.....	59
IV.7.1. Groupe 1 : Les satisfaits ou le confort thermique chez soi.....	59
IV.7.1.1. Des ménages attachés à leur logement	59
Une forte présence dans les logements	60
Des bonnes relations avec les bailleurs.....	60
Une installation récente et choisie.....	60
Une trajectoire résidentielle plutôt ascendante :	60
IV.7.1.2. Des logements investis et confortables	61
IV.7.1.3. ...Au prix de factures d'énergie trop élevées... ..	63
IV.7.2. Groupe 2 : Les résistants.ou La quête du bien-être	64
IV.7.2.1. Des ménages attachés à leur logement	65
IV.7.2.2. Insatisfaction et froid « (in)volontaire » chez soi.....	67
IV.7.2.3. Impayés et recours.....	69
IV.7.3. Groupe 3 : Les vulnérables ou l'insatisfaction du logement en l'absence de confort thermique	72
IV.7.3.1. De grands ménages locataires	72
IV.7.3.2. L' « inéluctable » dégradation du logement et les tensions avec le bailleur	73
IV.7.3.3. L'Inconfort thermique et la modulation du chauffage	75
IV.7.3.4. Le recours massif aux services sociaux.....	77
IV.7.4. Principaux Enseignements.....	79
Chapitre 5. Présentation des dispositifs de prévention et de lutte contre la précarité énergétique	80
V.1. La politique départementale d'Indre et Loire en faveur du logement des plus démunis	80
V.1.1. Indicateurs comparés entre les deux départements.....	80
V.1.2. La lutte contre précarité énergétique	81

V.1.3. Les actions curatives et préventives menées dans le département	82
V.1.3.1. Le GIPSIL AMEET : les actions de prévention	82
V.1.3.2. Evolution des aides accordées de 2005 à 2008.....	83
V.1.3.3. Les fournisseurs d'énergie.....	85
V.1.3.4. Politique préventive des impayés	85
V.1.3.5. Les principales problématiques vues par le GIPSIL	87
V.1.3.6. Profils des bénéficiaires des aides préventives et des FSL.....	88
V.1.3.7. Montant des aides accordées	89
V.1.4. Bilan et perspectives du GIPSIL.....	89
V.2. La politique départementale du Pas de Calais en faveur du logement des plus démunis	90
V.2.1. Données socio-démographiques du Pas de Calais.....	90
V.2.1.1. données socio-démographiques du Calais	91
V.2.2. La lutte contre la précarité énergétique	91
V.2.3. Les Fonds Solidarité Logement	92
V.2.4. Profils des bénéficiaires des Fonds Solidarité Logement énergie	94
V.2.4.1. Les exclus du dispositif	94
V.3. Les dispositifs expérimentaux : Apports et limites	94
V.4. Bilan et perspectives	95
Chapitre 6. Conclusion et orientations.....	98
VI.1. Synthèse des échanges du séminaire du 22 Janvier 2010.....	98
VI.1.1. Fonds d'aide aux travaux	99
Freins identifiés	99
Atouts identifiés	99
Perspectives.....	99
VI.1.2. Plan départemental de lutte contre la précarité énergétique.....	99
Freins identifiés	99
Atouts identifiés	99
Perspectives.....	100
VI.2. Pistes de réflexion du CSTB.....	100

VI.2.1. Retenir des indicateurs et des critères significatifs pour mieux repérer et agir	100
VI.2.2. Mieux adapter et calibrer des aides existantes	101
VI.2.3. Placer la politique de lutte contre la précarité énergétique au cœur des PDALPD	102
VI.2.4. Développer le process identification / diagnostic / travaux	102
VI.2.5. Faciliter la maîtrise de ses dépenses d'énergie.....	103
BIBLIOGRAPHIE	104
Rapports et articles.....	104
Ouvrages de référence	105
Références sur la définition de la précarité énergétique en Europe	106
ANNEXES	107
ANNEXE 1	108
Compte-rendu des réunions des comités de pilotage.....	108
ANNEXE 2.....	116
Résultats statistiques de l'échantillon global.....	116
ANNEXE 3.....	134
Identification des profils par indicateurs	134
ANNEXE 4.....	148
Retranscription des échanges au séminaire final.....	148
Liste des participants.....	156

PREAMBULE

JE TIENS A REMERCIER DIDIER CHEREL, INGENIEUR AU DEPARTEMENT HABITAT ET URBANISME A L'AGENCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA MAITRISE DE L'ENERGIE (ADEME) ET PASCAL LEMONNIER, SECRETAIRE PERMANENT ADJOINT AU PLAN URBANISME CONSTRUCTION ET ARCHITECTURE (PUCA) POUR LEUR SOUTIEN DANS CES TRAVAUX DE RECHERCHE SUR LA CARACTERISATION DES PHENOMENES DE PRECARITE ENERGETIQUE ET L'ANALYSE DES POLITIQUES PUBLIQUES DANS CE DOMAINE.

UN GRAND MERCI EGALEMENT A MARYLINE CASTRIC POUR SA PRECIEUSE COLLABORATION

AINSI QU'A L'ENSEMBLE DES ACTEURS QUI ONT CONTRIBUE A ALIMENTER ET NOURRIR CES TRAVAUX DE RECHERCHE,

A AUGUSTIN ROSSI, CHARGE DE MISSION A L'ASSEMBLEE DES DEPARTEMENTS DE FRANCE (ADF) QUI A SUIVI CES TRAVAUX AVEC INTERET,

AUX EQUIPES DES CONSEILS GENERAUX D'INDRE ET LOIRE ET DU PAS DE CALAIS POUR LEURS IMPLICATIONS,

A PATRICK GACHET ET JEAN-MARC MARICHEZ POUR LEUR ACCOMPAGNEMENT ET LEUR EXPERTISE,

A CLAIRE DUBOC ET L'EQUIPE DU GIPSIL POUR LA CONFIANCE QU'ELLES M'ONT ACCORDEE,

A SANDRINE HUGOT ET L'EQUIPE DU FSL DU CALAISIS POUR LEURS CONTRIBUTIONS,

A CECILE LALANNE-CATTANEO, ALORS CORRESPONDANTE SOLIDARITE A EDF POUR SA PARTICIPATION.

ET ENFIN JE SOUHAITE TEMOIGNER MA RECONNAISSANCE ET MA GRATITUDE AUX PERSONNES QUI NOUS ONT ACCUEILLIES CHEZ ELLES POUR NOUS FAIRE PARTAGER, L'ESPACE D'UNE VISITE, UN PEU DE LEUR QUOTIDIEN...

CHAPITRE 1. DEFINITION DE L'OBJET DE RECHERCHE

I.1. INTRODUCTION

« 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** » (Alinéa 4, art 4, loi n°90-449 du 31 mai 1990, validée le 5 Mai 2010).

La précarité énergétique est inscrite dans la **loi Grenelle 1** du 3 août 2009 dont l'article 2 stipule que « le programme d'économies d'énergie dans le **secteur du logement** comprendra des actions ciblées de **lutte contre la précarité énergétique**. ».

Elle est également au cœur du **Pacte de Solidarité** qui vise à mettre en œuvre les trois piliers du développement durable : **social**, écologique et économique.

Dans le cadre de la politique du logement menée par M. Apparou, Secrétaire d'Etat, Chargé du Logement et de l'Urbanisme, une des ambitions de cette politique est de résoudre les **situations de mal-logement** et se manifeste par une intensification des aides en faveur des « propriétaires occupants les plus modestes ».

Entre la définition du phénomène et le traitement par l'amélioration du cadre bâti, la précarité énergétique est un concept difficile à cerner, à mesurer, à appréhender.

Les ménages en précarité énergétique sont-ils :

- un **groupe spécifique** à qui la société reconnaît un statut social au même titre que « les assistés » (Simmel, 1998), « les exclus » (Paugam, 1996) ou les désaffiliés (Castel, 1991) ?
- une **construction institutionnelle** qui par d'utiliser une entrée par le bâti, l'énergie voire l'environnement pour désigner une population ?
- un **artefact** ? En quoi se distingue-t-elle de la précarité économique et sociale ? En quoi se distingue-t-elle du mal logement ?

Selon les indicateurs retenus, nos travaux de recherche précédents (Devalière, 2007) montrent que les populations concernées sont différentes d'un pays à l'autre, voire même dans un même pays.

Les modes de repérage qu'ils soient subjectifs (sensation de froid, capacité à payer sa facture, capacité à se chauffer) ou objectifs (part des ressources consacrée aux dépenses d'énergie,

températures anormales, impayés d'énergie) traduisent la complexité à définir une cible qui présente à la fois une vulnérabilité économique et une défaillance technique dans l'habitat.

Ainsi selon les travaux de Catherine Waddams (University of East Anglia) seuls 29 % des ménages interrogés ne sont en situation de précarité énergétique que sur une seule des deux dimensions subjective et objective (Waddams Price et al., 2007).

Nous avons donc souhaité nous appuyer sur ce travail de recherche action soutenu par le Plan Urbanisme et Construction (PUCA) et l'Agence de l'Environnement et de Maîtrise de l'Energie (ADEME) pour éclaircir le phénomène de précarité énergétique en France.

Ce travail de recherche-action a visé un double objectif :

- Rassembler des acteurs locaux autour de la problématique de la prévention de la précarité énergétique et les amener à s'interroger sur leurs représentations, leurs ressentis, leurs pratiques en direction de cette population et à construire ensemble de nouveaux moyens d'intervention ;
- Eclairer par une enquête et des visites à domicile les facteurs, les causes et les conséquences générées par un processus de précarisation énergétique des ménages dans leur logement et les modes de recours employés pour y pallier

Le travail de repérage et d'analyse coproduit en partie par les acteurs locaux permet d'apporter un autre regard sur les situations de précarité énergétique, loin des données statistiques sur le mal logement et l'inconfort thermique, sans doute plus près des réalités plurielles, et du champ des possibles.

I.2. QUESTIONS DE DEPART

Si la montée du prix des énergies, la privatisation du service public de l'électricité et du gaz, les nouvelles normes et directives issues du Grenelle de l'Environnement 1 et 2 ont largement contribué à mettre en évidence une partie de cette population de pauvres qui vivent dans des logements énergivores (cf. dossier de presse Grenelle 2 sur les populations ciblées, « Pacte écologique », M. Borloo, M. Appar, Mme Létard, du 26 Janvier 2010), on est en droit de se demander si la précarité énergétique est le reflet des représentations et des attributions d'acteurs aux compétences multiples.

Qu'est-ce que la « précarité énergétique » pour les acteurs locaux qui l'accompagnent au quotidien ? Et pour les ménages concernés, comment se traduit-elle ?

Quel est l'impact des facteurs économiques, socioculturels et techniques sur la précarisation énergétique des ménages ? Quels sont les effets de la précarité énergétique sur le logement et sur le ménage ? Est-ce parce que l'on est pauvre que l'on est mal logé et mal chauffé ? Ou est-ce le logement-passoire qui appauvrit un ménage et le « rend malade » ? En quoi les défaillances liées au bâti et au mode de chauffage peuvent-elles contribuer à la précarisation énergétique des ménages ?

Comment traiter durablement un phénomène complexe à repérer dans le temps et dans l'espace ? Les collectivités territoriales ont-elles les moyens et les compétences de repérer les situations et de les

régler de façon plus durable qu'avec les seuls fonds d'aide aux impayés d'énergie (Fonds Solidarité Logement), rapidement épuisés et inefficaces à long terme ?

Nous tenterons dans ce rapport final d'apporter aux décideurs locaux des éléments de compréhension du phénomène et des pistes de réflexion susceptibles de faire l'objet d'expérimentations dans un cadre de travail qu'il restera à déterminer.

I.3. HYPOTHESES DE RECHERCHE

A partir de l'analyse des échanges des professionnels réunis en comités de pilotage et des entretiens individuels réalisés en face à face, nous avons fait l'hypothèse que les acteurs portent un regard partiel du problème construit à partir de leurs représentations, de leurs pratiques professionnelles et de leurs modes d'action auprès de ces ménages dans leur propre champ de compétences.

Selon les **associations caritatives** que nous avons rencontrées dans le cadre de nos travaux (Fondation Abbé Pierre, Secours Catholique), la pauvreté économique, sociale et relationnelle des ménages accentuée par la crise du logement est à l'origine des situations dramatiques de précarité énergétique. Les volontaires des antennes locales sont en relation régulière avec des ménages démunis pour lesquels ils dispensent un accompagnement social, des bons, colis alimentaires et des aides ponctuelles. Il s'agit d'une population pauvre ou paupérisée par la crise économique qui vient chercher **assistance et secours**. Le logement n'est qu'une partie visible du problème de pauvreté. Sont traitées en priorité l'urgence alimentaire, l'hébergement, les situations d'endettement, les situations familiales douloureuses... Le mode de traitement est celui de **l'urgence à parer**.

Les professionnels de **l'action sociale** privilégient plutôt les raisons **économiques et comportementales** pour caractériser les situations de précarité énergétique et mettent en place des dispositifs d'aide aux impayés, d'accompagnement social et éducatif (gestion du budget, informations sur leurs droits, écoute et empathie, en fonction de la situation et de la trajectoire du ménage) pour mieux les aider à payer leurs factures.

« Pour les familles, c'est jamais de leur faute. Elles incriminent souvent le logement, le bailleur, le mode de chauffage, la hauteur des plafonds, la mauvaise isolation. En réalité, c'est souvent un cumul des difficultés entre le logement, la chaudière et les comportements » (Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), Calais).

Le repérage des ménages par les travailleurs sociaux s'opère à partir d'une sollicitation de la personne endettée suite à un impayé de loyer, d'énergie, ou d'eau. Concernant l'impayé d'énergie, c'est **le fournisseur** qui renvoie ses clients débiteurs vers les services sociaux pour qu'ils étudient leurs droits et instruisent leurs dossiers de règlement de leurs dettes. C'est une **commission d'attribution du FSL** (Fonds Solidarité Logement) composée des fournisseurs et des travailleurs sociaux qui accorde selon les critères fixés par son règlement intérieur l'octroi d'une **aide financière**.

Selon les **fournisseurs d'énergie**, les clients démunis sont difficiles à distinguer des clients négligents ou malveillants dans la mesure où ces trois profils ont le même symptôme, l'impayé de

facture. La détermination du « client démuni » relève de la seule compétence des travailleurs sociaux avec lesquels les partenariats locaux se sont largement développés :

« *Tout est mis en œuvre pour trouver une solution avec le client. Mais pour nous, le plus important, c'est de créer un lien avec les politiques, les administrés, ce qui implique un travail de prévention, de recouvrement et un travail assidu avec les travailleurs sociaux* » (Responsable Solidarité, EDF)

« *Si la commission refuse le dossier, c'est qu'il est en capacité de payer au vu des critères fixés* ». La précarité énergétique s'apparenterait alors à **l'incapacité financière avérée à régler ses factures**.

Selon les **thermiciens**, la mauvaise qualité thermique du bâtiment et/ou la défaillance de l'équipement de chauffage sont à l'origine du phénomène. Ils dispensent des conseils en matière d'isolation, d'économies d'énergie et d'équipements performants pour optimiser le confort thermique du logement. Ce type de prestations gratuites concerne principalement les **propriétaires qui recherchent des conseils et des informations** sur les économies d'énergie possibles. Ce public adopte un comportement volontaire et réactif par rapport à sa situation d'inconfort au regard de ses capacités d'investissement. Les conseillers énergie les qualifient de **ménages « en border line »**, autrement qualifiés de « vulnérables ».

Selon ces professionnels, il existerait différentes formes de précarité énergétique parmi lesquelles :

- les **ménages pauvres accueillis et aidés** par les associations caritatives
- les **ménages endettés et solvabilisés** par les services sociaux et les fournisseurs d'énergie
- les **ménages vulnérables** qui connaissent des **difficultés** à faire face aux coûts croissants de l'énergie (et des carburants) mais dont la situation économique ne permet pas l'octroi d'aides sociales.

Nous avons testé ces catégories de ménages en précarité énergétique dans le repérage des interviewés. Nous exposerons notre méthodologie dans la partie suivante.

Mais, il nous a semblé essentiel d'emprunter à l'analyse systémique (Ittelson, 1973) l'idée que « chaque composante d'un système se définit en fonction des autres composantes de ce système ». L'analyse systémique repose en effet sur l'idée que l'homme ne peut être envisagé indépendamment de la situation dans laquelle il agit, et l'environnement indépendamment des individus agissants. Le comportement est inextricablement lié à l'environnement physique et social. Etudier une composante de façon isolée entraînerait une perte d'informations dans l'analyse de cette interaction entre l'homme et son environnement (Bell, Fisher, Baum & Greene, 1996).

C'est pourquoi nous avons systématiquement analysé les situations et les représentations des ménages en lien avec leur espace de vie et leur histoire, à travers l'analyse de leur trajectoire résidentielle, afin de mieux appréhender leurs relations à leur logement et à leur confort. Les discours que nous avons retranscrits dans un rapport annexe, ont été étayés par une observation fine de l'état technique et thermique des logements concernés, de l'équipement et des usages domestiques.

Cette démarche nous a permis de questionner puis d'invalider l'hypothèse de départ d'une précarité énergétique par catégories de vulnérabilité économique puisque nous verrons que la précarité énergétique ne relève pas seulement de problèmes économiques ou thermiques, même si ces deux composantes ont une certaine importance, mais qu'elle est étroitement liée :

- au rapport qu'entretient le ménage à son logement (choix de son installation, de son mode de chauffage, degré d'attachement, investissement, sentiment d'appropriation de l'habitat),
- à sa capacité de changement, à sa marge de manœuvre (liées notamment à son statut d'occupation)
- à sa résistance et sa santé physique (problématique du vieillissement et du handicap)
- à sa réactivité ou selon les termes de Bourdieu (1979) à son « adaptation à la nécessité, son acceptation du nécessaire, sa résignation à l'inévitable »
- à son niveau de qualification qui détermine son degré de connaissance et d'information sur les énergies, sur les équipements, leurs coûts, leurs usages adaptés, et sur les aides existantes
- et à ses valeurs sociales, culturelles et symboliques qui construisent sa représentation du confort.

Nous reviendrons sur ces déterminants dans la présentation des trois profils-type que nous avons élaborés.

I.4. OBJECTIFS VISES PAR LA RECHERCHE ACTION

Ce travail de recherche-action vise à :

- mieux appréhender les populations en précarité énergétique, mieux comprendre quels sont les facteurs déclencheurs du phénomène et donner un éclairage sur l'efficacité des dispositifs existants
- apporter aux acteurs décisionnaires et aux acteurs de terrain des éléments de connaissance et d'analyse du phénomène susceptibles d'améliorer les pratiques et les dispositifs qui concernent des ménages en précarité énergétique.

Nous avons cherché à éclairer l'ensemble des mécanismes sur les plans sociologique, économique, technique, qui participent à l'émergence des situations de précarité énergétique, dans une conjoncture économique et sociale très défavorable pour l'ensemble des Français, et un contexte de forte hausse des prix immobiliers et des loyers qui assigne les ménages à « résidence » (Rapport sur le Mal Logement 2009), les contraignant à supporter durablement l'inconfort de leur logement.

CHAPITRE 2. PROCESSUS ET DISPOSITIF METHODOLOGIQUE

II.1. DEMARCHE METHODOLOGIQUE

Afin de remplir les objectifs précédemment énoncés, nous avons adopté la démarche suivante :

- rassembler et mutualiser les savoirs des professionnels de l'action sociale et de l'expertise thermique (travailleurs sociaux, thermiciens, chargés d'opérations, responsables de structures associatives) autour de la question de la définition et du repérage des publics en situation de précarité énergétique ;
- les associer autour d'une démarche participative en les intégrant à des comités de pilotage (un par département), en organisant des rencontres entre ces deux collectifs, et en les tenant informés de l'avancée des travaux de chaque comité pour créer une dynamique collective ;
- interroger les principaux intéressés et diagnostiquer les défaillances de leur logement
- analyser l'ensemble de ces données pour en tirer une analyse étayée.

40 MENAGES

A partir de l'identification des ménages par les acteurs locaux selon des critères prédéfinis, nous avons retenu 40 ménages, en prenant soin de diversifier le plus possible notre échantillon.

Ils ont fait l'objet d'une enquête socio-anthropologique approfondie, et également de relevés de mesures et de diagnostics thermiques, afin d'étayer les discours par des données tangibles, fiables et scientifiques.

Nous avons souhaité interroger de façon très fine les trajectoires résidentielles, les parcours de vie, les pratiques de chauffage de ces ménages et leur représentation du confort, au regard de l'impact de facteurs économiques, socioculturels et climatiques. Nous avons également observé leurs usages et leurs consommations d'énergie, leur mode d'équipement et leurs pratiques domestiques. Nous avons étudié leurs situations d'endettement, les modes de recours, les niveaux de connaissance des points d'appui et des personnes ressources, leur souhaits et perspectives de mobilité.

2 TERRITOIRES

Pour ce faire, nous avons choisi **deux territoires distincts** (les départements du Pas de Calais et de l'Indre et Loire) et des secteurs géographiques différenciés (rural, périurbain, urbain). La comparaison de ces deux terrains a permis d'évaluer dans quelle mesure la situation géographique

influe sur la précarité énergétique, s'il s'agit des mêmes formes de précarités, et en quoi les modes de recours et d'assistance, la connaissance ou non des personnes et des lieux ressources diffèrent d'un territoire à un autre.

L'analyse de ces données nous a permis de répondre aux questions de départ, de déconstruire les catégories préexistantes et d'en construire de nouvelles.

DECONSTRUCTION ET RECONSTRUCTION

En effet, nous avons dressé trois principaux profils types tirés de ce travail de recherche appliquée : les ménages satisfaits de leur confort thermique, ceux qui sont résistants à leur inconfort et ceux, plus vulnérables, qui restent captifs de leur « logement passoire ».

Au-delà de la caractérisation de ces ménages, nous verrons comment le rapport au logement et au bien-être chez soi, régis par un système de contraintes plus ou moins fortes, conditionne le souhait d'améliorer le confort thermique de son logement ou au contraire de supporter les conséquences d'une précarisation énergétique.

UNE DEMARCHE EN 6 ETAPES

Nous avons adopté une démarche méthodologique de recherche action qui s'est déclinée en six étapes :

- Choix des terrains d'étude expérimentaux
- Création et animation des comités de pilotage mixtes et partenariats avec fournisseurs d'énergie
- Définitions des publics en précarité énergétique et coproduction des modes de repérage, de recueil des données
- Entretiens auprès des acteurs locaux
- Enquête sociologique auprès de 40 ménages volontaires choisis (entretiens semi-directifs), enregistrement
- Diagnostics thermiques simplifiés, mesures, score Qualité Thermique
- Retranscription des entretiens, analyse du contenu et traitement statistique des données

II.2. ROLE ET FONCTIONS DES COMITES DE PILOTAGE

Si les acteurs locaux, travailleurs sociaux et associations disposent de faibles données sur les logements de leurs publics; en revanche les acteurs locaux ont tous une connaissance relativement précise, basée sur les connaissances, leurs expériences, leur réseaux internes, leur interconnaissances, des personnes en situation délicate en termes de règlement de factures et d'inconfort thermique. Il s'agit de personnes exposées ou en situations avérées de précarité énergétique.

Il nous a semblé important de partir du ressenti des acteurs locaux, et pas seulement des fichiers du FSL car les degrés de précarité énergétique sont très différents, depuis la propriétaire qui a des revenus réguliers mais qui pâtit de ponts thermiques au locataire qui subit l'inconfort d'une épave thermique, en passant par la locataire qui jongle avec ses factures pour ne pas accumuler d'impayés.

Ainsi, les comités de pilotage avaient pour fonction de rassembler les connaissances et les savoir-faire et de repérer les ménages en précarité énergétique.

Par ailleurs, nous avons été confrontés à diverses interrogations parmi lesquelles la place des fournisseurs d'énergie au sein du comité de pilotage. Afin de veiller à une certaine indépendance des résultats obtenus, les fournisseurs n'ont pas été associés directement au comité de pilotage mais plutôt à un groupe de travail élargi avec d'autres partenaires.

II.3. APPORTS ET LIMITES DE LA DYNAMIQUE ENGAGEE

Ayant pour objectif d'étudier et de rencontrer une grande diversité de situations de ménage en précarité énergétique, il importait de mixer la qualification, les attributions et les compétences des partenaires du dispositif.

C'est pourquoi, nous avons créé sur chaque territoire un comité de pilotage (cf. composition en annexe 1) qui a eu un rôle central dans l'identification des ménages, dans la coproduction des outils de recueil de données, dans la facilitation de la mise en relation et en confiance des ménages interviewés, dans l'analyse partagée des résultats.

Leur forte mobilisation dans ce projet nous a permis d'obtenir non seulement une grande diversité de situations mais aussi des informations très précises sur chaque ménage.

La richesse de ces données nous a permis de sélectionner les ménages au regard des critères que nous nous étions fixés (diversité des statuts d'occupation, des modes de chauffage, des situations socio-économiques, des secteurs géographiques, problématiques rencontrées par le travailleur social, ...), la disponibilité et l'accord des ménages y ont également contribué.

Enfin, la connaissance des situations par les travailleurs sociaux ainsi que la prise de contact préalable à notre enquête nous a permis d'avoir des échanges fructueux, ouverts et basés sur une relation de confiance

II.3. 1. INTERETS DE CETTE DEMARCHE

Le travail préalable mené avec les relais locaux a mis en évidence, de façon progressive et constructive, un **système de valeurs et de normes** véhiculées par rapport à ces populations.

Afin de mettre en évidence les représentations des acteurs et la coproduction d'un champ de travail partagé, nous avons réalisé une analyse des comptes-rendus des réunions du comité de pilotage. Nous reportons en annexe 1 la synthèse de ces éléments d'analyse qui permet de mieux appréhender la dynamique mise en œuvre, la coopération de chacun dans le projet d'enquête, les freins et les leviers identifiés et l'interprétation très enrichissante des résultats par l'ensemble des participants.

L'intérêt de cette démarche interpartenariale a résidé dans un **processus réflexif « génératif »** (dans le sens où elle a généré une dynamique nouvelle) pour les participants de chaque territoire mais également pour le processus global dans la mesure où nous avons lancé au même moment les deux démarches d'enquêtes qui se sont enrichies mutuellement. La mise en parallèle des deux démarches simultanées a permis de créer une dynamique d'acteurs¹, de faciliter le recueil de données, d'enrichir la méthode et également les outils existants.

La comparaison du fonctionnement des FSL du Pas de Calais et celui d'Indre et Loire a permis de questionner et d'enrichir les procédures existantes, avec par exemple la question de seuils d'impayés à partir desquels déclencher une démarche personnalisée auprès du ménage et des organismes débiteurs.

Les échanges ont contribué à interroger les pratiques professionnelles, et plus largement à éclairer les **enjeux soulevés par une meilleure connaissance de la précarité énergétique et les moyens à mettre en œuvre pour la prévenir**. Les acteurs ont ainsi questionné différentes pistes de travail parmi lesquelles l'exigence des normes sur le bâti, l'imposition de systèmes coercitifs qui interdiraient de louer des logements défectueux (système de décote) ou encore l'importance de la maîtrise d'œuvre dans les OPAH à l'issue du diagnostic thermique, le savoir-faire des métiers du bâtiment... Nous reviendrons sur ces pistes de réflexion.

II.3. 2. POINTS D'APPUI ET FREINS IDENTIFIES

L'appui du Conseil Général et la bonne connaissance des publics par les travailleurs sociaux ont été facilitateurs pour contacter et rencontrer les ménages volontaires.

¹ Les comptes-rendus de réunions étaient envoyés à tous les participants de cette recherche (Pas de Calais et Indre et Loire) et faisait l'objet de retours systématiques en début de réunions.

Le fait d'avoir sollicité très en amont le Conseil Général d'Indre et Loire et le GIPSIL (avant d'être lauréat du PUCA et de l'ADEME) nous a permis de travailler rapidement et aisément avec ce territoire expérimental, très intéressé par cette démarche.

De même, les velléités du Conseil Général du Pas de Calais pour améliorer le dispositif du FSL porté par la Chef de bureau des mesures FSL, chargée de l'harmonisation des critères sur l'ensemble du département, ont été très porteuses dans le comité de pilotage.

Ainsi il existait déjà des collaborations que nous avons exploitées voire élargies dans le cadre de cette recherche-action. A titre d'exemple, les conseillères en économie sociale et familiale du Calaisis avaient déjà largement investi le volet préventif des impayés d'énergie, ce qui a facilité les contacts avec les ménages concernés.

La collaboration avec les thermiciens a été très précieuse aussi bien pour le repérage de propriétaires occupants désireux de réaliser des travaux d'amélioration de leur confort thermique, pour la formation au diagnostic thermique simplifié, que pour le prêt d'appareils de mesure (wattmètre, hygromètre, thermomètre, luxmètre) durant toute l'enquête. Ils ont également contribué à donner du sens aux comportements et aux usages domestiques à partir de leurs observations et des relevés de mesures et consommations.

L'écueil principal a été celui de la composition de notre échantillon d'étude puisqu'il était la résultante de repérage des travailleurs sociaux. La population étudiée n'est pas donc pas représentative de l'ensemble des situations de précarité énergétique mais seulement d'une partie des publics en difficultés et en inconfort thermique connue des relais locaux.

Concernant les modes de repérage, il nous a été difficile de mobiliser les assistantes sociales de secteurs sur les deux territoires malgré l'intérêt que nous avons pour ce public suivi hors FSL. Ces professionnelles de l'action sociale ont argué que les ménages suivis présentaient pour la plupart de grandes difficultés pour lesquelles les solutions apportées dépassaient la seule problématique de la facture EDF. Par ailleurs, il a été rappelé que la mise en place d'un projet de mesure de tutelle en cours ou d'une action éducative suite à un signalement, étaient difficilement compatibles avec notre intervention. C'est pourquoi, la coopération avec les services sociaux s'est limitée aux CESF engagées sur le champ de la prévention des impayés d'énergie.

Il en est de même de cloisonnements administratifs entre la DDE et les CESF puisque la liste des logements indignes transmise par la DDE ne mentionne pas le nom des communes, ce qui limite encore les possibilités d'intervention auprès des ménages en grand inconfort.

On voit ainsi les limites d'une collaboration avec ces services administratifs qui font du secret professionnel et du traitement individualisé un frein au repérage de situations qui pourraient pourtant être traitées de façon globale en lien avec leur « habiter » (au sens d'environnement lié à l'habitat, Salignon, CSTB, 1991).

Enfin, les changements de gouvernance des Conseils Généraux ont été des événements importants qui ont quelque peu freiné les validations politiques dans notre démarche.

II.4. CREATION DES OUTILS DE RECUEIL DES DONNEES

II.4.1. LA GRILLE D'ENTRETIEN

La grille d'entretien a été élaborée à partir d'une grille d'entretien du CSTB et enrichie par les échanges des comités de pilotage. Elle a été ensuite réajustée et validée, suite à des entretiens tests.

Les principales thématiques abordées lors de l'entretien semi-directif étaient les suivantes :

- La trajectoire résidentielle, le choix du logement
- Le rapport au logement. La notion de confort
- Le choix, satisfaction et usages du chauffage
- La situation d'impayés
- Système D et mode de recours
- Les travaux dans le logement
- Les perspectives de mobilité

L'entretien individuel d'une heure trente au domicile du ménage était complété par une visite du logement qui donnait lieu à la réalisation d'un diagnostic thermique simplifié, de questions sur les pratiques domestiques et les usages liés à l'énergie, de mesures thermiques et de prise de photos.

II.4.2. LE DIAGNOSTIC THERMIQUE SIMPLIFIE

Le diagnostic thermique simplifié (DTS) a été coproduit par les thermiciens et le CSTB. Il repère et qualifie le mode et le type de chauffage, la production d'eau chaude, l'énergie de cuisson, et l'électricité spécifique. Il prend aussi en considération les comportements, les consommations et les dépenses selon des ratios liés au taux d'effort et à la superficie du logement.

Au regard de l'augmentation des consommations d'électricité liée aux nouveaux besoins apparus dans la sphère domestique (informatique, éclairage...), il nous a semblé nécessaire de recenser les équipements et les puissances installées, de mesurer les durées d'utilisation, ce qui est aujourd'hui un point faible de la connaissance statistique.

Si l'on souhaite que les dispositifs d'enquête puissent aider à définir les politiques, il nous a semblé indispensable de croiser des données individuelles portant à la fois sur les logements et les occupants car il faut se donner les moyens de savoir si les logements les plus énergivores sont occupés par des ménages en difficulté financière ou non, et quelles sont les sources de fortes consommations et déperditions.

II.4.3. CREATION D'UN SCORE SUR LA QUALITE DES LOGEMENTS

En nous appuyant sur l'expertise d'un thermicien, nous avons construit un score permettant d'évaluer de façon précise et globale la qualité des logements en tenant compte des postes suivants :

- L'enveloppe thermique (niveau d'isolation de la toiture, des murs, des sols, des ouvrants)
- Les équipements de chauffage et production d'eau chaude (type de chauffage fixe ou appoint ; mode de régulation du chauffage)
- La ventilation (présence d'une grille d'aération, bouche ventilation, ou VMC)
- L'hygrométrie (taux humidité)
- Usages domestique : séchage du linge (intérieur / extérieur), douches ou bains, temps d'éclairage
- Le taux de monoxyde de carbone (si existant)
- L'ancienneté du logement
- L'énergie spécifique
- Les équipements (nombre d'équipement électroménagers et de loisirs, ancienneté)

Nous avons accordé une note sur chacun de ces paramètres pour qualifier la qualité ou le bon usage, soit 0 (état médiocre / taux insatisfaisant / usage inadapté), 1 (moyen), 2 (bon état taux satisfaisant / usage adapté). Par exemple, nous avons noté 0 lorsqu'il n'y avait pas de volet ni de mode de régulation, que le ménage prenait des bains, que les équipements étaient très anciens, 1 lorsque les équipements étaient relativement récents, 2 lorsque le ménage prenait des douches, que ses équipements étaient économes, qu'il y avait du double vitrage, un système de régulation du chauffage...

Nous avons considéré le niveau de qualité thermique d'un logement en fonction du score total de chaque poste selon les seuils suivants :

Score total	Appréciation
En-dessous de 12	Nulle
Entre 12 et 14	Faible
Entre 15 et 17	Moyenne
Entre 18 et 20	Bonne

Ce score « normatif » (qualification de bon ou mauvais usage) nous a permis de qualifier globalement les logements en fonction de leur qualité thermique, leurs usages et leurs équipements, et de l'associer à son occupant.

II.5. L'ENQUETE SOCIOLOGIQUE ADOSSEE SUR UNE EXPERTISE THERMIQUE

I.5.1. DEFINITIONS DE LA PRECARITE ENERGETIQUE EN EUROPE ET EN FRANCE

La précarité énergétique est un phénomène qui peut se caractériser comme une combinaison de deux facteurs principaux : une baisse des ressources et une mauvaise qualité thermique des logements qui paupérisent davantage les ménages et les contraignent à ne plus pouvoir se chauffer correctement. La précarité peut aussi s'appréhender par une situation évolutive de fragilité dans le temps concernant l'accès et le maintien aux ressources et à l'énergie.

Après avoir recensé les définitions de la précarité énergétique, étayées sur des critères de performance énergétique et de taux d'effort des ménages, les études menées dans quatre pays européens (Royaume-Uni, Irlande, Tchèque, Macédoine)² mettent en évidence des **critères partagés** (âge des occupants, inactivité, temps de présence, statut d'occupation, conditions d'habitat dégradées), mais aussi des **critères distincts** (poids culturel, coût de l'énergie, qualité du parc de logement, besoins de certains types de ménages, climat et accompagnement social). En effet, les ménages les plus touchés sont ceux qui ont des besoins énergétiques supérieurs à la moyenne du fait de la présence au foyer de plusieurs enfants en bas âge ou de personnes âgées, situation couplée à de faibles revenus et à la vétusté des logements occupés. Ces trois facteurs prépondérants (besoins énergétiques, revenus, types de logement) permettent de définir des profils types de ménages en précarité énergétique, en fonction de l'acuité du problème : vulnérabilité, précarité et pauvreté énergétique

Les personnes sélectionnées dans notre échantillon ont en commun cette **vulnérabilité** liée à leurs ressources et ou à leur logement mais témoignent d'une grande diversité des situations, ce qui est caractéristique du phénomène comme l'ont analysé des experts de la précarité énergétique (GEFOSAT, RAPPEL, CLER, BCE).

La littérature existante sur le phénomène n'est pas très importante, et l'on voit bien les difficultés de repérage de populations qui sont en-dehors des circuits administratifs.

² BRE (2006); BUZAR, Stefan (2007); Electricity Association (2001); HEALY, John D., J. Peter CLINCH (2004) (2002); WADDAMS PRICE, Catherine, Karl BRAZIER, Khac PHAM, Laurence MATHIEU, Wenjia WANG (2007)

Au regard des statistiques nationales, on peut identifier **deux types de populations** en situation de précarité énergétique :

- Les ménages qui ont un taux d'effort énergétique élevé car ils consomment davantage d'énergie pour chauffer un logement mal isolé (avec des degrés de confort variables) et leurs ressources sont faibles. La plupart d'entre eux ont connu un impayé d'énergie.
- Les ménages qui ont un taux d'effort énergétique faible car ils chauffent insuffisamment et ont recours à d'autres alternatives que le chauffage fixe pour se chauffer (chauffages d'appoint, calfeutrage, isolants minces, ajout de vêtements...). La majorité d'entre eux est considérée comme « invisible » par les administrations car ils ne présentent pas d'impayé, au prix de fortes restrictions budgétaires et d'un inconfort plus ou moins important.

Les données récentes de l'Enquête Nationale Logement (INSEE, 2006) comptent 3 400 000 ménages dont le taux d'effort est supérieur à 10% (soit 13% des ménages Français) et sont à ce titre considérés comme étant en précarité énergétique (au sens du « fuel poverty » britannique). Ils sont 87% logés dans le parc privé, 70% appartiennent au 1^{er} quartile de la population, 62% sont propriétaires et 55% âgés de plus de 60 ans (Etude ANAH, 2009).

Cette même enquête nationale identifie également 300 000 ménages dont le taux d'effort énergétique est inférieur à 10% mais qui déclarent néanmoins avoir souffert du froid pour des raisons financières. On peut faire l'hypothèse qu'ils sont en situation de restriction sur leur confort thermique.

Les travaux réalisés par Pierrette Briant et Catherine Rougerie (Division Logement, INSEE) montrent que malgré une amélioration du confort des logements depuis 20 ans, le taux d'effort consacré au logement pèse davantage sur les locataires, et plus encore sur les locataires du secteur libre, ce qui impacte sur les demandes plus fortes encore des logements du parc social.

Entre 2002 et 2006, le taux de croissance annuel moyen de la dépense de logement atteint 4,1% pour les accédants ; 3,1% pour les locataires du secteur privé et 2,5% pour ceux du secteur social. La prise en compte des aides au logement ne modifie que très peu les évolutions constatées. Ces augmentations ont impacté sur les accidents de paiement puisque 565 000 ménages propriétaires ou accédants ont eu des difficultés à payer leurs charges ou leurs remboursements d'emprunt immobiliers, 70 000 d'entre eux étant même en situation d'impayé. De même 1,8 million de locataires ont rencontré des difficultés et 500 000 se sont trouvés en situation d'impayé (France, portrait social, 2008).

Impayés, endettement, sensation de froid, taux d'effort énergétique, problèmes respiratoires, nombre d'épaves thermiques... L'ensemble de ces indicateurs ne suffisent pas à eux seuls à qualifier et recenser les ménages en précarité énergétique. C'est pourquoi nous avons intégré dans notre enquête l'ensemble de ces indicateurs afin de leur donner du sens et voir s'ils étaient significatifs de situations de précarité énergétique.

II.5.2. LES CATEGORIES A REPERER

Rappelons que sommes partis du postulat de départ qu'il existait trois types de population en situation de précarité énergétique, non exclusives les unes des autres, en fonction des définitions données par les acteurs associés à notre démarche exploratoire :

- les ménages en difficulté de paiement, repérés et aidés par les services sociaux institutionnels ;
- les ménages pauvres, accueillis et soutenus par les associations caritatives ;
- les ménages vulnérables, en « border line » rencontrés par les thermiciens, qui souhaitent améliorer la qualité thermique de leur logement ou changer de mode de chauffage en raison des coûts de l'énergie mais dont la situation économique ne permet pas l'octroi d'aides sociales.

Cette répartition des ménages exclue de fait les ménages non repérés, les « pauvres silencieux » dont fait état le Secours Catholique. Elle n'est donc pas représentative de la précarité énergétique en France car l'on sait que de nombreux ménages sont en situation de restriction permanente, ne souhaitant pas faire appel aux services sociaux. C'est un écueil méthodologique que nous avons quelque peu contourné en multipliant les sources de repérage existantes et en ne nous limitant pas aux seuls demandeurs d'une aide curative.

Cette catégorisation est fonction de plusieurs critères :

- l'acuité des problèmes économiques et sociaux (de la difficulté à régler ses factures à la quête de conseils sur les modes de chauffage économiques),
- le type de problème rencontré (de l'impayé à l'inconfort thermique),
- la réponse apportée (de l'accompagnement social aux conseils aux économies d'énergie),
- le niveau de connaissances des ménages sur les ressources et des services existants (des services sociaux à l'Espace Info Energie).

Elle est également le reflet des compétences et des attributions des professionnels en relation avec leurs publics.

II.5.3. MOBILISATION DES RELAIS LOCAUX



Quels critères pour repérer ?

De façon à analyser cette diversité de situations, nous avons multiplié les sources de repérage, en fonction des **critères économique et du bâti** sur ces trois catégories de publics ainsi définies :

Les ménages vulnérables

Espace Info Energie, Habitat & Développement, PACT

Les ménages endettés et aidés	Services sociaux des CG (FSL), mairies, CLOUS, fournisseurs d'énergie
Les ménages pauvres et mal logés	Caritatifs et services sociaux, agence immobilière à vocation sociale

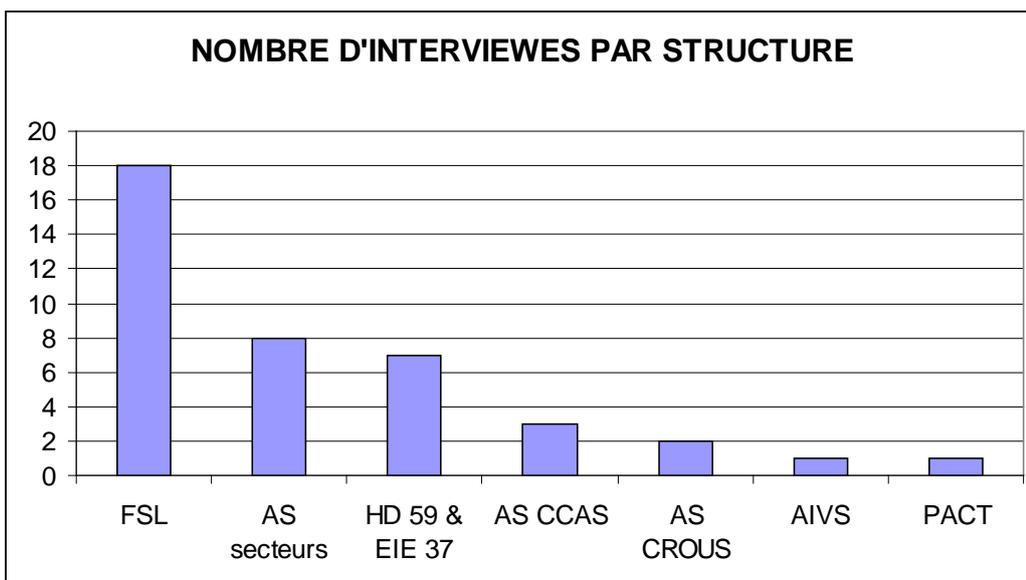
Face à une demande croissante de FSL par des étudiants étrangers, nous avons associé le CROUS qui nous a fourni une liste d'étudiants qui rencontraient des difficultés financières à régler leurs factures d'énergie.

Par ailleurs dans le Pas de Calais où les situations sociales sont particulièrement difficiles, nous avons associé l'Agence Immobilière à Vocation Sociale. Les contacts pris avec la Fondation Abbé Pierre nous ont permis d'approfondir nos connaissances du phénomène. Nous n'avons pas réussi à rencontrer les Restaus du Cœur ni les Compagnons Bâisseurs pourtant sollicités.

Nous avons également souhaité rencontrer un ménage bénéficiaire de l'actuelle OPAH Energissime d'Indre et Loire, par l'intermédiaire de l'ANAH (national et du PACT local) afin de recueillir des données sur le type de ménage concerné et sur l'efficacité du dispositif.

Enfin, le thermicien de l'Espace Info Energie 37 a fait un appel à témoignage sur une radio locale de façon à intéresser un autre type de public.

Le graphique suivant classe le nombre d'interviewés repérés par structure-relais.



Nous pouvons tirer de ce graphique plusieurs enseignements :

- une large mobilisation des partenaires locaux à cette démarche exploratoire puisque neuf organismes ont contribué à alimenter le fichier des interviewés potentiels, sans contrepartie financière. Les fichiers de deux d'entre eux (FICOSIL et Fondation Abbé Pierre) n'ont pas donné de résultats satisfaisants (désistement pour raison de santé, impossibilité de contacter les ménages) ;
- une implication très forte des services Logement des deux Conseils Généraux et des Conseillères en Economie Sociale et Familiale (CESF) du GIPSIL et du CCAS de Calais qui ont fourni des fichiers très exhaustifs de ménages connus, préalablement informés de notre enquête, et volontaires (ce qui a représenté un gain de temps considérable et un ciblage très pertinent) ;
- un très fort intérêt des fournisseurs d'énergie rencontrés en Indre et Loire (EDF, GDF Suez) et dans le Pas de Calais (EDF) disposés à fournir des informations sur les ménages interviewés ce qui nous a permis de mettre en évidence que les informations des fournisseurs ne correspondaient pas toujours aux situations réelles des ménages.



Quels outils et critères de repérage ?

Nous avons réalisé un tableau d'identification des ménages qui nous a permis d'opérer une sélection parmi les volontaires. Ce tableau envoyé à chaque partenaire comportait indications suivantes :

- **Identification** : Nom, coordonnées (adresse, téléphone)
- **Profil sociologique** : Situation géographique, situation familiale, âge du chef de famille, composition familiale, nature des ressources
- **Configuration du logement** : Statut d'occupation, bailleur, type de logement,
- **Mode de chauffage** : fixe et/ou appoint
- **Impayés** : existence d'un impayé, montant Impayé Energie, Récurrence de la dette
- Type de problématique rencontrée : quel est le problème ?

Nous avons ensuite classé l'ensemble des « problématiques rencontrées » dans le tableau ci-dessous de façon à faire apparaître les difficultés les plus souvent repérées par ces acteurs relais, reflet des représentations des travailleurs sociaux sur la population en situation de précarité énergétique :

Elles concernent quatre thématiques principales non exclusives :

- la précarité économique des ménages
- les problèmes liés au bâti

- les problèmes liés au chauffage
- les comportements et usages domestiques

Pb économique		Pb bâti		Pb mode de chauffage				Pb comportement	
Précarité des ressources	Endettement	Isolation faible, nulle	Malfaçons	Convec-teurs vétustes	chauffa-ge inadapté	Chaudi-ère ancienne, en panne	Puis-sance non ap-prop-riée	Difficul-tés maîtrise de l'éner-gie	Méco-n-naissance coûts
12	3	11	2	5	1	4	1	2	1
15		13		11				3	

C'est principalement trois critères qui ont été retenus : **ressources insuffisantes, logement inadapté et mode de chauffage inadapté** qui sont mobilisés par les travailleurs sociaux pour qualifier les ménages en situation de précarité énergétique. Alors que les discours des travailleurs sociaux portent principalement sur les comportements inadaptés, ce critère n'a pas été déterminant dans le choix des ménages en précarité énergétique.

II.5.4. LES CONDITIONS D'ENQUETE

II.5.4.1. LES MODALITES DE REALISATION DE L'ENQUETE

La bonne réalisation de notre enquête, la qualité et la richesse des réponses dont dépendait la mise en confiance des interviewés sont à mettre au compte des partenaires associés au mode de repérage. Dans la mesure où il s'agissait de personnes en relation avec les relais locaux, nous avons connu très peu de refus, mais plutôt des échanges ouverts et riches.

Par ailleurs, le temps imparti pour réaliser cette étude et les distances géographiques entre les différents ménages repérés ont participé à la sélection des candidats puisque nous avons été contraints de nous limiter à certains territoires au détriment d'une plus grande diversité de situations à l'échelle d'un département.

Nous avons d'abord testé la grille d'entretien dans le Pas de Calais dans la mesure où le comité de pilotage de ce département avait beaucoup insisté sur l'importance de rendre accessibles et

compréhensibles les questions auprès d'un public très défavorisé, ce qui nous a permis d'y apporter des améliorations. Mise à part une situation, nous n'avons rencontré aucune difficulté à mener à bien cette enquête.

II.5.4.2. L'INFORMATION PREALABLE DES INTERVIEWES

Solliciter des ménages en partie suivis par les travailleurs sociaux risquait de susciter chez eux des attentes que nous ne pouvions satisfaire (aide financière, appui de demande de logement...). C'est pourquoi nous avons réalisé et envoyé à chacun un courrier d'information rédigé en collaboration avec les membres des comités de pilotage, rappelant les objectifs visés par notre recherche et l'exigence de confidentialité des informations que nous nous étions fixée.

Néanmoins nous avons aussi tenu à remettre à chacun des ménages une ou deux ampoules basse consommation offertes par EDF ainsi que des plaquettes d'information fournies par les espaces Info Energie pour les informer et les remercier de leur participation à cette étude.

II.5.4.3. REALISATION DE SONORES ILLUSTRÉS COMME OUTIL DE DIAGNOSTIC

Aidées d'un professionnel de l'audiovisuel, nous avons réalisé deux sonores illustrés à partir de l'enregistrement des entretiens auprès des ménages. Ces deux créations audiovisuelles ont été le fruit d'une sélection d'entretiens sur un certain nombre de thématiques abordées : faire face à l'impayé, avoir froid, trouver des combines et des compromis, les aides et dispositifs existants, l'isolement social et familial... Ces supports sonores illustrés par des photos prises au domicile des ménages ont donné lieu à plusieurs projections auprès des acteurs concernés par notre recherche-action, ce qui a permis de susciter des réactions, des échanges entre professionnels d'horizons différents et d'élaborer des pistes d'actions entre ces partenaires.

Ces productions ont également été diffusées lors de colloques d'envergure nationale ou locale comme outils d'information et de sensibilisation auprès de professionnels qui travaillent sur le champ de la précarité énergétique :

- *«Restitution des travaux de recherche et débats sur la prévention de la précarité énergétique»*, PUCA, La Défense, Nanterre, 22 Janvier 2010.
- *«L'enjeu et la prise en compte de l'usage du logement dans la réussite des opérations énergétiques»*, Ateliers des acteurs de l'habitat de Bourgogne : « La sensibilisation des locataires aux économies d'énergie », Centre de rencontres Internationales et de Séjour, Dijon, 29 Septembre 2009.
- *« Quels profils derrière la précarité énergétique ? »*, in « Prévenir la précarité énergétique. Outils d'actions et retours d'expériences », Séminaire national EPEE, Maison du Barreau, Paris, 18 Septembre 2009

Pour des raisons déontologiques, ces supports n'ont pas été distribués malgré une demande d'opérateurs et ne sont pas diffusés par d'autres prestataires en dehors de deux organismes de formation, BCE et Gefosat.

CHAPITRE 3. CARACTERISTIQUES DE L'ECHANTILLON D'ETUDE

Sur les 40 ménages interviewés, nous en avons rencontré 23 en Indre et Loire et 17 dans le Pas de Calais, suite à des désistements nombreux en milieu rural dans le Calaisis.

Nous avons reporté en annexe 2 l'ensemble des résultats statistiques de l'échantillon global et en annexe 3 les indicateurs significatifs par profil-type.

Concernant les spécificités des ménages en précarité énergétique par territoire, nous pouvons identifier les caractéristiques suivantes :

ECHANTILLON DES MENAGES DE L'INDRE ET LOIRE	ECHANTILLON DES MENAGES DU PAS DE CALAIS
MENAGES : Une certaine fragilité économique (retraités, actifs, étudiants)	Une grande précarité économique et sociale (non diplômés, inactifs, familles nombreuses)
LOGEMENT : Espace de convivialité et de relative ouverture	Forte présence contrainte dans le logement. Repli chez soi
ECO : Demandes FSL plus importantes et montants d'impayés plus élevés	Taux d'effort lié au logement importants. Priorité au poste alimentaire
BATI : Meilleure qualité thermique identifiée	Mauvaise qualité thermique liée à un taux élevé de logements humides, absence de volets
ENERGIE ET USAGES : Charges d'énergie moindres Equipements électroménagers plus récents	Plus de coupures volontaires du chauffage fixe. Séchage du linge en extérieur. Pratiques d'aération liées au sur-chauffage d'appoint (risques). Recours au charbon et au bois.

	<p>Pas de régulation de la température.</p> <p>Recherche de contrôle des consommations</p>
ENERGIE PRINCIPALE : Electricité	Gaz
ECONOMIES D'ENERGIE : Davantage de vigilance ou un meilleur accès à l'information ?	

III.1. UN SECTEUR RURAL TRES REPRESENTE DANS LE PAS DE CALAIS

Nous avons souhaité une répartition équilibrée des zones géographiques, de façon à bien identifier si les problématiques diffèrent selon le type de secteur. Près de 7 interviewés sur 10 vivent dans le secteur urbain ou périurbain (ce qui correspond aux statistiques nationales puisque plus de 8 Français sur dix vivent dans des unités urbaines).

On constate des différences sur les deux territoires. Ainsi, le secteur rural est davantage représenté dans le Nord Pas de Calais (un écart de 7,6% par rapport à l'Indre et Loire). On retrouve donc, par déduction, davantage de personnes vivant dans des zones urbaines dans le 37.

La problématique de la précarité énergétique est abordée différemment selon le secteur. Ainsi, par exemple, le recours à une assistante sociale de la mairie est plus systématique dans le secteur rural. Autre illustration : le mode de chauffage. On relève en effet davantage de chauffage électrique dans le secteur urbain (13 contre 7 dans le secteur rural), ce qui peut influencer sur le rapport au confort thermique (modulation du chauffage ou non, chaleur produite, etc.)

III.2. UNE REPARTITION DES STATUTS D'OCCUPATION SUR LES DEUX TERRITOIRES

Dans l'échantillon total, 7 personnes sur 10 sont locataires (42% locataires en France, INSEE 2007), sensiblement plus en secteur social. Les propriétaires et les accédants à la propriété se répartissent équitablement sur les deux départements ; soit 5 dans le Pas de Calais et 5 en Indre et Loire. On note par ailleurs que les locataires sont plus nombreux en Indre et Loire étant donné que davantage de ménages y ont été rencontrés.

Le statut d'occupation influe fortement sur le rapport au logement, et est déterminant sur le type d'investissement dans des travaux d'amélioration de l'habitat et du confort thermique. Tandis que les propriétaires occupants sont tiraillés entre un besoin d'entreprendre des travaux et des freins

financiers, les locataires peuvent se sentir impuissants face à un logement énergivore et un bailleur qui n'a pas les moyens ou la volonté d'investir pour améliorer leur confort thermique.

III.3. UNE MAJORITE DE PERSONNES ISOLEES AVEC OU SANS ENFANTS

En termes de composition familiale, les 40 ménages que nous avons rencontrés sont composés de la manière suivante :

14 foyers sont composés d'*une seule personne*, soit plus d'un tiers de notre échantillon dont une plus forte proportion en Indre et Loire (11 contre 3 dans le Pas de Calais)

25 ménages sont des *personnes isolées* (célibataires, séparés, divorcés et veufs, avec ou sans enfants), soit 62,5% de l'échantillon total, ce qui représente le public le plus vulnérable. Il s'agit de ménages qui ont connu des ruptures dans leurs trajectoires de vie concourant à la précarisation de leur situation socioéconomique. On constate une plus forte proportion en Indre et Loire (16 contre 9 dans le Pas de Calais)

9 ménages sont des *familles nombreuses* (3 enfants et plus à charge), soit un quart de notre échantillon. Elles sont davantage présentes dans le Nord Pas de Calais puisque on en retrouve 7 dans ce département contre 2 en Indre et Loire. Cette surreprésentation des familles nombreuses ne fait que confirmer une caractéristique départementale : 26,1% sont des familles nombreuses allocataires (au moins 3 enfants) contre 21,9% en France (CAF 2006). La présence des enfants est une donnée importante pour analyser la précarité énergétique et les usages en terme de consommations énergétiques. Nombreuses sont en effet les personnes qui vont déclarer allumer le chauffage qu'en présence de leurs enfants.

11 ménages sont des *familles monoparentales* sur 23 foyers ayant des enfants à charge. Cette forte proportion s'explique en partie par le fait qu'il s'agisse d'un critère important pour les avis d'attribution des FSL. Ces familles monoparentales représentent un peu plus d'un quart de notre échantillon. Il s'agit également du public le plus précarisé. Les familles de 3 enfants et plus sont plus proportionnellement plus nombreuses dans le Pas de Calais, ce qui est une caractéristique de la population du Nord Pas de Calais.

En termes de classes d'âges, on relève dans notre échantillon une répartition homogène des personnes rencontrées, ce qui nous permettra d'interroger l'âge comme variable discriminante. On verra que la précarité énergétique touche toutes les catégories d'âge, avec toutefois des problématiques différentes sur la notion de confort requis liée au vieillissement des personnes.

III.4. DES PERSONNES PEU QUALIFIEES DANS LE PAS DE CALAIS

La plupart des personnes rencontrées sont relativement qualifiées puisqu'un tiers des ménages a un BEP et CAP et un tiers a un niveau Bac et plus. C'est en Indre et Loire que l'on retrouve les seules personnes plus diplômées. Parmi les ménages du Pas de Calais : un tiers n'a aucun diplôme et plus d'un tiers se répartit entre le niveau 3^{ème}, BEP-CAP et BAC.

La faible qualification s'explique pour quelques-unes des femmes que nous avons rencontrées par l'arrivée précoce d'un ou plusieurs enfants qui a alors contribué à l'arrêt des études. Cette situation a été confirmée par la CESF qui évoque le phénomène de grossesse précoce chez des jeunes filles qui souhaitent accéder ainsi à leur autonomie par l'accès à un logement. « On les retrouve à l'ANPE vers

40 ans, elles ont fait au mieux des CES... ou n'ont jamais connu d'activité professionnelle avant. C'est difficile de mettre ces femmes sur le marché de l'emploi. »

Le niveau d'études est significatif du rapport à l'information, notamment dans les modes de recours, et les comportements à adopter dans les usages adaptés de l'énergie. Par ailleurs, le niveau d'études (en particulier pour les non diplômés) reste discriminant dans la mobilité professionnelle et les chances d'insertion durables dans le monde du travail.

Sur notre échantillon, seules 8 personnes exercent une activité professionnelle, dont 6 en CDI. On compte 16 personnes qui déclarent être à la recherche d'un emploi, soit 40 % de notre population totale. Cette forte représentativité des personnes sans emploi s'explique par le repérage des travailleurs sociaux dont le public prioritaire est celui des personnes aux faibles revenus. C'est également le public touché par les phénomènes de précarisation économique et a fortiori énergétique.

En distinguant les deux territoires, on constate des disparités importantes entre l'Ouest et le Nord. Plus précisément, on relève que les trois quarts des personnes qui ont un travail (CDI, CDD ou emploi précaire) vivent en Indre et Loire, ce qui est représentatif d'un bassin d'emploi plus favorable en Touraine que dans le Nord. Les personnes d'Indre et Loire qui sont au chômage recherchent pratiquement toutes du travail. Rappelons également qu'elles sont plutôt plus qualifiées puisqu'un tiers d'entre elles a un niveau bac et plus.

A l'inverse, les trois quarts des ménages inactifs qui ne cherchent pas d'emploi par choix ou contrainte (handicap, maladie, résignation ou fatalisme par rapport à un bassin d'emploi « sinistré »), vivent dans le Pas de Calais. Les travailleurs sociaux de ce département nous ont signalé que de nombreuses femmes restent au foyer pour s'occuper de leurs enfants, ce qui pourrait s'inscrire dans une culture traditionnelle (cf. autrefois, les dentelières du Calais travaillaient à domicile). Ainsi, près de neuf personnes sur dix dans le Pas de Calais sont sans activité professionnelle. Parmi ces inactifs, 4 personnes restent à leur domicile pour garder les enfants. Aux dires des travailleurs sociaux, cette spécificité du Pas de Calais serait culturelle mais également conjoncturelle. Le contexte de crise a sans doute également contribué à démotiver des personnes qui ont eu un parcours professionnel souvent chaotique (arrêt précoce des études, emplois aidés, chômage, intérim...).

« Il y a eu beaucoup de situations dramatiques liées à l'arrêt du chantier du tunnel sous la Manche. Les ouvriers qui y travaillaient se sont endettés par des prêts à la consommation parce qu'ils avaient un niveau de vie important. Ça a duré une dizaine d'années. Depuis, ils n'ont rien trouvé hormis de petits contrats. Le travail était très spécifique. Il n'y a pas de reclassement possible. Pourtant c'était prévisible. Certains ont cru être gardés mais il n'y avait pas de place pour tout le monde. Et puis Lu a fermé, comme deux entreprises de dentelle à Noyons et à Darquer » (CESF)

Enfin, on compte également 8 retraités (dont 5 en Indre et Loire), avec l'émergence d'une problématique mise en évidence par la Fondation Abbé Pierre : la précarisation des personnes retraitées qui peinent à faire face aux charges de la vie quotidienne, notamment les charges liées au logement.

En conclusion, l'échantillon comprend des ménages en situation de forte précarité économique et sociale que le mal logement ou l'inconfort paupérise ou stigmatise davantage.

CHAPITRE 4. PRINCIPAUX RESULTATS TIRES DE L'ENQUETE

Nous présentons les résultats tirés de l'enquête d'abord sur un plan global pour identifier ce qui est commun entre les individus, notamment en ce qui concerne le processus de précarisation énergétique des ménages, ses facteurs et ses mécanismes, puis nous exposerons la méthode de classification que nous avons utilisée de façon à caractériser le plus finement possible les ménages concernés.

IV.1. FACTEURS D'EMERGENCE DE LA PRECARITE ENERGETIQUE

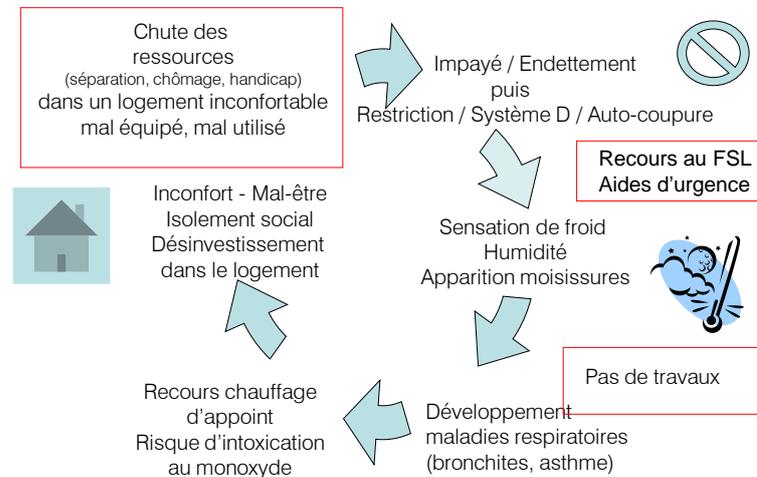
En nous appuyant sur l'ensemble des données recueillies et traitées, nous avons identifié les facteurs d'émergence de la précarisation énergétique à partir de l'observation des trajectoires des ménages.

Nous avons identifié différents facteurs d'ordre sociologique, économique, infrastructurel, physiologique, technique, thermique qui contribuent à mettre en péril le confort thermique des ménages vulnérables et à les maintenir en situation de précarité énergétique. Mais l'aggravation de la situation a souvent pour origine une dégradation de la situation économique des ménages.

Ces ménages ont connu une **baisse de revenus** en raison d'un événement d'ordre familial ou professionnel (séparation, deuil, maladie, handicap, perte d'emploi, décohabitation du logement familial) ou économique (surendettement progressif, baisse des prestations sociales liée au départ d'un enfant) qui les a amené à changer de logement et à devoir assumer un taux d'effort plus important liée à des charges nouvelles. Dans la plupart des cas, ces charges sont la résultante d'un mode de chauffage onéreux, à une qualité thermique moindre.

Nous pouvons dégager un schéma qui met en évidence des effets d'enchaînement liés à la précarité économique de ménages, dont la plupart est captif de logements énergivores sur lesquels ils ont une très faible maîtrise.

L'engrenage de la précarité énergétique



Lorsque le mode de chauffage est défaillant ou en panne et que le coût de maintenance ou de remplacement ne peut être supporté par le ménage occupant (ou le propriétaire bailleur), soit il met en place une stratégie pour recouvrer un confort minimal, ponctuel et se tourne vers le chauffage d'appoint ou des systèmes palliatifs qui limitent l'inconfort, soit il rejette un logement qui le met en situation de plus forte vulnérabilité.

Ce sont des événements structurels qui le font chuter dans la précarité énergétique sur lesquels les ménages ont une faible marge de manœuvre s'ils ne sont pas aidés par un tiers, un parent, une association, ou un travailleur social. Pour les personnes isolées qui ne se manifestent pas auprès d'une structure susceptible de l'accompagner, la précarité énergétique est un facteur d'isolement important.

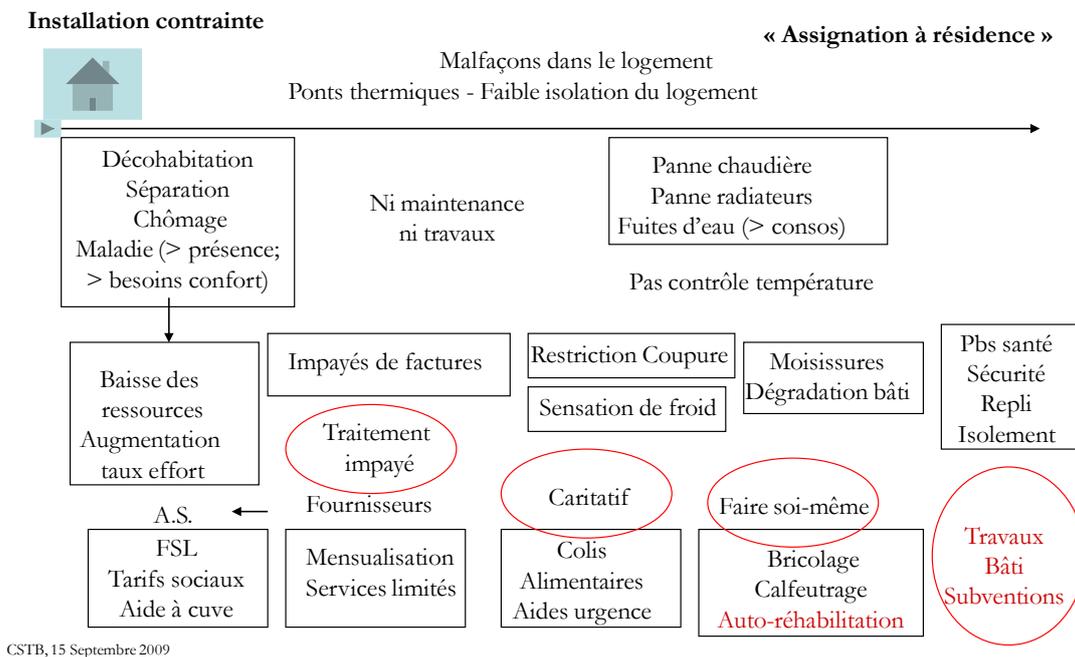
D'autres facteurs exogènes participent à ces situations :

- l'usage non maîtrisé du chauffage et le caractère invisible de la consommation « *que seule une facturation peut aujourd'hui matérialiser* » (Bovay, 1987)
- la hausse du coût des énergies (gaz, fuel) dans un contexte de crise économique et sociale contribue à accroître le taux d'effort des ménages et à affaiblir leur marge de manœuvre. « *L'économie (réalisée par la baisse des consommations) ne peut être assimilée qu'à un empiètement sur le confort* » (ibid.)
- l'importance du loyer et des charges affaiblit la capacité à transformer son habitat et participe à l'expression d'un sentiment d'impuissance et de désarroi chez les plus fragiles. Les propriétaires vulnérables craignent de ne plus s'en sortir et limitent voire gèlent les travaux d'amélioration de leur habitat pourtant indispensables à l'accès ou au maintien du confort thermique.

L'inconfort subi et contraint, sans autre échappatoire possible, est au cœur de la problématique de la précarité énergétique.

En prenant appui sur l'analyse des entretiens, nous avons cherché à mettre en lumière les mécanismes, les facteurs, les causes et les conséquences générées par un processus de précarisation énergétique.

Conditions d'émergence Conséquences et recours



Ce schéma met en évidence les événements qui peuvent survenir dans une trajectoire résidentielle qui contribue à la baisse des ressources et/ou au mal-logement du ménage.

Sans maintenance ni travaux du logement, l'inconfort voire la détérioration de l'enveloppe du logement s'accélère et a des conséquences sur la santé voire la sécurité de l'occupant. Près d'un ménage sur deux (18 ménages sur 40) déclare avoir des problèmes de santé liés au logement (bronchites, asthme, rhinites, problèmes respiratoires et autres).

Les modes de recours sont divers : de l'auto-réhabilitation à l'assistance par les services sociaux voire également par les associations caritatives. Nous verrons dans ce rapport la diversité des recours possibles en fonction du profil des ménages et de leur rapport au logement et au confort.

IV.2. CHOIX DES CRITERES ET DES INDICATEURS

IV.2.1 L'INCONFORT, UNE NOTION POLYSEMIQUE

Selon l'Enquête Nationale Logement 2006, 3 660 830 ménages installés depuis plus d'un an ont souffert d'inconfort thermique dans leur logement soit 14% des ménages français.

Parmi eux, 16,4% des ménages ont connu des difficultés à payer leur loyer ou leurs charges au cours des douze derniers mois, et seulement 4,31% ont actuellement un impayé de loyer ou de charges.

Ces seuls indicateurs, s'ils sont significatifs d'un inconfort thermique qui peut être accompagné, dans une proportion moindre, de difficultés économiques, ne suffisent pas à caractériser les situations de précarité énergétique.

Les notions d'inconfort thermique sont liées aussi bien à une sensibilité physique au froid exacerbée pour les personnes très présentes à leur domicile qu'à une mauvaise protection du logement aux ponts thermiques et aux infiltrations, mais également à des arbitrages individuels et subjectifs (Dard, 1986).

C'est pourquoi nous avons cherché à distinguer différents profils en fonction d'indicateurs significatifs, à répondre ainsi à la question : en quoi ces ménages se distinguent-ils les uns des autres ?

IV.2.2. PARTI PRIS METHODOLOGIQUE ET CHOIX DES INDICATEURS

Notre échantillon est composé de 40 ménages repérés par les travailleurs sociaux. A ce titre, il est représentatif d'une partie connue de la précarité énergétique. Les indicateurs sur le taux d'effort énergétique, la capacité à payer ses factures d'énergie, l'appréciation du confort thermique et les usages liés au chauffage nous ont confortés sur la réalité des situations qui relèvent toutes de situations de précarité énergétique.

Parmi l'ensemble des variables testées au travers des 40 entretiens auprès des ménages repérés en situation de précarité énergétique (cf. résultats statistiques de l'échantillon global en annexe 2), nous avons retenu **deux indicateurs principaux** qui nous semblent caractériser de façon significative la précarité énergétique et discriminer les différents profils de notre échantillon.

En effet, plus qu'un état, la précarité énergétique est aussi l'expression d'un ressenti, d'une sensation agréable d'un bien-être chez soi ou au contraire désagréable d'avoir froid chez soi et de ne pas pouvoir être en capacité de maintenir dans son logement une température adaptée en raison d'un habitat mal isolé, d'un équipement de chauffage défaillant ou de ressources insuffisantes pour faire face au coût du chauffage.

Au regard de la problématique rencontrée (variable synthétique de la situation), nous avons pris le parti de retenir des **variables d'ordre sociologique et économique**.

IV.2.2.1. SATISFACTION DU LOGEMENT :

Nous avons discriminé les ménages à partir de la satisfaction du ménage à son logement par les réponses à la question : « Etes-vous satisfait de votre logement ? » (Très satisfait ; Satisfait ; Insatisfait ; Très insatisfait) qui est la résultante d'une satisfaction par rapport à la conception et à la distribution des pièces, à la taille, à l'exposition, à l'étage, aux éléments de confort, à l'état technique du logement.

Cette variable traduit une satisfaction globale de l'occupant que nous avons confortée avec :

- son rapport au logement précédent (attachement, satisfaction)
- les raisons de son installation dans ce logement (personnelles, professionnelles, taille du logement, santé, opportunités à saisir, raisons économiques, décohabitation, contrainte...)
- son investissement dans le logement (travaux, confort, décoration),
- ses perspectives de mobilité (Souhaite rester ; Envisage de partir ; Est ambivalent ; Espère partir ; Partira dès qu'il pourra ; A engagé des démarches pour partir) qui est une variable interprétative codée par l'enquêtrice à partir d'échanges ouverts.

IV.2.2.2. SATISFACTION AU CONFORT THERMIQUE:

Nous avons croisé la variable de satisfaction au logement avec celle de la **satisfaction du chauffage** qui se présente comme suit : « Etes-vous satisfait de votre équipement de chauffage ? » (Très satisfait ; Satisfait ; Insatisfait ; Très insatisfait) ; « Votre logement est difficile à chauffer : oui, non » ; « votre logement est très humide : oui, non » ; « votre logement est mal isolé : oui, non ».

Nous avons également exploité la variable relative au choix ou à la contrainte du mode de chauffage : « Avez-vous choisi votre mode de chauffage ? » (Oui, non).

Il nous a semblé particulièrement intéressant de reprendre l'intitulé exact de l'Enquête Nationale Logement afin de pouvoir à terme comparer les résultats de cet indicateur avec la population nationale. (Nationale Logement, INSEE 2006)

Ces variables sont confortées par la **sensation du froid dans le logement** : « Avez-vous eu froid dans votre logement pendant 24 heures au cours des douze derniers mois ? »

- Si oui préciser la raison : Chauffage défaillant ; Problème à payer la facture ; Autre (préciser) ;
- Si non préciser la raison : Chauffage adapté ; Chauffage d'appoint ; Double épaisseur vêtements ; Autre (préciser),

Par ailleurs nous l'avons corrélée avec la présence dans le logement liée à l'activité, l'âge et la santé de l'occupant.

Nous avons également conforté ce sentiment de satisfaction avec des **variables économiques** :

IV.2.2.3. CONTRAINTE D'INCONFORT POUR DES RAISONS ECONOMIQUES

Nous avons tenu compte de la variable suivante : « **Avez-vous été contraint de baisser ou d'éteindre votre niveau de chauffage pour des raisons économiques ?** » (Oui souvent ; Oui, parfois ; Non (contact assistante sociale avant) ; Non (bonne gestion) ; Autre : préciser) qui est significative d'une capacité ou d'une incapacité à se chauffer par manque de ressources et qui permet d'apprécier le niveau de restriction de chauffage du ménage.

IV.2.2.4. EXISTENCE D'UN IMPAYE D'ENERGIE

Nous avons également repris l'intitulé de la question issue de l'Enquête Budget des ménages :

- « **Avez-vous été dans l'impossibilité de payer à temps vos factures ?** » (Oui souvent ; Oui parfois ; Non jamais (préfère se priver) ; Non jamais (bonne gestion du budget) ; Autre : préciser).

- « **Si oui, lesquelles ?** » : Electricité ; Gaz ; Eau ; Loyer ; Autre

Cette question sur la capacité à régler ses factures dont celles d'énergie complète la variable précédente et ajoute la notion d'endettement ou au contraire d'attention portée à son budget soit en limitant son niveau de chauffage soit en procédant à des arbitrages.

IV.2.2.5. RECOURS FACE A UN IMPAYE D'ENERGIE

- « **Quel recours** avez-vous en cas de difficulté ? » : Pas de recours à un tiers, famille, amis, assistante sociale, mairie, association, Espace Info Energie, fournisseur d'énergie ?

La notion de recours face à un danger, à un risque est très intéressante puisqu'elle traduit la capacité du ménage à se sortir d'une mauvaise situation, en l'occurrence la privation de chauffage et/ou l'impayé voire l'endettement ou même le surendettement. Elle est significative de la réactivité du ménage face à un danger pour soi, sa santé et sa sécurité, celles de ses enfants, et à un risque progressif de repli sur soi et d'exclusion sociale.

Elle permet d'apprécier la capacité du ménage à se tourner vers un tiers, un proche, un professionnel ou un organisme caritatif pour trouver de l'aide.

Le montant de l'impayé donne une indication du niveau d'endettement (et des consommations non payées) et les postes concernés indiquent les arbitrages opérés.

- « **Avez-vous eu recours au FSL ? Pour quel montant ? Pour quels impayés ? Pour quels motifs ?** »

IV.2.2.6. NIVEAU DE QUALITE THERMIQUE DU LOGEMENT

Enfin, la variable synthétique sur le niveau de **qualité thermique du logement** permet d'évaluer de façon « scientifique » et globale le degré de confort intérieur, l'état du logement, de l'enveloppe thermique (isolation, qualité thermique des ouvrants, humidité, moisissures, mode de chauffage) et d'étayer la satisfaction du ménage au regard de son (in)confort.

Elle tient compte des indicateurs suivants :

- la qualité thermique évaluée à partir d'un ensemble de mesures prises lors des diagnostics thermiques simplifiés (cf. détail p. 20).
- la température prise au moment de l'entretien.

Nous avons volontairement écarté le **statut d'occupation** comme variable déterminante pour en faire une variable secondaire (ou illustrative) ne souhaitant pas qu'il prédétermine les profils-type, d'un côté les locataires et de l'autre les propriétaires. Ce choix méthodologique nous a permis d'analyser comment cette variable agit dans les typologies, ou pour le dire autrement, comment se répartissent les locataires et les propriétaires dans les profils au regard non pas de leur statut d'occupation (capacité à entreprendre ou pas des travaux) mais plutôt en fonction de leur bien-être et leur attachement pour le logement qu'ils occupent.

IV.2.3. EXEMPLE DE RECODAGE DES VARIABLES PRINCIPALES

Si nous prenons l'exemple d'un ménage de notre échantillon, nous avons recodé les variables principales de la façon suivante :

PROBLEMATIQUE GROUPE 1 (Les satisfaits)			VARIABLES SOCIO PRINCIPALES / LE RESSENTI DU MENAGE				VAR SOCIO ECO / MOYENS		VARIABLES TECHN / SOURCES DE SATISFACTION		
Sous groupes	Caractéristiques	Problématique	Rapport logement	Satisfaction chauffage	Froid 24h. / Causes	Perspective mobilité	Restriction budget	Montant impayé énergie/	Qualité thermique	Température (C°)	Régulation
Amélioration confort thermique par travaux	Pas impayé. Connaissance des aides. Stabilité financière	Problème d'isolation.	S	TS	Non appoint	non	Non	Non	17	20,9	Oui

Les variables secondaires sont à visée informative et permettent d'illustrer les variables principales, de préciser l'origine, les causes et les conséquences de ces variables principales.

Indicateurs techniques	Indicateurs sociologiques	Indicateurs et ratios économiques
Etat logement	Age du chef de famille	Part dépenses NRJ sur ressources totales

Type de logement	Situation familiale	Nature des ressources
Date construction	Nombre enfants à charge	Ressources totales (Revenus + APL + prestations sociales)
Nombre pièces	Situation professionnelle	Ressources totales/UC
Superficie	Statut d'occupation	Budget carburant (maxi)
Bailleur	Date installation	Total NRJ + Carburants
Mode de chauffage	Rapport logement précédent	Part dépenses NRJ carburant compris/ ressources totales
Département	Changement fournisseur	Loyer/Ressources totales
Secteur géographique	Connaissance tarifs sociaux d'énergie	Récurrence de la dette
	Présence dans logement	Montant Loyer sans APL / crédit immobilier
	Vie sociale, possession d'une voiture	Montant total Energie Electricité + chauffage + cuisson
	LES USAGES	Montant Eau
	Système D	Budget dispo du ménage (ressource - loyer - eau - énergie) sans dette
	Régulation, modulation Chauffage	Taux d'effort (loyer, énergie, carburant)
	Coupure en cas absence	
	Coupure nuit	

IV.2.4. TROIS PROFILS DOMINANTS EN FONCTION DES USAGES

Les indicateurs qui sont liés à la satisfaction des ménages par rapport à leur logement et à leur chauffage et l'analyse des trajectoires résidentielles nous ont permis de dessiner trois profils dominants, classés non par effectifs mais par degré de satisfaction:

Le traitement analytique et statistique que nous avons réalisés sur les 40 entretiens nous ont permis de distinguer plusieurs groupes de ménages que nous avons regroupés en trois groupes principaux en fonction de l'attachement à leur logement et du degré de confort thermique recueilli, en visant à ce que chaque groupe regroupe un nombre d'individus conséquent.

Les trois profils se caractérisent de la façon suivante :

- **PROFIL 1** : Le confort chez soi ou la température adaptée dans un logement investi (9 personnes). Il regroupe deux catégories de ménages :

- les propriétaires satisfaits de leur logement dans lequel ils ont entrepris des travaux (3 ménages)
- les locataires vulnérables très présents à leur domicile pour qui le confort thermique est prioritaire sur les autres types de dépenses. (6 ménages),

- **PROFIL 2** : La quête du bien-être ou la recherche d'une température adaptée et modulée pour des raisons d'occupation (maladie, enfants en bas âge), dans un logement apprécié mais mal isolé (17 personnes). Ce profil regroupe deux catégories de ménages :

- des réactifs, économes, débrouillards et stratèges qui sont à la recherche permanente d'économies d'énergie dans un logement apprécié (10 personnes)
- des résistants et résignés (7 personnes) qui s'accommodent du froid dans un logement apprécié (notion d'attachement) mais mal isolé (faute de mieux)

- **PROFIL 3** : Les défaitistes et désinvestis (6 personnes) ou le sentiment de mal-être dans un logement dégradé et d'impuissance par rapport à un chauffage défaillant (désir fort de mobilité).

Tableau 1. Caractérisation des trois profils-type

Groupe 1 : Les satisfaits ou le confort d'abord	Satisfaction du logement liée à son confort thermique au prix d'arbitrages et au risque d'impayés <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrôle de la température (19,5°C, constante) ➤ Problématique économique / vieillissement
Groupe 2 : Les résistants et les bricoleurs ou la quête de confort	Satisfaction du logement mais recherche d'un confort thermique à moindre coût <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bricolage, calfeutrage, appoint ➤ Modulation constante de température ➤ Problématique bâti et usages
Groupe 3 : Les vulnérables et les résignés ou l'évitement du logement inconfortable	Insatisfaction du logement sans confort et projet flou d'en partir (72% désir mobilité contre 45%) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucun contrôle de la température (18°C, sentiment dominant d'impuissance) ➤ Problèmes économique, bâti, équipement, isolement social

Comme le montre cette nouvelle typologie, **les rapports au logement et au confort sont conditionnés par des notions de choix du logement, de contrôle, et de maîtrise de la température.**

Tableau 2 . Analyse des caractéristiques discriminantes des 3 profils

Le tableau suivant identifie ce qui les distingue les uns des autres et ce qui les caractérise :

DISTINCTIONS ENTRE LES 3 PROFILS	TRAITS DOMINANTS
Les « satisfaits » se distinguent des « résistants » par le fait le confort thermique contribue à leur satisfaction de leur logement. Leur précarisation énergétique est d'origine économique et sanitaire.	Attachement au logement Importance du confort thermique (maîtrise) Fragilité physique
Les « résistants » se distinguent des « satisfaits » par le fait que leur logement ne leur apporte pas le confort thermique requis, et des « vulnérables » par leur attachement à leur logement. C'est une problématique liée au bâti et à son équipement qui les contraint à mettre en pratique des usages et de comportements de résistance.	Satisfaction du logement Recherche du meilleur rapport confort / Prix
Les « vulnérables » n'ont pas le confort thermique des « satisfaits », ni la réactivité des « résistants » dans la mesure où ils sont dans un projet flou (et parfois inaccessible) de quitter leur logement qui ne leur confère ni confort (thermique), ni réconfort (moral).	Insatisfaction voire rejet du logement Aucun contrôle sur le confort thermique Isolement social important

Afin d'éclairer les 3 profils ainsi décrits, nous avons réalisé une analyse économique de façon à connaître leur taux d'effort eu égard au logement, à leurs charges (énergie, eau, carburant) et leur reste à vivre.

IV.3. ANALYSE ECONOMIQUE ET BUDGETAIRE

IV.3.1. TRAITEMENT DES DONNEES SUR LE BUDGET DES MENAGES

Nous avons analysé les ressources des ménages par unité de consommation (Revenus + APL + Prestations familiales / UC), leurs revenus disponibles par unité de consommation (ressources totales – loyer – énergie)³, le montant du poste lié à leur logement (loyer sans APL ou crédit immobilier / mois) et leur taux d'effort que nous avons comparés avec la moyenne de notre échantillon.

Il est important de noter que lorsque le propriétaire a fini de payer les traites de sa propriété, le montant de son loyer est nul, ce qui est un biais important dont il faut tenir compte dans les totaux (8 cas sur 40, soit 20% des situations), dans la mesure où ces situations minorent l'impact moyen du coût du loyer dans le taux d'effort des ménages. C'est pourquoi la seconde ligne correspond à la moyenne de l'échantillon total en excluant ces 8 situations.

Tableau 3. Analyse budgétaire de l'échantillon total et des 3 profils type (en euros par mois)

Valeurs exprimées en €	Ressources totales	Ressources totales par U.C.	Revenus disponibles /U.C.	Montant loyer ou Crédit immobilier	Montant total Energie domestique	Montant total Energie + Carburant
Moyenne de l'échantillon total	1078	675,6	405	301	113	163
Moyenne de l'échantillon sans 8 cas propriétaires	1098	696	377	376,3	109	157
G1	1151	718	401	360	99	139

³ Nous n'avons pas défalqué le budget « eau » que nous n'avons pas obtenus systématiquement

(9 ménages : 23%)						
G2 (17 mén. : 43%)	995	648	387	251	127	175
G3 (14 mén. : 35%)	1111	681	424	324	106	164

On observe des ressources moyennes plus importantes sans les 8 propriétaires, ce qui laisse à penser que leurs ressources sont très modestes. Par contre, on voit bien que le montant moyen du poste « loyer ou crédit immobilier » de l'échantillon sans les 8 cas est plus important (+ 20%).

Tableau 4. Taux d'effort de l'échantillon total et des 3 profils type

	Taux effort loyer / RT (en %)	Taux effort Energie / RT (en %)	Taux effort Carburant / RT (en %)	Taux effort loyer + Energie / RT (en %)	Taux effort Energie + Carburant / RT (en %)	Taux effort loyer + Energie + Carburant / RT (en %)
Moyenne de l'échantillon total	29,2	11,06	5	39	15,8	45%
Moyenne de l'échantillon sans 8 cas propriétaires	36,9	10,6	4,3	48	14,95	51,8
G1	37	9	2,7	39,8	11,1	48,8
G2	28,5	12,7	4,6	38	17,8	46,3
G3	27,8	10	6,5	39	16,3	44,2

IV.3.2. ENSEIGNEMENTS ET PRECAUTIONS D'USAGE

L'analyse des tableaux 1 et 2 permettent de tirer les enseignements suivants :

Là encore, le taux d'effort moyen des ménages qui chaque mois paient leurs loyers ou qui remboursent leur crédit immobilier est très important (36,9%). Ainsi plus de la moitié des ressources totales (allocations pour le logement et prestations familiales compris) est consacré au logement et à ses charges (sachant que nous n'avons pas tenu compte des dépenses en eau puisque nous ne les avons pas toutes obtenues). Il s'agit donc de ménages pauvres du premier décile de la population.

On remarque des taux d'effort différenciés entre les postes de dépenses selon les profils.

Si l'on ne retenait que le taux d'effort énergétique de 10%, on passerait à côté des ménages qui font des arbitrages permanents, qui jonglent avec les factures (G1), sans compter les pauvres silencieux qui préfèrent se priver de chauffage et qui ne sont pas connus pour leur situation d'impayé et n'entrent pas dans les dispositifs d'aide.

Il est donc très délicat de retenir de façon « arbitraire » des **critères uniquement économiques** pour caractériser et identifier les ménages en situation de précarité énergétique car ils ne tiennent pas compte des ménages qui sont en dehors du circuit économique, qui sous chauffent ou utilisent des appareils d'appoint pour se chauffer. Il nous semble important de veiller à avoir différents indicateurs car nous l'avons vu les visages de la précarité sont multiples et n'ont pas tous les mêmes symptômes.

IV.3.3. CARACTERISTIQUES ECONOMIQUES PAR PROFIL

IV.3.3.1. LE GROUPE 1 (OU PROFIL DES SATISFAITS)

Il a des revenus plus élevés que les autres groupes mais des revenus disponibles moyens en raison de l'importance du budget du loyer dont le taux d'effort sur ce seul poste est de 37%, ce qui laisse à penser **une relation entre le montant du loyer, la qualité du logement, l'attachement de l'occupant et son confort thermique**. Son budget énergétique est le plus faible alors même que ces logements sont les mieux chauffés (19,5°C), et le budget carburant est également le plus faible, ce qui permet de penser qu'en ayant un système de réglage qui permet une température constante et maîtrisée, les ménages sont bien chez eux et se déplacent peu à l'extérieur de leur logement. Au total c'est près de la moitié des ressources qui sont consacrés à ses dépenses de loyer et charges, ce qui explique qu'un tiers de ces ménages a connu des impayés. C'est donc le **coût du loyer** dans le budget de ces ménages qui est un des facteurs explicatifs de la difficulté des ménages à payer leurs factures.

Ces résultats démontrent que, contrairement aux idées reçues par le grand public, si le logement a une qualité thermique satisfaisante et que les chauffages fixes sont équipés de **thermostat** et/ou de **programmateur**, laisser son chauffage allumé constamment (même à très faible température la nuit et en cas d'absence) est plus économique que de le moduler.

IV.3.3.2. LE GROUPE 2 (OU PROFIL DES RESISTANTS)

A l'inverse du groupe 1, c'est le **poids du budget énergie** (12,7%) dans le budget des ménages du profil des résistants (G2) qui les met le plus en difficulté. Selon la définition de la « fuel poverty » au Royaume-Uni, c'est le groupe qui est le plus en précarité énergétique (10% des ressources consacrés au poste énergétique). Comme leurs ressources (et leurs revenus disponibles) sont faibles, ces ménages mettent en place des stratégies pour réduire le poids de ce budget, mais en vain.

On peut penser que les **usages inadaptés liés au chauffage** (modulations constantes de température, coupure la nuit et en cas d'absence, températures changeantes, recours à un chauffage d'appoint) contribuent à augmenter les consommations et les factures d'énergie, surtout si leurs logements sont mal isolés.

IV.3.3.3. LE GROUPE 3 (OU PROFIL DES VULNERABLES)

Les « vulnérables » ont un taux d'effort énergétique proportionnellement moins élevé que le groupe 2. Les revenus disponibles par unité de consommation sont les plus élevés des 3 profils (notamment en raison des prestations sociales). Le poids des dépenses énergétiques s'élève à 10%, ce qui est élevé lorsque l'on sait que certains ménages de ce profil ont adopté des comportements de restriction de chauffage. On peut dès lors penser que **l'enveloppe thermique** est en cause dans la précarisation des « vulnérables ». La part consacrée au loyer (hors APL) sur l'ensemble de ses ressources (APL comprises) est la plus faible des 3 groupes. On peut penser que les Allocations pour le logement compensent relativement bien le coût des loyers de ces ménages.

Suivant le tableau 2, ce sont les dépenses en carburant qui pèsent le plus fortement sur le budget total énergétique de ces ménages, comparés aux deux autres profils. Comme l'indique le tableau 3 (page suivante), le **taux de motorisation** élevé explique les **dépenses liées aux déplacements** et contribue à la fragilité économique de ce profil.

On peut donc faire un lien entre l'insatisfaction des ménages pour leur logement, leur inconfort thermique et leurs déplacements en voiture qui pourrait s'apparenter à un certain évitement d'un logement inconfortable.

Le budget carburant est inversement proportionnel à la satisfaction des ménages pour leur logement et leur confort thermique.

IV.4. LA VOITURE, UN « ECHAPPATOIRE » POUR LES PLUS MAL LOGES ?

Tableau 5. Taux de motorisation et budget moyen carburant des ménages par profil et par mois

	G1 Les satisfaits	G2 Les résistants	G3 Les vulnérables	Moyenne de l'échantillon
Nombre voitures	4	9	9	
Nombre ménages	9	17	14	40
Taux motorisation (en %)	0,44	0,53	0,64	0,55
Budget total carburant (en €)	360	820	880	686
Budget moyen carburant par ménage (en €)	40	48,24	62,86	51,50

Si on rapporte le taux de motorisation des ménages par groupe, on observe que le profil 1 est le moins motorisé que les autres profils, ce qui participe à ce que son budget total énergie soit relativement largement faible que les autres groupes (40 €par mois contre 51,50 €en moyenne).

Le groupe 2 compte un ménage motorisé sur deux (dont deux ménages qui ont deux voitures), ce qui participe à un budget moyen de 48 €par mois en carburant.

A l'inverse, on observe que le groupe 3 est à **64% équipé d'une voiture**, ce qui explique que le budget carburant soit très supérieur à la moyenne et aux deux autres groupes. On peut donc en conclure que le groupe 3 qui a des ressources supérieures à celles des autres groupes pâtit fortement de **l'importance de son budget en carburant** (et sans doute en entretien et maintenance de ses véhicules).

Nous nous sommes interrogés sur les raisons de cette forte motorisation des ménages du groupe 3. Le groupe 3 compte plus d'inactifs que le groupe 1 (67% contre 56%), ce qui signifie qu'il y a proportionnellement moins de déplacements professionnels, d'autant que ce groupe se caractérise par une **présence forte** dans le logement (71%).

Le groupe 3 compte à peu près la même proportion de ménages en milieu rural et en secteur périurbain que le groupe 1, la situation géographique et l'éloignement relatif aux commodités ne seraient donc pas des facteurs explicatifs significatifs. On peut donc faire l'hypothèse que le groupe 3 qui se déclare très insatisfait de son logement utilise sa voiture pour « **s'échapper** » **d'un univers indésirable**, insatisfaisant. La voiture pourrait dès lors avoir une fonction d'échappatoire d'un mal-logement, une possibilité de rompre l'isolement, mais également un espace de confort limité dans le temps et dans l'espace.

> C'est l'exemple de Mme B. qui habite à Ardres (62) dans une véritable épave thermique dont le propriétaire ne veut faire aucuns travaux, qui vit seule avec ses 4 enfants, dans une maison sans chauffage (appoint ponctuel). Elle est depuis plusieurs années à la recherche d'un emploi ce qui la met en situation d'endettement progressif, et d'incapacité à déménager.

« Mon seul plaisir, c'est ma voiture offerte par mon frère, pour conduire mon fils au basket, aller en ville à Calais, bouger le week-end, rendre visite à ma belle-sœur ou à mon frère, pour ne pas rester chez moi parce que sinon je suis toujours toute seule » (entretien n°11)

> C'est également l'exemple de Mme C.C. qui vit dans un logement social très dégradé dans un village en Indre et Loire (37)

« J'essaie d'y être le moins souvent". "Je ne m'y plais pas". Cette femme y reste peu sinon le temps de « faire le ménage ». Elle va voir régulièrement ses enfants qui habitent dans la région. Elle a un budget essence relativement important (200 euros par mois), car dit-elle "Je suis tout le temps sur la route"(entretien n°24)

Même si cette hypothèse demanderait à être confortée par une enquête sur un échantillon plus large, il nous semble important de ne pas critiquer de façon systématique, dans une logique économique et écologique, l'usage de la voiture mais d'en considérer la ou les fonctions au regard du « bien-être » ou pour le moins *du « mieux-être »* qu'elle peut conférer à ses usagers, les plus pauvres.

IV.5. COMPARAISONS USAGES COURANTS ET USAGES EN PRECARITE ENERGETIQUE

Nous avons également étudié la différence de comportements relatifs au confort thermique entre des ménages qui ne sont pas en précarité énergétique et notre échantillon.

Selon les travaux du sociologue Philippe Dard (CSTB), « se chauffer comme on veut, quand on veut » résume ce libre arbitre et cet exercice d'un pouvoir sur l'espace domestique (Dard, 1986, p° 148). Certes, nous devons prendre des précautions de lecture sur les résultats de ces travaux de recherche car l'usage de l'énergie est lié en partie aux coûts de cette fourniture qui n'étaient pas les mêmes dans la fin des années 90, mais nous sommes intéressés aux écarts de comportements en termes de grandes proportions au regard de la capacité économique et du type de logement occupé :

Ainsi selon les travaux de Philippe Dard (1986) :

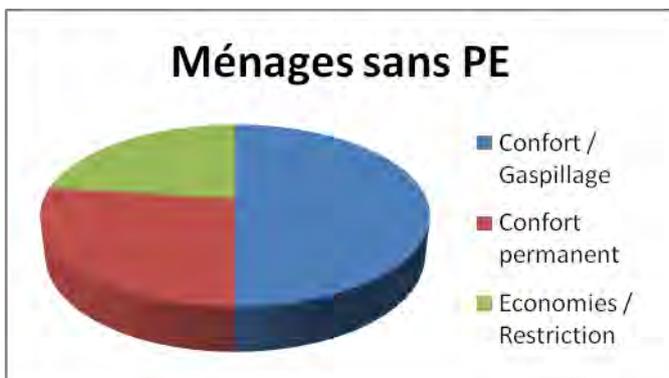
- plus de la moitié des ménages recherche un **équilibre entre confort et gaspillage**, baissent la température la nuit et en cas d'absence ; (assez proche du profil 2)
- un quart s'assure un **confort permanent** en maintenant une température constante et élevée dans tout le logement ; (assez proche du profil 1)
- un faible quart donne la priorité aux économies budgétaires en adoptant des comportements de restriction ou de privation (assez proche du profil 2)

La comparaison de ces résultats avec ceux de notre recherche nous enseigne qu'en cas de faibles ressources et de mauvaise isolation des logements, la typologie réalisée par P. Dard se structure différemment. Sous réserve d'une validation sur une plus grande échelle, on peut dire qu'en situation de précarité énergétique :

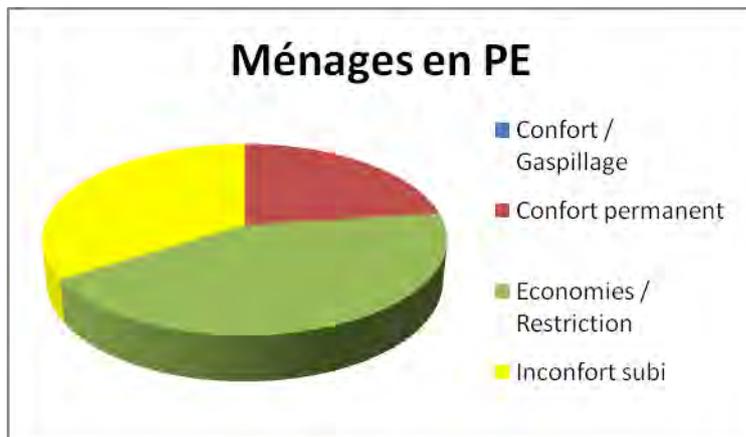
- une petite **majorité des comportements recherchent un confort minimal à moindre coût** (Profil 2 « Les résistants », 17 personnes soit 43% de notre échantillon global)
- un tiers subissent plutôt dans **l'inconfort global voire l'évitement d'un logement-passoire** (Profil 3, « Les vulnérables », 14 personnes soit 35% de notre échantillon)
- un quart recherchent **un confort permanent pour des raisons de santé et de vieillissement** (Profil 1, « Les satisfaits », 9 personnes, soit 23% de notre échantillon).

On pourrait représenter ces comportements différenciés de la façon suivante :

Typologie des ménages sans précarité énergétique (Modèle P. Dard, 1986)



Typologie des ménages en précarité énergétique (Modèle I. Devalière, 2009)



De ces comparaisons, nous pouvons tirer plusieurs enseignements :

- la catégorie des ménages Vulnérables (Profil 3, « Inconfort subi », en jaune) n'existe pas dans la typologie réalisée par P. Dard ;

- sa première catégorie dominante « équilibre entre Confort et Gaspillage » (en bleu) n'existe pas en tant que telle dans notre typologie même si elle n'est pas très éloignée des Résistants (profil 2 « Economies / Restriction », en vert). Mais la notion de « gaspillage » ne fait pas partie des comportements observés des ménages en précarité énergétique qui sont davantage dans une logique de restriction voire de privation pour des raisons économiques mais également en raison d'un sentiment d'inefficacité à surchauffer un logement mal isolé.

- Enfin, dans les deux configurations, on identifie un quart de ménages qui recherchent le confort permanent à n'importe quel prix, pour des raisons de confort requis.

Par ailleurs, les récents travaux du CREDOC (2010) montrent que les consommations des ménages Français ont augmenté entre 1973 et 2003 de +8%, que les études du CREDOC (2010) et qu'il n'y a pas de comportement individuel orienté vers l'économie d'énergie, mais plutôt vers la recherche du confort. Ils nous enseignent que la température moyenne des logements est passée de 19° à 21° entre 1986 et 2003.

La part du chauffage tend à diminuer au profit des usages spécifiques de l'électricité (éclairage, alimentation de l'équipement domestique).

Les consommations d'électricité pour les usages de confort (éclairage, électroménager...) ont fortement augmenté entre 1973 et 2003 (+85% par m2) en raison de la multiplication des appareils domestiques qui en dépit de leur faible puissance, consomment une quantité d'électricité conséquente du fait de la multiplication des veilles.

La hausse de la consommation d'énergie dans le logement est donc liée à un phénomène de hausse des standards de confort individuels qui induisent des comportements de consommation peu économes.

Il s'agit de moyennes nationales et d'observations sur les comportements des Français. Les travaux que nous avons menés sur un échantillon de ménages en situation de précarité énergétique montrent toutefois des comportements de restriction sur le chauffage (ou d'usages inadaptés liés à de fortes modulations du niveau de chauffage ou de recours à un chauffage d'appoint) et une forte méconnaissance des coûts de consommation énergétique des autres postes.

Si les comportements de ménages en précarité énergétique ne sont pas orientés vers la recherche d'économies d'énergie en particulier, ils visent toutefois les économies financières. Les températures que nous avons prises lors des entretiens sont bien en-deçà de celles qui ont été analysées par le CREDOC puisque nous avons obtenu une moyenne de 19,2° sur l'ensemble des 40 ménages. Force est de constater que les variables économiques et celle de la qualité du logement influent fortement sur les usages de l'énergie et empiètent sur le confort intérieur.

IV.6. SANTE ET PRECARITE ENERGETIQUE

Face à un intérêt croissant sur les liens manifestes entre l'efficacité énergétique du logement et la santé des résidents mis en évidence dans le cadre de l'étude LARES (Large Analysis and Review of European housing and health Status) (Ezratty, 2009), nous avons exploré les caractéristiques des ménages qui déclarent avoir des problèmes de santé en raison de leur logement.

Sur les 40 ménages interviewés, 13 déclarent avoir des problèmes de santé en raison de leur logement, soit 7 observations de bronchites, rhinites, 6 observations d'asthme et allergies (sachant que deux d'entre elles déclarent les deux types de troubles), une est en dépression et une dernière a des problèmes de santé plus importants.

Au regard de l'ensemble des variables traitées, nous reportons dans le tableau ci-dessous les caractéristiques qui sont les plus discriminantes de l'ensemble de l'échantillon (en %) :

	Personnes déclarant un problème de santé lié au logement	Total échantillon
Appartenance aux profils définis	22% G1 ; 29% G2 ; 43% G3	23% G1 ; 43% G2 ; 35% G3
Statuts d'occupation	85% locataires	70% locataires
Type de bailleur	69% secteur privé	78% secteur privé
Type d'habitat	85% maisons individuelles	60% maisons individuelles
Type de ressources	85% non salariés (prestations sociales, retraites)	70% non salariés (prestations sociales, retraites)
Présence d'animaux	54% ont des animaux	50% ont des animaux
Fumeurs déclarés	38% sont fumeurs	38% sont fumeurs
Temps de présence	69% sont très présents chez eux	70% sont très présents chez eux
Températures moyennes (en ° C)	18,49	19.2

Coupures la nuit	77% oui	50% oui
Modes de réglage du chauffage	77% ont un réglage manuel	70% ont un réglage manuel
Restriction budgétaire (déclarée)	92%	80%
Ressources moyennes / UC (en €)	684	675

Si de toute évidence il conviendrait de conforter ces hypothèses par un échantillon plus large, on peut toutefois tirer quelques enseignements de l'analyse des données :

- les personnes qui déclarent être malades du fait de leur mal logement font plutôt partie du profil 3, à savoir les personnes qui sont très insatisfaites de leur logement et de leur chauffage. Le fait qu'elles déclarent à 92% adopter des comportements de restriction à l'égard du chauffage et que la température prise au moment de l'entretien est en moyenne inférieure à celle de l'échantillon (18,5° contre 19,2°) confortent ce résultat.

- elles habitent davantage an maisons individuelles que les autres. On compte davantage de locataires et plutôt dans le secteur privé (comme notre échantillon global).

- ces personnes sont très présentes à leur domicile (autant que l'échantillon global) du fait d'un taux élevé d'inactifs et pour certaines, deux d'entre elles, c'est la maladie ou le handicap qui les contraignent à rester chez elles.

- les résultats des variables « fumeurs » et « présence d'animaux » sont aussi élevés que dans l'échantillon global et ne sont donc pas spécialement significatives de maux déclarés (à conforter sur une plus vaste enquête).

Illustration par un extrait de l'entretien n°26 :

Sociologue (S) : Est-ce que vous avez eu froid dans votre maison ? Homme (H). Non. Frais mais pas froid. Ça descend rarement en dessous de 16. C'est grâce à l'isolation. S : Vous avez 70% d'humidité ;. H. 70 % d'humidité là en ce moment ? .Et c'est combien le taux ? S : C'est plutôt entre 40 et 60. On va attendre un peu. Là, il ne chauffe pas ? H. Non, il est coupé. On le met que le soir. S : Vous baissez ou vous éteignez le chauffage pour faire des économies ? H. Oui, on est obligé. Exactement. S : Est-ce que vous avez été dans l'impossibilité de payer à temps vos factures ? H. On a eu une fois des relances, mais... non. Mais c'est dur quand même, c'est juste.

Ce qui les caractérise le plus c'est de toute évidence un sentiment d'isolement qui domine dans leurs discours liée à leur situation personnelle que des comportements de modération voire de coupure de chauffage accentuent. Chez elles, « *il fait toujours froid* », ce qui explique que les « *enfants sont toujours malades* » (selon les termes d'une mère de famille, entretien n°17).

IV.7. ANALYSE SOCIOLOGIQUE DES TROIS PROFILS-TYPE

IV.7.1. GROUPE 1 : LES SATISFAITS OU LE CONFORT THERMIQUE CHEZ SOI

Mots clés : confort, absence de modulation, chauffage, température adaptée, absence de sensation de froid, bien-être.

Le profil 1 compte **neuf personnes** (un quart de notre échantillon) qui se distinguent suivant leur statut d'occupation :

- les propriétaires satisfaits de leur logement dans lequel ils ont entrepris des travaux (3 ménages)
- les locataires vulnérables très présents à leur domicile pour qui le confort thermique est prioritaire sur les autres types de dépenses. (6 ménages),

Les deux tiers des personnes vivent dans le *secteur urbain* ou périurbain. On constate une répartition quasiment égale des personnes de ce profil sur les deux territoires enquêtés.

La précarité énergétique de ce profil de ménages est davantage liée à une précarité des ressources qui ne leur permet pas toujours de faire face aux factures d'énergie : les ménages ont été parfois ou souvent dans l'impossibilité de payer à temps leurs factures, ce qui les conduit à opérer des arbitrages et faire des restrictions sur d'autres postes de dépense. Le confort thermique a un prix qu'il est parfois difficile de payer.

Voici les grandes caractéristiques sociologiques et techniques qui définissent ce profil :

IV.7.1.1. DES MENAGES ATTACHES A LEUR LOGEMENT

Toutes les personnes de ce profil se déclarent *satisfaites* ou *très satisfaites globalement* de leur **logement**. Cette satisfaction globale fait référence notamment à la conception et à la distribution des pièces, la taille du logement, l'exposition, l'état de la plomberie et de la robinetterie, la qualité des installations électriques. Les deux tiers sont des *locataires très attachés à leur logement*.

Nous exposerons ici les raisons qui favorisent l'attachement des ménages à leur logement :

UNE FORTE PRESENCE DANS LES LOGEMENTS

La présence est liée notamment à l'inactivité professionnelle des ménages, et surtout des conjointes (4 demandeurs d'emploi, une personne invalide, une personne en congé parental). Pour la plupart d'entre eux, le logement a une **fonction de refuge, de protection contre l'extérieur**. A deux exceptions près, la vie sociale de ces ménages est faible, ce qui conforte la fonction protectrice du logement (5/9). En effet, plus de la majorité des personnes restent chez elles le week-end.

DES BONNES RELATIONS AVEC LES BAILLEURS

C'est dans ce profil qu'on retrouve le plus de bailleurs privés (4/6 locataires) avec lesquels les locataires déclarent entretenir de **bonnes relations**, ce qui contribue manifestement au plaisir à habiter là.

UNE INSTALLATION RECENTE ET CHOISIE

Ces ménages ont tous emménagé dans ce logement depuis moins de 10 ans, après un rapport plutôt négatif à leur logement précédent (pour plus de la moitié).

« On se plaît, nous. Ça va, c'est beaucoup plus grand de ce qu'on avait. Donc, c'est déjà un plus. J'ai trois chambres. On a tout ce qu'il faut ; on a Lidl à côté, et puis ici des petits magasins. Donc... Dans l'ensemble, on a tout ce qu'on a besoin. On n'a pas à se plaindre au niveau des voisins. On n'est pas embêté ici. C'est moins cher (le loyer). [...] ça nous a fait une grosse différence quand même » (entretien n°5)

Le choix du logement détermine également la satisfaction à habiter-là :

« J'ai acheté cette maison, c'est pour la sécurité. Je suis propriétaire. Je ne regrette pas. Je ne suis pas embêtée. Les gens à côté, ils travaillent... On est tranquille ». (Entretien n°3)

« C'était son appartement (ancien colocataire étudiant). Donc, je me suis arrangé avec lui. Lui est parti à Bordeaux et là, j'ai vu son propriétaire et j'ai pris son appart. » (Entretien n°34)

UNE TRAJECTOIRE RESIDENTIELLE PLUTOT ASCENDANTE :

L'augmentation des revenus a contribué à ce que les ménages aient pu choisir leur logement. Parmi les personnes qui ont vu leurs **revenus augmenter**, les trois quarts se retrouvent dans ce profil, avec par exemples, la fin d'un remboursement d'un prêt qui allège considérablement le budget, ou l'accès à un emploi (4 actifs). Même si ce nombre est limité, il est proportionnellement supérieur aux autres groupes. C'est pourquoi, les ressources par unité de consommation sont les plus élevées des trois groupes.

« On se sent bien. Très bien. On aurait voulu une petite chambre supplémentaire, mais bon, on va dire que ça va. On s’y est attaché en fait. Le fait d’avoir amené les enfants, d’en avoir conçu un ici... La petite, c’est vrai que quand on a déménagé, elle venait juste de naître aussi. Donc, elle a grandi ici. C’est devenu une maison de famille. Donc, c’est vrai qu’on s’y attache. Malgré les défauts quoi » déclare un propriétaire accédant qui a loué durant plusieurs années sa maison avant d’en devenir acquéreur (entretien n°1).

IV.7.1.2. DES LOGEMENTS INVESTIS ET CONFORTABLES

Le rapport positif au logement s’exprime dans le soin apporté. Tous les *logements* visités sont soignés et *investis* par les ménages de ce groupe.

Les logements se répartissent équitablement en termes de typologie (maison/appartement). Ce n’est pas un facteur discriminant.

Les facteurs qui contribuent au confort des logements sont les suivants :

DEFINITION DU CONFORT

Un logement confortable est pour eux d’abord un **logement bien chauffé, ce qui caractérise le mieux les logements visités dans ce profil**. Puis au second plan les ménages font référence à des critères d’espace, de luminosité, de tranquillité et d’isolation.

DES LOGEMENTS DE PLUS PETITE TAILLE

Proportionnellement, les *logements* sont *plus petits* que dans les deux autres groupes. En effet, on atteint une moyenne de 3 pièces (échantillon total de 3,5 pièces), pour une superficie moyenne de 66 m² (82 m² pour le G2 ; 69 m² pour le G3 ; échantillon total de 70 m²). Cette taille des logements est également un facteur explicatif du confort thermique des « satisfaits » puisque la surface est plus réduite et donc plus facile à chauffer.

UN BON ETAT TECHNIQUE GENERAL

C’est dans ce profil qu’on retrouve le meilleur score global de la qualité du logement.

Tableau 6. Moyennes des scores sur la qualité du logement par groupe

	Scores moyens
G1	16
G2	15
G3	14

Moyenne générale	15
------------------	----

Dans ce profil, les trois quarts des logements présentent une **bonne isolation apparente**. Tous les logements ont du **double-vitrage**.

C'est dans ce profil qu'on retrouve le plus de personnes **satisfaites des travaux** réalisés dans leur logement (8/9).

DES USAGES ADAPTES

Au niveau des usages, c'est dans ce profil qu'on retrouve le moins de personnes qui modulent leur température ni qui coupent leur chauffage pendant la nuit ou en cas d'absence. Par conséquent, c'est dans ce profil qu'on retrouve les **températures** les plus **stables**.

Ceux qui déclarent ne **pas** avoir été contraints de **restreindre** leur **consommation de chauffage** pour des raisons économiques sont les plus nombreux dans ce profil.

UNE TEMPERATURE CONTROLEE, MAITRISEE...

Ce profil se distingue des deux autres par le fait que les 2/3 n'ont **jamais eu froid chez eux** en raison d'un chauffage adapté dans un logement isolé ou en raison d'un poste jugé prioritaire sur d'autres dépenses.

Ceux qui estiment que le **logement** n'est **pas difficile à chauffer** se retrouvent plutôt dans ce profil.

Dans ce profil, plus des trois quarts se déclarent **satisfaits** de leur **équipement de chauffage**.

5 ménages sur 9 ont un chauffage équipé d'un thermostat ou d'un programmateur, ce qui est spécifique à ce groupe, ce qui permet aux occupants de **maîtriser, de contrôler** et de **choisir une température adaptée**.

Les énergies utilisées sont le gaz (3 chaudières individuelles, 2 collectives) et les convecteurs électriques (5) dont ils baissent la température sans jamais la couper la nuit ou lorsqu'ils s'absentent de leur logement.

En moyenne, c'est dans ce profil qu'on retrouve les **logements les mieux chauffés (19,5°C)**, d'autant que dans ce groupe deux ménages sont locataires du parc public et dépendent d'un **chauffage collectif** ce qui les protège du froid, et également des impayés.

« C'est du chauffage collectif. Il est compris dans le loyer... donc... Donc, déjà, on paie moins cher. C'est eux qui mettent automatiquement le chauffage, donc... » (Entretien n°5)

Ainsi, les personnes rencontrées se déclarent à l'unanimité **satisfaites** de la **température** de leur **logement**. Toutefois, quelques personnes déclarent avoir eu froid dans leur logement à un moment donné ; un chauffage défaillant, une santé fragile, un logement qui n'a pas été chauffé pendant des

années, etc. Mais cette *sensation de froid* a été ou est encore relativement *ponctuelle et conjoncturelle*, jamais véritablement liée à la qualité thermique du logement.

UN INVESTISSEMENT IMPORTANT DANS LE LOGEMENT

Les *propriétaires* qui font partie de ce groupe (un tiers de notre échantillon) se sont investis dans l'amélioration de leur habitat ce qui explique que l'état du logement est jugé globalement satisfaisant (5 bon état, 4 moyen). En effet, soit il s'agit d'une construction neuve, soit ils ont réalisé des travaux d'amélioration du confort de l'habitat (salle de bain) ou du *confort thermique* (changement de chaudière, de radiateurs, des ouvrants). Le changement d'ouvrants est caractéristique de ce profil.

Si certains occupants se plaignent d'une isolation moyenne, ils la compensent soit par un **chauffage d'appoint** (davantage de chaleur), soit par une température relativement élevée mais également par **des travaux** sur les ouvrants, le changement de radiateurs, l'aménagement des combles, le changement de porte d'entrée...

« *Il y avait mes vitres qui n'étaient pas bonnes. Du coup, lorsqu'on a fait l'état des lieux, on a relevé tout ce qui marchait pas. Et au bout d'un mois, ils sont tout venus refaire. Il y avait ma porte aussi qui n'était pas bonne. Ils ont tout refait. Là, ça va (...) Ils ont refait les deux fenêtres. [...] Oui, double vitrage. Et ils ont refait la porte d'entrée. Et je crois qu'il y avait un truc dans la salle de bains. Ça me permettait d'avoir... d'ouvrir les fenêtres et d'avoir de l'air. Ça a été refait aussi. Franchement, il y a eu un énorme changement...* ». Cette « réfection » du logement participe à la satisfaction des ménages et à leur attachement à un logement renouvelé.

Si la large majorité est satisfaite de son logement, 7 personnes sur 9 souhaiteraient *davantage de travaux* pour de le rendre plus accueillant, notamment des travaux de confort : travaux embellissement, peinture, changement des sols, aménagement d'une pièce.

IV.7.1.3. ...AU PRIX DE FACTURES D'ENERGIE TROP ELEVEES...

Malgré des revenus globalement plus élevés que les autres profils, la quasi totalité (8/9) des personnes de ce profil se retrouve *souvent ou parfois dans l'impossibilité de payer ses factures à temps*. Les deux tiers expliquent ces difficultés par des ruptures dans leur trajectoire professionnelle et/ou personnelle qui ont généré une perte sensible de revenus.

La raison principale de ces impayés est liée à **des besoins de chauffage élevés**, en raison d'une forte présence dans le logement et/ou de problèmes de santé. Cela indiquerait des consommations plus importantes et par conséquent des dépenses en énergie supérieures à la moyenne générale. En effet, si trois personnes ont réduit leurs consommations de chauffage suite à ses difficultés d'impayés, un autre tiers n'a eu *aucune réaction*. Cette absence de réaction traduit l'incapacité pour ses ménages à se priver davantage, leur *mode de vie* étant déjà relativement *restrictif*.

Le coût de l'énergie et l'augmentation des énergies ne sont cités qu'à deux reprises. Enfin, l'état du logement et des équipements de chauffage n'est pas identifié comme l'une des causes de leur

situation de précarité énergétique puisque nous l'avons dit, la qualité thermique de ces logements est globalement bonne.

Parmi les trois personnes qui ont *changé de fournisseur* dans notre échantillon, deux d'entre elles font partie de ce profil. Elles se disent actuellement satisfaites d'un tel changement et observent ou espèrent une baisse « immédiate » et réelle de leurs factures énergétiques.

RESTRICTION BUDGETAIRE ET RECOURS VERS L'ASSISTANTE SOCIALE

Dans ce profil, les *conséquences* de la précarité énergétique se cristallisent essentiellement autour d'une *restriction budgétaire* plus forte (7).

Les ménages qui ont connu une ou plusieurs coupures d'électricité se répartissent de manière équivalente dans les trois profils. Pour la plupart des « satisfaits », cette situation a été évitée grâce à l'intervention d'une assistante sociale qu'ils sollicitent en cas de difficultés (6), avant la *famille* ou le *réseau amical*

En conclusion, il s'agit de ménages satisfaits et attachés à leur logement, et plutôt sereins par rapport à l'avenir. Dans ce profil, près de la moitié des personnes rencontrées déclarent ne *rien craindre* par rapport à l'avenir.

Ils sont plutôt dans une dynamique d'ascension sociale, ce qui participe à un certain bien-être. La qualité du logement sur le plan technique et thermique contribue à leur satisfaction à habiter là, dans un logement chauffé de façon constante.

Ils apprécient que leur logement ait fait l'objet d'une amélioration du confort et de sa thermique, ce qui explique pour les locataires la qualité des relations avec leurs propriétaires bailleurs.

C'est davantage les besoins requis en chauffage, le coût de l'énergie, des charges et du loyer en général qui seraient à l'origine de leur précarité énergétique. Il s'agira donc pour ce profil d'étudier les leviers économiques (subventions, prêts) susceptibles de pallier à leurs difficultés aussi bien auprès des propriétaires occupants que bailleurs.

IV.7.2. GROUPE 2 : LES RESISTANTS. OU LA QUETE DU BIEN-ETRE

Le profil des "résistants" se distingue des deux autres profils par le fait que les personnes rencontrées se déclarent globalement **satisfaites de leur logement**, mais sont constamment à la **recherche d'un confort thermique**, et peinent souvent à maintenir une température satisfaisante dans leur logement. Ce profil se caractérise par des **modulations constantes de températures** qui varient notamment en présence d'un tiers (enfants, invités). Certains ont recours à un système D pour pallier au mieux l'inconfort thermique de leur habitat mal isolé.

On dénombre **dix-sept personnes** dans ce groupe dont voici les grandes dominantes sociologiques :

DES MENAGES EN MAJORITE D'INDRE ET LOIRE

Même si une majorité des ménages vivent en secteur urbain, on compte une forte proportion de ruraux dans ce profil. Plus de la moitié de ceux qui habitent dans le *secteur rural* se retrouve dans ce profil (7).

Ils habitent majoritairement en *Indre et Loire* (12 sur 17) et vivent plutôt en *appartement*. Parmi l'ensemble des *propriétaires interviewés*, ils sont plus nombreux dans ce profil. Les locataires se répartissent de manière quasiment égale entre le secteur privé et le secteur public.

DES PERSONNES VULNERABLES

Les personnes *isolées* se retrouvent dans ce profil. Globalement, on retrouve proportionnellement davantage de personnes qui ont connu des *séparations* et de *divorces* dans ce profil, ainsi que des personnes qui ont été confrontées à la *maladie* (avec pour conséquence un arrêt de l'activité professionnelle).

Il s'agit en particulier des *femmes isolées* qui ont des enfants à charge. La vie sociale de ce profil semble *plus développée* que dans le premier groupe puisqu'ils sont moins nombreux à rester le week-end chez eux. Sans doute la présence des enfants contribue t'elle à favoriser les relations avec la famille.

On y retrouve également plus de personnes qui ont perdu leur *emploi* par rapport aux deux autres profils. Parmi ceux qui sont à la *recherche d'un emploi*, la moitié est identifiée dans ce profil. Il s'agit donc de personnes vulnérables, sur les plans économique, affectif et sanitaire. Toutefois, au regard des relations avec l'extérieur (amis, famille), on peut penser que le *logement* est à la fois appréhendé comme un *refuge contre le monde extérieur* et un lieu de ressourcement personnel, mais également comme un *lieu de convivialité*.

IV.7.2.1. DES MENAGES ATTACHES A LEUR LOGEMENT

Les relations avec le bailleur sont majoritairement bonnes, basées sur la *confiance*, ce qui conforte leur satisfaction liée à leur logement.

On note une *satisfaction dominante* dans ce profil caractérisée par des ménages qui *souhaitent rester* dans leur logement. Les diagnostics thermiques que nous avons réalisés attestent que 14 logements sont en bon état général et 3 en bon état pour certaines pièces seulement.

Pourtant, dans un peu plus d'un tiers de ces logements, aucune réfection n'a été réalisée. Pour 7 logements, il s'agit essentiellement de travaux d'embellissement, comme la décoration, la peinture des murs.

Parmi les souhaits de travaux, il y a d'abord une meilleure isolation pour 7 d'entre eux, et un changement des ouvrants pour 4 ménages.

DEFINITION DU CONFORT

Dans ce profil, la *définition* du logement confortable est plurielle. Mais c'est le logement bien chauffé qui arrive en tête (6), puis spacieux (4), pratique (3).

IV.7.2.2. INSATISFACTION ET FROID « (IN)VOLONTAIRE » CHEZ SOI

Si la satisfaction à l'égard du logement est quasiment unanime, il n'en est pas de même pour le chauffage.

Près d'un tiers déplore qu'il fasse *souvent trop froid* dans son logement, et estime que la *température* est *trop changeante*. Ainsi, ceux qui jugent leur *habitat difficile à chauffer* sont proportionnellement plus nombreux (12) dans ce profil.

Dans un peu plus d'un tiers des logements, la **température n'atteint pas les 18°C**.

Les raisons invoquées sont :

- la **mauvaise isolation** : plus d'un ménage sur deux considère que son logement est *mal isolé* ;
- la défaillance du chauffage : plus des trois quart des ménages estiment que le type de chauffage est mal adapté à la configuration de leur habitat ;
- la **restriction de chauffage** liée à des difficultés financières pour honorer les factures : plus des trois quart des ménages disent se priver de confort thermique, dont plus de la moitié de manière récurrente. Ils sont proportionnellement plus nombreux dans ce profil à déclarer se *priver* au niveau du *chauffage*.

> L'interviewée n°30 trouve que son logement n'est pas suffisamment chauffé, et difficile à chauffer en raison d'un convecteur électrique dont elle est insatisfaite. *"Vous voyez qu'il ne fait pas tellement chaud. Il est à 5 !"* C'est une personne âgée qui reste souvent chez elle, à regarder la télévision. *"Actuellement il fait 22 °c à peu près... Mais moi, il me faut ça ! (...) Ils (les bailleurs) les ont changés, mais ça n'a servi à rien du tout. Ou alors, c'est l'appartement qui n'est pas isolé"*. Toutefois, elle n'a jamais eu froid une journée entière dans son logement. Elle ne coupe pas son chauffage pour des raisons économiques. *"Pas l'hiver parce qu'il se trouve qu'on m'a dit que pour le remettre, ça coûte encore plus cher"*. Elle aurait préféré du chauffage au gaz parce que *"c'est moins cher. Enfin, je crois que c'est quand même moins cher le gaz..."*. Face à son équipement de chauffage, *elle ne peut « pas faire autrement que de garder ça. Il n'y a rien à faire"*. Elle a obstrué les réglettes situées au-dessus de ses fenêtres *"tellement il y a de vent qui me tombe sur la figure"* et envisage de fermer ses volets en journée *"quand il va faire bien froid"*.

DES USAGES INADAPTES AU CHAUFFAGE

Au niveau des usages, c'est dans ce groupe qu'on retrouve le plus de personnes qui déclarent **couper le chauffage** pendant la **nuit** et en cas d'**absence**. On suppose alors une **grande modulation et une variation importante de températures intérieures**.

> On assiste à des pratiques contradictoires chez certains ménages comme le montre l'interviewée n°13, mère célibataire, sans emploi, qui vit en logement collectif, dans le Pas de Calais ;

Le matin, quand elle se lève et qu'elle a froid, elle monte le chauffage à 24 degrés pour que sa pièce se réchauffe vite, puis elle descend le thermostat à 22° quelques heures plus tard. Par contre le soir, elle éteint le chauffage quand elle regarde la télévision, et se couvre d'une couette plutôt que d'augmenter la température de son chauffage à gaz.

«F1 : Je trouve qu'il fait pas froid à part le soir quand on regarde la télé, j'ai la couette préparée en haut, je la descends pour le canapé. Le matin aussi quand on se lève. Ce matin j'en ai mis un peu par contre. S : Vous avez un programmeur. Vous vous en servez ? F1 : Ben je regarde simplement la température qui fait, mais au matin... C'est plutôt le matin, comme il a fait froid ce matin, je l'ai mis à 25, et après, une fois qu'il était bien chaud, je l'ai descendu à 22 » (entretien n°13).

> Ou comme le déclare l'interviewée n°6, locataire : *« S : Est-ce que vous avez déjà eu froid pendant une ou deux journées entières, dans votre logement ? F1 : Oui. Humide au début qu'on est arrivé ici quoi parce qu'on a juste un thermostat là. Donc, je trouve qu'on ne peut pas bien gérer la chaleur quoi. Donc, on mettait les couvertures en bas. Là, je trouve que ça va, depuis qu'on a rallumé la chaudière. On allume, et puis hop, après on baisse. Ça va, on arrive un petit peu à mieux gérer. Donc, on a moins froid. » (Entretien n°6).*

La gestion du thermostat peut être compliqué pour les usagers qui comme dans le cas n°6 n'ont pas su programmer une température adaptée.

Ceux qui utilisent à la fois un **chauffage fixe** et un ou plusieurs **chauffages d'appoint** sont plus nombreux à se retrouver dans ce profil. On observe également dans ce profil une **diversité de modes de chauffage plus importante** (appoint, gaz, bois, pétrole).

> C'est le cas de l'interviewé n°18 qui a décidé dès son arrivée dans un logement individuel social de changer le mode de chauffage (fioul) pour y installer une cheminée, à ses frais.

« Quand je suis arrivé ici, je me suis dit, je ne vais pas me mettre au fioul, je ne vais pas me mettre au gaz.[...] Depuis que je suis installé, avant même d'avoir meublé, j'ai installé l'insert, avec toutes les sécurités". Ainsi, il a installé des grilles pour que la chaleur puisse se diffuser dans les autres pièces. La chaleur circule entre 19 et 22 °c. Une température recherchée pour lutter contre l'humidité qui vient du sol (vide sanitaire). Il en a parlé à la mairie, mais *"ils s'en foutent royalement"*. Cette humidité n'arrangerait pas ses problèmes de santé, notamment d'arthrose.

Il prépare la cheminée le soir, la laisse s'éteindre et la rallume le matin quand les enfants se préparent pour aller à l'école. Il n'est pas satisfait de la température de son logement, du fait d'une absence manifeste d'isolation et de courant d'air dans les murs. *« C'est de la paille, l'isolation"*. L'hiver le logement est très froid. L'été, très chaud (28°c). Il a installé un système de ventilation au plafond.

H1 : « Parce qu'en plein hiver, quand il fait moins 5 et qu'on la fait chauffer bien, j'arrive à 25-26. J'ai trop chaud. Je suis forcé d'ouvrir les fenêtres. Ici, vous aurez toujours les fenêtres ouvertes. Ça, c'est mon esprit aussi, on ne ferme jamais les fenêtres Depuis, il n'a entrepris aucun travaux parce qu'il n'est que locataire ; il estime que c'est à la mairie de prendre en charge un tel investissement. "On doit être, normalement, à l'extérieur, isolé. Ça fait quatre ans qu'on attend. C'est voté. Et on n'est toujours pas isolé. On doit avoir des fenêtres isolées. Je dois avoir une porte-fenêtre. Ça fait deux ans que j'attends ».

> Un autre interviewé a installé un **complément d'isolant de faible épaisseur**, un « Produit Mince Réfléchissant » (PMR) sur ses murs. Pour le thermicien associé à notre enquête, le coût de cet isolant est élevé et l'efficacité est nulle s'il n'est pas posé de façon étanche et continue.

Pour les plus démunis, le **chauffage collectif** est un rempart contre l'auto-restriction et la sensation de froid puisque les températures intérieures dépendent d'une chaudière collective contrôlée par le bailleur social. Toutefois, l'absence de maîtrise de sa température intérieure peut entraîner d'autres conséquences : le sur-chauffage et la contrainte de vivre fenêtres ouvertes ainsi qu'une sensation de **confinement** et **d'étouffement**, et donc **d'inconfort thermique**.

> « *Lorsque la température ça monte, c'est compressé à l'intérieur et puis ... on se sent étouffé et je dois ouvrir les fenêtres, sinon j'ai trop chaud* » (locataire, appartement, Office public)

L'air surchauffé est perçu comme source de malaise. Si l'on considère que le **sur-chauffage** est une gêne importante pour l'occupant, il s'apparente alors à une autre forme de précarité énergétique qu'il convient d'intégrer dans une réflexion plus globale sur l'inconfort thermique des plus démunis.

IV.7.2.3. IMPAYES ET RECOURS

Dans ce groupe, les ménages expliquent leur situation de précarité énergétique par l'état de leur logement et des équipements de chauffage, par le coût de l'énergie et l'augmentation des charges, et également par leur méconnaissance du coût de l'énergie.

DES DEPENSES ENERGETIQUES ELEVEES

Comme nous l'avons étudié, c'est dans ce profil que la part des **dépenses d'énergies** est la **plus élevée** par rapport aux ressources totales du ménage. En effet, ce groupe dépense en moyenne 13 % de ses revenus dans le poste énergétique, contre 11% dans l'échantillon total.

Les usages variés liés au chauffage (modulations de température, coupure la nuit et en cas d'absence) contribuent à augmenter les consommations et les factures d'énergie.

MODES DE RECOURS FACE AUX DIFFICULTES FINANCIERES

Il n'est pas surprenant au vu des faibles ressources et de l'importance des dépenses énergétiques que plus de 8 ménages sur dix ont connu des impayés d'énergie.

Ceux qui déclarent avoir parfois ou souvent des **difficultés financières** pour régler leurs factures se retrouvent davantage dans ce profil. Dans ce groupe, on retrouve proportionnellement plus de personnes qui ont bénéficié du **FSL** (12 dont 5 de manière récurrente), ainsi que **d'aides d'urgences** ponctuelles (10).

La moitié des personnes qui mettent en place un **système D** pour pallier l'inconfort thermique de leur logement se retrouvent dans ce profil. Ce groupe se caractérise par une **forte réactivité face aux difficultés** à payer leurs factures élevées d'énergie.

> L'interviewée n°20 cherche des combines pour dépenser le moins d'argent possible quitte à restreindre ses consommations de chauffage. «*F1 : Je fais le lave-linge pendant les heures creuses.*

J'essaie de ne pas allumer... (...) A partir du moment où les factures ont commencé à arriver, j'ai allumé que deux fois... C'est quand on est à la maison. Sinon je le débranche. S : Est-ce que ça vous est déjà arrivé de devoir éteindre le chauffage pour faire des économies ? F1 : Oui, oui, oui. S : Du coup, j'imagine que l'hiver ça a dû être froid ? F1 : Oui. S : Comment vous avez fait ? F1 : On a des chaussettes et on mettait des pulls. S : Et comment vous avez fait pour payer vos factures ? F1 : J'ai demandé de l'aide au GIPSIL et sinon, il faut payer... J'ai demandé à payer en plusieurs fois, au début ils ont été d'accord mais ensuite, ils ont dit que c'était pas possible. ».

On observe un recours massif des ménages auprès d'une **assistante sociale pour régler leurs problèmes d'impayés**, en particulier par le biais de la *mairie* ce qui s'explique par une plus forte représentativité du *secteur rural* dans ce groupe ;

Si 12 personnes sont éligibles au tarif social, seulement la **moitié en est bénéficiaire** ; et ce malgré le fait qu'elles aient eu recours à un travailleur social qui leur a permis d'éviter les coupures (8).

On est en droit de se demander s'il y a une **bonne transmission d'information** entre le travailleur social et le ménage en difficulté, au-delà de l'accompagnement social qui est réalisé, ou si le professionnel est bien informé de l'ensemble des aides existantes.

Parmi les personnes qui ont contacté EDF et qui en sont satisfaites, la moitié se retrouve dans ce profil (dont une personne qui a bénéficié du *Service Maintien de l'Energie*⁴).

Dans ce profil, les ménages n'envisagent pas de changer de fournisseur car ils se sentent insuffisamment informés sur la concurrence, ou ils entretiennent une relative confiance avec leur fournisseur historique.

MECONNAISSANCE DES TARIFS ET DES DISPOSITIFS

Selon l'ENL 2006, les ménages qui consomment 14 % de leurs revenus dans le poste énergétique sont pour à 40% installés dans leur logement depuis moins de 4 ans. Il s'agit notamment de ménages qui ont quitté le parc HLM pour le secteur privé. Souhaitant le même niveau de confort que précédemment, la plupart de ces ménages n'ont pas anticipé l'importance du montant de la première facture de leur chauffage individuel, ayant pour habitude de payer au bailleur social l'ensemble des charges avec leur quittance de loyer.

> F1 : « Avant on avait du chauffage collectif. Maintenant si on a froid c'est à nous de régler. Avant on avait rien à déboursier, c'était compris dans le loyer. En fin d'année on était même remboursé » (locataire, 3 enfants, maison, parc social)

⁴ Service maintien de l'Energie : Limitation de la puissance électrique, le temps de l'instruction du dossier d'impayé par la commission d'attribution des Fonds Solidarité Logement (FSL)

Cette **méconnaissance du coût de l'énergie** se traduit bien souvent par une **consommation excessive d'électricité à l'entrée dans les lieux**, ce qui est une des causes d'impayés d'énergie selon les travailleurs sociaux.

> F1 : « *Quand je suis arrivée, j'ai eu une facture de 1200 €. C'était énorme. Je suis sûre que c'était à cause des ouvriers qui se sont branchés chez moi, ou alors il y a une défaillance quelque part au niveau des prises. (...) Parce qu'on peut pas dire que c'est mon aquarium, c'est vrai qu'il reste allumé toute la journée, mais je l'ai toujours eu, même du temps où j'étais à l'autre appartement (charges collectives). J'avais moins de facture, je payais pas autant. Je suis allée voir l'assistante sociale et elle m'a aidé à payer une partie* ».

De même, c'est dans ce profil que l'on retrouve deux ménages du Pas de Calais qui ont bénéficié de compteurs à clé posés par EDF qui leur permettaient de gérer leurs consommations et leurs budgets. Ils racontent et s'en souviennent avec une certaine nostalgie :

« *EDF, avant, ils faisaient les compteurs ... les compteurs d'électricité à clé. Donc, en fait, vous aviez un compteur chez vous. Et alors, vous aviez une clé, et lorsque votre compteur descendait, vous alliez à EDF, vous mettiez votre clé, vous mettiez l'argent sous la clé et vous rechargez votre compteur dans cette clé, qui remettait de l'argent dans le compteur, et on avait tout le temps de l'électricité. Et alors, on avait toujours 20 francs... Une fois qu'on arrivait à 0, on avait 20 francs qui descendaient... 20 francs de recharge. Et on arrivait des fois avec 20 francs pendant quinze jours en **faisant hyper attention à notre électricité** quoi. Toujours bien éteindre, éteindre les trucs en veilleuse. Et donc... et ça, **ils ont arrêté ça. Ça, c'est dommage.** C'était très bien. On arrivait très bien à gérer ça. Et des fois avec 50 francs, on arrivait pendant tout un mois* » (entretien n°6)

« *On nous a mis un compteur-clé, on s'en sortait hein, beaucoup. Et puis, ils sont venus défaire et mettre un compteur normal. Là, ça a été la cata, parce qu'avec le compteur-clé, on mettait de l'argent, on mettait des pièces de 10 francs. Donc vous alliez avec votre clé, vous aviez un distributeur, et puis vous mettiez dedans comme un téléphone vous savez. On allait à EDF. Et même le week-end, (...) du moment que vous aviez vos pièces de 10 francs, si vous avez que 20 francs à mettre, vous mettiez que 20 francs... Mais **au moins, on avait toujours du courant.** S : Ca a duré combien de temps le compteur-clé ? H1 : Oh ben ça a duré deux ans ? Parce qu'après ils ont plus eu de fournisseur ni rien, je sais plus l'usine elle a fermé, je sais pas ce qui s'est passé exactement. Ben **on n'a pas eu le choix**, ils ont sonné, ils ont dit : on enlève. » (Entretien n°9)*

Maîtriser et contrôler son compteur et ses dépenses est une attente forte des ménages qui font très attention à leur budget.

Ainsi, si plus de la moitié de ces ménages a réduit davantage son budget, on retrouve également des personnes qui établissent un lien de cause à effet entre leur précarité énergétique et leurs problèmes de santé, l'échec scolaire des enfants, leurs problèmes relationnels et leur sentiment d'isolement.

IV.7.3. GROUPE 3 : LES VULNERABLES OU L'INSATISFACTION DU LOGEMENT EN L'ABSENCE DE CONFORT THERMIQUE

Mots clés : Inconfort. Logement très mal isolé. Impossibilité d'obtenir une température stabilisée et satisfaisante dans le logement.

Les ménages "vulnérables" se distinguent des deux autres groupes par leur *insatisfaction de leur logement* qui se traduit par un fort désir de le quitter. Ils déplorent l'absence de confort thermique due à une mauvaise isolation du logement et pour certains à une privation de chauffage. Dans ce profil, on peut observer un *rejet* du logement lié à une *dégradation* de l'habitat qui se manifeste par un *désinvestissement* des locataires face à l'indifférence de leur bailleur. C'est un *sentiment d'impuissance* qui domine dans ce groupe.

On dénombre **quatorze personnes** dans ce groupe dont voici les grandes dominantes sociologiques :

IV.7.3.1. DE GRANDS MENAGES LOCATAIRES

Il s'agit majoritairement de ménages qui habitent dans le *secteur urbain* ou périurbain.

Ceux qui habitent dans le *Nord-Pas-de-Calais* se retrouvent plus nombreux dans ce profil (soit un ménage sur deux qui habitent dans le 62).

10 ménages sur 14 sont venus s'installer dans leur maison pour des raisons de taille et d'espace. Par définition, plus la surface du logement est grande, plus la surface à chauffer est importante et plus factures énergétiques plus élevées. Or, la plupart de ces ménages n'ont pas vu leurs revenus augmenter.

Les *logements* sont donc *plus grands* que pour les deux autres groupes. En effet, on atteint en moyenne de 3,85 pièces (moyenne de l'échantillon total : 3,5 pièces), pour une superficie de 74,30m² (moyenne de l'échantillon total : 69,76 m²). La taille de cette surface s'explique par son mode d'occupation puisque le nombre d'occupants est plus élevé dans ce profil. Près de la moitié des ménages de 4 personnes et plus se situent dans ce groupe.

A l'exception d'un propriétaire, les ménages sont tous *locataires* de leur logement, aussi bien en *secteur public que privé*. Ce qui explique alors une part moins importante du coût du loyer dans les ressources totales (27,8%, contre 34% chez les *Satisfaits*, et 28,5% chez les *Vulnérables*).

DES MENAGES FRAGILISES EN REGRESSION SOCIALE

En analysant les trajectoires résidentielles, on observe que dans ce profil plus de la moitié a connu une *perte d'emploi*, avec donc une *baisse de revenus*.

Ils ont tous vu leurs revenus diminuer depuis ces dernières années, et cette progression se confirme encore pour certains. Pourtant, au regard du tableau sur les ressources des ménages par groupe, on constate que leurs revenus sont supérieurs à ceux du groupe 2. Ce n'est donc pas tant la précarité économique que le mal logement qui caractérise ce groupe.

Tableau 7. Revenus disponibles et ressources totales / uc par groupe

Valeurs exprimées en €	Revenu disponible /unité de consommation	Ressources totales (Revenus + APL + Prestations familiales)	Ressources totales par unité de consommation
G1	434	1151	718,4
G2	387	996	648
G3	424	1100	681
Moyenne	405,00	1067	675,6

Rappelons que le **budget disponible** par unité de consommations des ménages s'élève à 424 € mensuels, soit un niveau légèrement inférieur au groupe 1 et supérieur à celui du groupe 2, ce qui s'explique notamment par l'importance des **prestations sociales** versées aux ménages qui ont davantage d'enfants à charge que les deux premiers groupes (moyenne 1,64, contre 1,1 pour le G1 et 1,24 pour le G2).

On trouve d'autres types de prestations sociales, comme la pension Adulte Handicapé, le RMI, les ASSEDIC... car ce groupe se caractérise par le **taux d'inactivité professionnelle** le **plus élevé**. Au total, dans ce groupe, 12 personnes n'exercent pas d'activité professionnelle. La moitié des personnes retraitées se retrouvent dans ce profil.

IV.7.3.2. L' « INELUCTABLE » DEGRADATION DU LOGEMENT ET LES TENSIONS AVEC LE BAILLEUR

La **dégradation du logement** accompagnée d'un **sentiment d'impuissance** exprimé chez certains génère des relations tendues avec le bailleur pour la moitié des personnes rencontrées.

C'est seulement dans ce profil qu'on retrouve des **relations conflictuelles ou indifférentes** entre locataire et bailleur. Les locataires reprochent l'absence d'entretien et l'inconfort du logement, leurs bailleurs, le mauvais usage du logement.

F1 : « On a été inondé en 2003, parce qu'il y avait pas de tout-à-l'égout, ici, avant. Donc, ça fait que quand il pleuvait, ça remontait dans la maison. L'assurance, elle a marché, mais Logis 62, ils n'ont jamais changé les sols. Ils ont envoyé quelqu'un prendre les mesures, tout, mais il n'y a jamais personne qui est venu le changer. Et le monsieur de Logis 62, quand il est venu cette semaine, il a dit qu'ils n'avaient pas les moyens de le faire, alors que normalement, c'est tous les 10 ans, qu'on change les sols. Et lui, non, il m'a soutenu que c'était 15 à 20 ans. Je lui ai dit : s'il fait pas bouger les choses, je vais voir un huissier pour faire bloquer tous les loyers » (entretien n°17)

On voit à travers ce témoignage comment le manque de maintenance et de travaux à la charge du bailleur rend les relations très difficiles et multiplie les risques d'impayés de loyer pour désaccords.

UN MAL-ETRE ET UN REPLI CHEZ SOI

Inactifs, très présents à leur domicile (10 ont **une forte présence dans leur logement** et plutôt repliés sur eux-mêmes. Leur vie sociale est plutôt tournée vers leur famille et leurs amis à qui ils vont rendre visite le week-end, ce qui explique l'importance du budget carburant. Ils sont moins nombreux que ceux du profil 1 à rester chez eux en fin de semaine.

On peut penser que le *sentiment de mal-être* dans le logement les *incite à en sortir* dès que l'occasion se présente, ce qui conforte l'hypothèse de la voiture comme « échappatoire ».

On peut également penser que le fait d'avoir des enfants favorise les déplacements des ménages.

Tous les logements repérés comme étant en *très mauvais état* se situent dans ce groupe (5). On y retrouve également une majorité de logements dont certaines pièces sont en mauvais état. Ainsi, c'est dans ce profil qu'on retrouve le score moyen de qualité *thermique du logement le plus faible* : (14 sur un total maximum de 24). L'ancienneté du bâti est de toute évidence à l'origine de ces défaillances techniques puisque la plupart des logements ont été construits avant 1948 et n'ont pas fait l'objet de réhabilitations.

Cette piètre qualité thermique s'explique par le fait que la moitié des logements sont équipés de fenêtres qui n'ont qu'un *simple vitrage*. Pour un peu moins d'un tiers, il n'y a *pas de volets*. La moitié des ménages n'a pas de *Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)*. Et dans près des deux tiers des logements, les occupants se plaignent de sentir *l'air* passer sous leurs fenêtres.

C'est donc ce qui construit l'expression d'une large *insatisfaction* à l'égard du *logement*, de manière massive (11 interviewés sur 14). Ces insatisfactions se cristallisent particulièrement sur la taille du logement, les éléments de confort (notamment la salle de bain), l'état technique du logement, et une ventilation défaillante.

Toutes les personnes rencontrées jugent leur logement *mal isolé*. Dans la moitié de ces logements, le taux d'humidité est ressenti de manière très forte.

C'est par conséquent dans ce profil qu'on retrouve le plus de personnes *insatisfaites* vis-à-vis des *travaux* réalisés (9 ménages) ou de *l'absence de travaux* réalisés dans leur logement.

Si la majorité des logements ont fait l'objet de travaux, il s'agit essentiellement de travaux d'embellissement (peinture, aménagements), et de façon moindre pour les propriétaires du groupe, de travaux d'amélioration du confort thermique (isolation, changements des ouvrants), et de mise aux normes (électricité). Mais selon les ménages, ces travaux sont insuffisants pour améliorer le confort thermique.

On remarque un certain défaitisme chez ces ménages qui après s'être investis dans le logement s'en sont détachés face à l'insalubrité gagnante et à la négligence de leur bailleur.

F1 : « *Ben moi, je ne réalise plus rien, ici. Moi, depuis 2 ans, je ne fais plus rien dans la maison, c'est... Tous les 2 mois, on était obligé de tapisser tout, donc..., maintenant, j'arrête tout (...)* Maintenant, je ne fais plus rien. Tout tombe en ruine, mais je m'en fous, je fais plus rien » (entretien n°17)

C'est la raison pour laquelle **l'isolation** reste le **premier souhait de travaux** chez les occupants (10), loin devant les autres types de travaux.

Concernant les trajectoires résidentielles, 70% des personnes expriment un **rapport négatif** vis-à-vis de leur **ancien logement** ; contrairement aux deux précédents profils qui n'en compte que la moitié. On peut s'interroger sur ce mécontentement récurrent : les ménages les plus pauvres sont-ils inéluctablement condamnés à vivre dans des logements en mauvais état ?

IV.7.3.3. L'INCONFORT THERMIQUE ET LA MODULATION DU CHAUFFAGE

C'est également dans ce profil qu'on retrouve **le plus d'insatisfaits** à l'égard de **l'équipement du chauffage**, soit 10 personnes. Seuls 2 ménages sur 14 ont choisi leur mode de chauffage.

Une grande majorité déclare que leur **logement** est **difficile à chauffer**, dont 10 estiment qu'il l'est beaucoup. 8 personnes estiment que le type de chauffage est inadapté à leur lieu d'habitation.

L'absence de confort thermique caractérise ce profil puisque 10 personnes se déclarent insatisfaites à l'égard de la température de leur logement. Soit il fait trop froid (mauvaise isolation + privation de chauffage pour 9 personnes), soit elle est trop changeante (absence de thermostat).

Par conséquent c'est dans ce profil qu'on retrouve les **logements les moins bien chauffés** (18,7°C), tandis que près d'un tiers des logements présente un **taux d'humidité supérieur à 60%**.

Tableau 8 Moyennes des températures prises au domicile des ménages

	Températures moyennes prises au moment de l'entretien
G1	19,5
G2	19,40

G3	18,74
Moyenne	19,21

Ainsi, presque tous les ménages qui composent ce profil déclarent avoir eu **froid** dans leur logement. Ils dénoncent en premier lieu la **mauvaise isolation** de leur **logement**. Puis viennent ensuite les **difficultés financières** et la **défaillance du chauffage** et les coupures d'énergie et d'eau, comme en témoigne cette femme, locataire d'un logement social :

F1 : « J'ai une fuite au niveau du regard dans la cour, je l'ai signalée à Veolia, je l'ai signalée à l'OPAC, ils ont rien voulu savoir, donc j'ai été 14 jours sans eau. Heureusement que j'avais l'aide de la petite mémé qui habite en dessous. Alors, tous les jours, on remplissait des bouteilles d'eau pour pouvoir faire chauffer au niveau... de la vaisselle, faire à manger, se laver, parce qu'on faisait chauffer de l'eau comme dans le temps. On emmenait ça dans la salle de bains, on se lavait là-haut parce qu'en plus de ça, il n'y avait plus de chauffage, puisqu'il y avait plus d'eau... comme c'est un circuit d'eau, il n'y avait plus de chauffage non plus. Donc, alors on a galéré, mais galéré. » (Entretien n°24)

On retrouve en grande majorité des **chauffages électriques** ou au **gaz** dont les trois quarts sont **fixes, sans recours à des chauffages d'appoint**, contrairement au deuxième profil.

Pour les trois quarts des chauffages, le **réglage** est manuel. Il n'y a pas dans ce profil des logements chauffés par une chaudière collective.

Au niveau des usages, on constate **une grande modulation** et donc une forte **variation de la température**, ce qui est caractéristique des ménages en précarité énergétique, comme dans le second profil.

Les usages sont définis à travers les restrictions et les privations. En effet, dans ce groupe, les deux tiers des personnes disent **couper** leur **chauffage** la nuit. La moitié des personnes le coupent en cas d'absence. Mais proportionnellement aux deux autres groupes, c'est dans le profil des vulnérables qu'on retrouve le plus de personnes qui **préfèrent baisser** leur chauffage en particulier en cas d'absence.

LA NOTION DE LOGEMENT CONFORTABLE.

La notion de logement confortable est étroitement liée aux insatisfactions exprimées par les ménages de ce profil à l'égard du logement et du chauffage. Plus explicitement, dans ce profil, un logement confortable est un logement d'abord bien chauffé, et ensuite spacieux.

IV.7.3.4. LE RECOURS MASSIF AUX SERVICES SOCIAUX

Dans ce profil, les personnes rencontrées identifient plusieurs sources de difficultés : dysfonctionnement du compteur électrique, accumulation de dettes et de crédits à la consommation, impossibilité de trouver un travail, promoteur immobilier peu scrupuleux. Les raisons de leur fragilité économique et sociale sont multiples, mais toutes aboutissent à des difficultés financières qui sont sources de malaise.

Ils ont connu ou connaissent encore, en grande majorité, des difficultés à payer leurs factures. Soit plus des trois quarts des personnes rencontrées. On retrouve des *impayés d'énergie*, mais aussi des *impayés locatifs* pour 3 personnes.

La *moyenne des impayés* est la *plus élevée* dans ce profil : 1 620 euros, contre 798 euros dans le groupe 2, et 578 euros dans le groupe 1 (moyenne dans l'échantillon global : 999 €).

Il en est de même pour le taux de *réurrence de la dette* qui concerne un peu moins des trois quarts des personnes (contre un tiers pour le groupe1).

C'est dans le groupe des vulnérables que la *famille* et/ou les amis sont le *moins sollicités*. Certains entretiens révèlent en effet une *dissolution des liens familiaux*, voire même des *relations* plus ou moins *conflictuelles*. En cas de difficultés, ils préfèrent se tourner vers les services sociaux, plus légitimes à régler leurs difficultés. Ainsi, *l'assistante sociale* arrive largement en tête (11), *loin avant la famille* (3). Le travailleur social reste une *personne ressource privilégiée* pour les trois quarts des personnes de ce profil. D'ailleurs, un peu moins de la moitié a évité une coupure d'électricité grâce à l'intervention d'une assistante sociale. Ces recours permettent à ces personnes de se sentir un peu moins impuissantes face à leur situation. Ainsi, pour certaines d'entre elles, elles se sentent véritablement écoutées lorsqu'elles sollicitent le soutien d'une assistante sociale.

Ainsi, la moitié des personnes a déjà bénéficié d'aides d'urgence. Plus de la moitié a eu recours au FSL, dont 3 personnes assez souvent, voire systématiquement tous les ans – sans qu'aucun diagnostic thermique n'ait pu établir de lien entre sa situation d'endettement et l'état de son logement.

Si *11 personnes* sont *éligibles* au tarif social, seulement *4 personnes* en *bénéficient*, soit 36% des éligibles. Cette *absence d'information* contribue à les *maintenir* dans des difficultés financières dont ils peinent à en sortir, et donc dans une situation de forte précarité énergétique et de dépendance auprès des services sociaux.

C'est dans ce profil qu'on observe proportionnellement plus de personnes à qui a été proposé un *accompagnement social*.

Ce qui caractérise ce profil par rapport aux deux autres, c'est l'importance accordée au **budget de l'alimentation** qui reste une priorité pour trois personnes, avant même le loyer ou les factures d'énergie.

C'est également dans ce profil qu'on observe une plus forte proportion de personnes qui n'ont pas contacté leur fournisseur d'énergie. Celles qui l'ont fait n'ont **pas** obtenu de **réponses satisfaisantes**. Pourtant, **personne** dans ce profil n'a **changé de fournisseur** d'énergie.

LES CONSEQUENCES, LES CRAINTES ET LES PERSPECTIVES DE MOBILITE

Face à l'ensemble des difficultés énoncées, on ne peut s'étonner d'un **désinvestissement** manifeste **de l'occupant s'il est locataire**. C'est en effet dans ce profil qu'on retrouve le plus de **logements peu soignés** (5). Pour deux d'entre eux, on constate un rejet ou **détérioration** manifeste du logement. Trois personnes rencontrées dans ce profil expriment leur incapacité à investir le logement du fait de multiples difficultés personnelles, comme l'illustre ce témoignage d'une locataire qui a perdu confiance dans tous les organismes :

*F1 : « Là, les factures de gaz, j'avais un prélèvement automatique et puis c'est pareil, parce qu'au niveau de la CAF, c'est pas viré au même moment, c'est-à-dire que, tous les mois, c'est décalé. Donc, il y avait les prélèvements qui se présentaient admettons le 6, les allocations étaient virées le 7 ou le 8, ce qui fait que les paiements n'étaient pas faits, ça me faisait des agios et j'étais toujours redevable de ça. Donc, j'ai dit : « **C'est pas la peine**, puisqu'on ne peut pas avoir confiance ni dans la CAF ni dans la banque », donc j'ai tout arrêté. Et puis après, j'ai eu plein de trucs à payer. En plus..., moi, je ne touche pas de pension alimentaire parce que je suis divorcée depuis 2007, mon ex-mari, il dit qu'il a trop de choses à payer, donc il ne paye pas la pension. J'ai contacté un huissier, l'huissier s'en fout, alors... Et puis bon, **j'en ai marre**, il faut que je trouve du travail, ce serait quand même mieux que le RMI. **J'en ai marre**. Je suis inscrite un peu partout, mais bon... On me dit : « Ben oui, ben oui, mais vous avez 51 ans. » Ben oui, **je suis désolée, c'est pas de ma faute**. » (Entretien n°24)*

Cet extrait illustre bien le cercle vicieux dans lequel se trouve cette femme qui ne peut s'en sortir faute de ressources, faute d'emploi.

Comme dans le deuxième groupe, la situation de précarité énergétique a de **nombreuses conséquences** dans la vie quotidienne des **Vulnérables** : santé, études, relations sociales, mal-être dans le logement.

La moitié des personnes qui déclare que leur situation de précarité a des conséquences sur leur **santé** se retrouve dans ce profil. Qui plus est, le **sentiment d'isolement** est davantage exprimé dans ce groupe (3), voire un **sentiment d'insécurité dans le logement**.

On retrouve plus souvent dans ce profil les personnes qui **craignent** de ne **plus pouvoir se chauffer** et que leurs **enfants** soient **victimes** de la situation.

Sont exprimées de façon massive de fortes *perspectives de mobilité* qui s'explique bien sûr par les insatisfactions nombreuses exprimées à l'égard de l'état du logement et l'absence de confort thermique. Sur 10 personnes qui expriment vivement leur souhait de déménager, 9 se retrouvent dans ce profil. Ainsi, seulement 2 personnes souhaitent rester dans leur logement faute de trouver mieux ailleurs. Un peu moins d'un tiers a déjà *engagé* des *démarches pour partir*. Enfin, si elles bénéficiaient d'une aide financière importante, un peu moins de la moitié n'hésiterait pas à déménager.

Il s'agit donc de ménages en très grand inconfort en raison de logements mal isolés, et laissés en l'état par des bailleurs peu investis sur ce patrimoine locatif vraisemblablement peu rentable. Ce sentiment d'abandon et d'impuissance se traduit par un désir de mobilité pas forcément compatible avec leur capacité financière. Ces ménages sont plutôt isolés et donc relativement dépendants de l'aide sociale fortement sollicitée pour régler leurs impayés. L'état du mal logement contribue fortement à les rendre précaires d'un point de vue économique, énergétique, sécuritaire et sanitaire.

IV.7.4. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Au terme de cette analyse des entretiens, on peut tirer plusieurs enseignements :

- Une trajectoire résidentielle ascendante, à l'origine du choix de son logement, est déterminante dans le rapport positif, dans l'attachement et l'investissement du ménage dans son logement, et dans sa projection.
- L'existence d'un **mode de réglage** (thermostat, programmeur) permet à l'occupant de maîtriser son niveau de confort et de ne pas opérer de privation sur le chauffage
- Le besoin de chauffage est proportionnel avec la taille du logement. Les logements les plus petits sont les mieux chauffés.
- l'impact des travaux d'amélioration du confort intérieur qui participe très fortement à l'attachement au logement, aux soins apportés, au désir de l'entretenir, de l'embellir (groupe 1)
- à l'inverse, la négligence du bailleur à l'égard de travaux nécessaires, sollicités à de nombreuses reprises, qui empiètent sur le confort minimal a des conséquences très fortes sur le désinvestissement du ménage dans son logement, et progressivement sur son désintérêt, et sa rentabilité économique.

La précarité énergétique peut être la résultante de relations entre locataires et bailleurs tendues en raison d'un inconfort subi et durable.

Il y aurait une relation forte entre le temps de présence dans un logement, son attachement et le désir le rendre encore plus confortable.

CHAPITRE 5. PRESENTATION DES DISPOSITIFS DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE

Nous avons choisi l'Indre et Loire et le Pas de Calais pour différentes raisons :

- leurs indicateurs économiques (revenus, taux de chômage, taux de pauvreté),
- leurs indicateurs démographiques (population vieillissante / population jeune)
- les données climatiques
- mais également le type d'habitat, ses modes de construction et les types d'énergie utilisés
- la présence de deux experts thermiciens qui connaissent bien les phénomènes de précarité énergétique

L'ensemble de ces facteurs ont contribué à retenir ces deux territoires, tous deux intéressés par cette recherche exploratoire.

V.1. LA POLITIQUE DEPARTEMENTALE D'INDRE ET LOIRE EN FAVEUR DU LOGEMENT DES PLUS DEMUNIS

Après une présentation des principaux indicateurs sociodémographiques du département de l'Indre et Loire, nous exposerons les grandes orientations du Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD), le bilan des Fonds Solidarité Logement et le travail de prévention des impayés d'énergie menée par le GIPSIL (GIP chargé de la gestion des FSL).

V.1.1. INDICATEURS COMPARES ENTRE LES DEUX DEPARTEMENTS

Le département de l'Indre et Loire compte 572 000 d'habitants répartis sur une superficie de 6 127 km², soit une faible densité de 93 habitants/km².

Il se distingue du département du Pas de Calais par son bassin d'emploi plus favorable. Le revenu fiscal par unité de consommation est plus important que dans le Pas de Calais et le nombre de RMI est cinq fois plus faible que dans le Pas de Calais (8 300 bénéficiaires contre 40 600).

Sa population se caractérise par un taux important de personnes âgées de plus de 60 ans (21,8%, contre 20,6% en France), ce qui explique que près d'un quart des habitants soient retraités.

Toutefois, malgré des indicateurs économiques plutôt positifs, on observe une légère tendance à une paupérisation des ménages depuis ces dernières années. Ainsi, selon « l'étude de l'évolution de la précarité liée au logement » (2006), le nombre de **bénéficiaires du RMI** a augmenté d'un peu plus de 11 %, de 1996 à 2005.

En 9 ans, le nombre de **bénéficiaires de l'Allocation Parent Isolé** a également augmenté d'environ 7 %, avec une hausse de près de 40 % à Tours Plus. Le nombre de **bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé** a aussi augmenté de près de 30 %.

V.1.2. LA LUTTE CONTRE PRECARITE ENERGETIQUE

La politique départementale en faveur de la lutte contre la précarité énergétique, présentée en janvier 2010 par Stéphanie Bonnet, Responsable du service Logement du Conseil Général, est principalement axée sur la rénovation des logements au regard de l'amélioration de leurs performances énergétiques certifiée par un DPE, une étiquette énergie ou une visite après travaux.

Le Conseil Général bonifie des aides existantes en fonction de leur gain énergétique, de la façon suivante :

- aides à la construction neuve (1500 € par logement si label THPE ou certification HQE, 3500 € par logement si label BBC)
- aides aux travaux pour les propriétaires occupants (entre 500 et 1000 € selon le gain de performance énergétique après travaux)
- aides aux travaux aux propriétaires bailleurs (conditionnées à un DPE après travaux supérieur ou égal à D).

Au total, 402 logements publics ont été agréés en 2009 (label THPE et BBC).

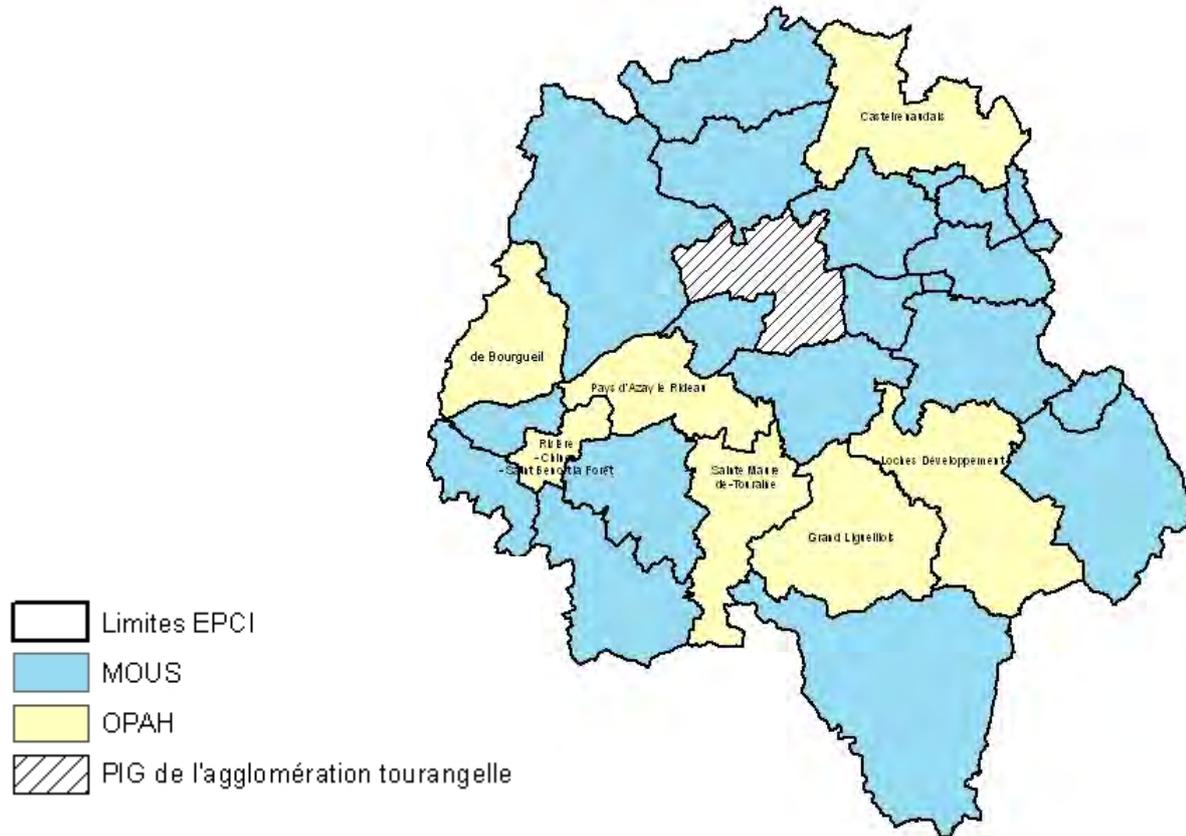
Par ailleurs, la lutte contre l'habitat indigne est partie prenante de la politique de lutte contre l'habitat indigne. Il s'agit des aides de l'ANAH à savoir :

- une subvention à hauteur de 20% des travaux pour les propriétaires occupants (plafonnée à 3 000 €) sous conditions de ressources et plafonnée à 5000 € pour les propriétaires bailleurs.

Enfin, 7 OPAH ont été financées en 2009 dont une avec un volet « Energissime » (Azay-le-Rideau) qui visait à encourager l'utilisation des matériaux sains, le recours aux énergies renouvelables et l'amélioration thermique des logements. Ces opérations ont concerné 247 propriétaires occupants et seulement 55 propriétaires bailleurs, ce qui montre bien la difficulté à mobiliser les bailleurs malgré des situations de grand inconfort vécues par leurs locataires.

D'autres outils opérationnels sont mis en œuvre : une MOUS en maîtrise d'ouvrage départementale (2009 – 2011) qui vise à sortir 60 logements de l'insalubrité. Il s'agit d'un partenariat entre l'ANAH, le Conseil Général, la CAF et la MSA, pour un budget global de 398 000 € dont 198 000 € du CG. Fin 2009, 49 logements occupés en grande partie par des propriétaires occupants ont été visités et 18 considérés comme sortis d'insalubrité.

Les territoires d'action en faveur de l'amélioration de l'habitat
dans le département d'Indre et Loire



V.1.3. LES ACTIONS CURATIVES ET PREVENTIVES MENEES DANS LE DEPARTEMENT

V.1.3.1. LE GIPSIL AMEET : LES ACTIONS DE PREVENTION

Le GIPSIL AMEET est le Groupement d'Intérêt Public Solidarité Insertion Logement rattaché au Conseil Général, il est chargé de délivrer l'Aide au Maintien des Energies de l'Eau et du Téléphone par la gestion des FSL et l'accueil des ménages (2 500 personnes par an).

Gestion de FSL

Pour l'année 2008 le GIPSIL a reçu + de 7000 demandes d'aides financières dont + de 4 000 au titre des impayés d'énergie eau ou téléphone.

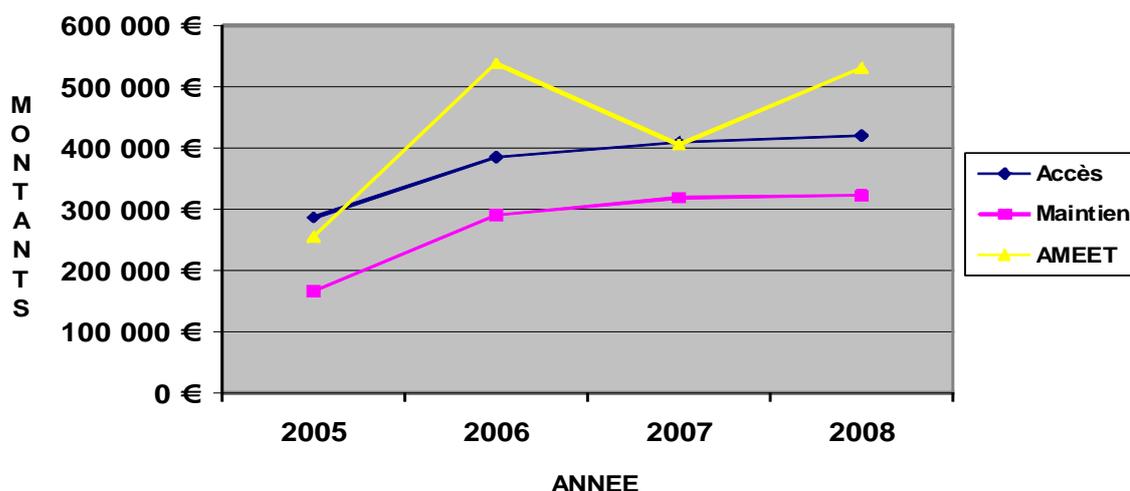
En 2009 il a reçu + de 8200 demandes d'aides financières dont 5300 au titre des impayés d'énergie eau ou téléphone, ce qui exprime une augmentation de 30% du montant des aides accordées entre ces deux périodes.

Le montant moyen de l'aide à l'énergie (FSL) est en 2009 de 200€ et de 110€ pour l'eau. Cette aide est délivrée par une commission selon des critères d'éligibilité dont le niveau de ressources (RMI + 20% jusqu'en 2008), ce qui exclue les ménages qui ont des revenus supérieurs, les étudiants sans ressources... La situation familiale est également un critère retenu (personnes isolées, personnes âgées). C'est pourquoi nous avons retenu dans notre échantillon des ménages dont les dossiers n'ont pas été retenus par la commission d'attribution du FSL.

A terme, le GIPSIL souhaite développer des actions de prévention en partenariat avec EDF, ouvrir le FSL à une population plus large (RMI + 30%) en raison d'un nombre important de dérogations de dépassement de plafond de 8 à 10% rencontrés en 2009.

Sur 2 900 dossiers par an, 2 759 concernent des impayés de gaz et d'électricité. Seuls 141 dossiers (soit 4,8%) concernent d'autres types d'énergie. Les ménages qui ont recours au fuel utilisent le plus souvent des modes de paiement qui facilitent le règlement comme la mensualisation auprès de leurs fournisseurs.

V.1.3.2. EVOLUTION DES AIDES ACCORDEES DE 2005 A 2008



Si l'année 2007 a été particulière en raison d'une baisse des demandes (-18% sur les impayés d'énergie) liée à une amélioration des conditions climatiques, à une politique plus favorable de EDF (diminution du nombre de coupures en 2007, mensualisation des dépenses) et sans doute à des retombées positives des campagnes de prévention lancées depuis 2006, le GIPSIL fait face à de nouvelles demandes d'AMEET avec des dettes moins fortes que les années précédentes mais plus nombreuses.

V.1.3.3. LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

Les fournisseurs ont exprimé le souhait d'être associés le plus en amont possible dans l'étude des dossiers, ce qui leur permettrait de mieux connaître leurs clients en impayés. Toutefois, le GIPSIL considère que le nombre de dossiers reçus par semaine (de 80 à 100 dossiers) et la grande diversité des types d'impayé requiert une présélection du GIPSIL de façon à ne pas mobiliser les partenaires du FSL sur des journées entières mais plutôt ponctuellement sur des dossiers spécifiques. De plus, le GIPSIL constate un nombre décroissant de dettes de gaz ce qui implique un nombre moindre de dossiers à étudier par GDF.

C'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles les fournisseurs d'énergie investissent davantage de moyens dans des actions préventives qui leur rapportent également des CEE que sur le volet curatif.

Le GIPSIL met en évidence une difficulté relevée par les fournisseurs qui souhaitent aider financièrement leurs propres clients. GDF participe pour un tiers au FSL, et EDF pour les deux tiers.

Tableau 9. Répartition des financements du FSL par fournisseur (en €, valeurs 2008) :

		Aides curatives (secours)	Aides préventives	Global
EDF	Fonds	63 000	97 000	160 000
	Aides pour impayés EDF	171 600		
GDF	Fonds	35 700	7 300	43 000
	Aides pour impayés GDF	65 000		

V.1.3.4. POLITIQUE PREVENTIVE DES IMPAYES

Le GIPSIL a mis en place une politique préventive des impayés d'énergie, du recouvrement des impayés au diagnostic thermique à domicile. Ces actions ont un rôle préventif et pédagogique dans le cadre de la maîtrise de l'énergie sur l'ensemble du département d'Indre et Loire, car elles visent à aider les ménages en difficulté à *la maîtrise de l'énergie* dans leur habitat. Elles prennent deux formes : l'Aide Préventive et le Diagnostic.

Ce dispositif financé par EDF permet aux ménages repérés ou volontaires de bénéficier d'un diagnostic personnalisé au terme duquel il pourra prétendre à une aide financière pour payer ses futures factures d'électricité.

En 2009, 106 ménages en situation d'impayé ont bénéficié d'un diagnostic thermique simplifié réalisé par le travailleur social, avec dans certaines situations, l'appui et l'expertise de l'Espace Info Energie (EIE 37), soit 60 de plus qu'en 2007, ce qui est la résultante d'un partenariat plus étroit entre le Conseil Général et l'Espace Info Energie (devenu depuis une Agence Locale de l'Energie).

Ce dispositif donne lieu à une visite à domicile d'une Conseillère ESF qui évalue la ou les sources du problème au domicile du ménage à l'aide d'une fiche technique. Elle explore différents domaines d'intervention (la prévention des impayés, la compréhension des factures, l'adaptation des appareils électriques et leur utilisation, la gestion des heures creuses, le comportement individuel et familial face à l'énergie et à l'eau, l'énergie cachée, les relevés de compteurs d'eau, de gaz et d'électricité, la gestion du chauffage, les consommations d'eau et d'énergie).

Aux termes d'un entretien individualisé, un diagnostic thermique et « comportemental » est établi. Il permet d'analyser la ou les problématiques liées aux consommations d'énergies au-delà d'un constat d'impayé. Il a pour objectif une **action socio-éducative et technique** auprès des personnes. Le diagnostic donne une série de recommandations en termes **d'usages et de comportements économes**. Il établit si besoin un plan d'apurement de la dette et une mensualisation des factures, mais il n'aboutit pas à diagnostiquer des travaux d'amélioration thermique pourtant diagnostiqués comme étant la source du problème (cf. graphique ci-dessous). Enfin, le diagnostic statue sur l'éligibilité à l'aide préventive EDF, conditionnée par « *la puissance électrique, les consommations et le mode de chauffage électrique* ».

L'aide préventive permet de prendre en charge uniquement et ponctuellement une partie des factures d'électricité avant même l'apparition d'un impayé. Elle est destinée aux personnes rencontrant des difficultés de paiement liées à un changement de situation ou/et à une méconnaissance sur l'utilisation adaptée de leur électricité. L'objectif est de prévenir les futures consommations d'électricité. Le montant de l'aide préventive est fonction des consommations théoriques annuelles d'électricité. Il représente 30% des consommations théoriques annuelles et s'élève en moyenne à 229€ 170 ménages ont bénéficié en 2007 d'une aide moyenne de 246 € et de petit matériel pour les sensibiliser aux économies d'énergie (lampes basse consommation, thermomètres, programmeurs).

Ce dispositif ne concerne que les clients de EDF ce qui exclue les ménages qui se chauffent avec d'autres énergies Il permet de dispenser des conseils sur les « bons comportements » et d'adapter au mieux le type d'abonnement et les services de EDF à leurs clients. Toutefois on peut se demander s'il s'agit véritablement d'un outil préventif à la précarité énergétique, dans la mesure où les travaux d'isolation ne font pas l'objet de préconisations, ni de soutien financier. La précarité énergétique serait la résultante d'un « mauvais » comportement, d'une mauvaise gestion de ses consommations ou d'une mauvaise compréhension de la facture ; mais pas d'un équipement de chauffage inadapté ou de l'absence d'isolation. Serait-ce un outil palliatif au même titre que le FSL ?

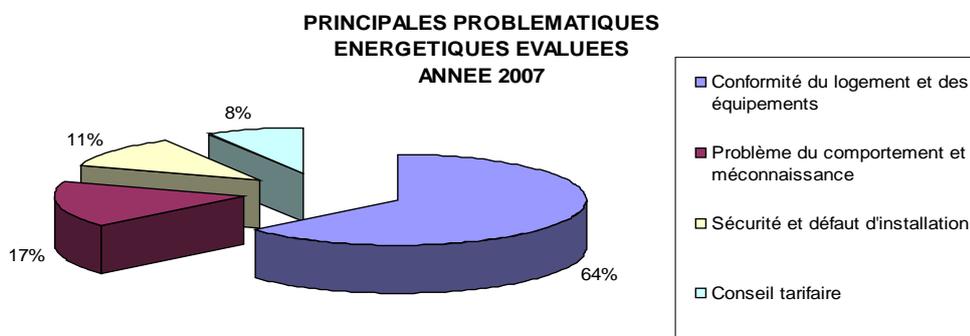
C'est de toute évidence un dispositif pédagogique à visée éducative qui mobilise les compétences et les savoir-faire des travailleurs sociaux. A ce titre, il serait intéressant d'une part d'élargir ce dispositif à l'ensemble des fournisseurs d'énergie et d'eau – puisqu'il s'agit des mêmes préconisations délivrées au ménage - et d'autre part de créer des passerelles entre ce dispositif de repérage et de prévention des impayés avec le Service Logement du Conseil Général qui vise l'amélioration thermique des logements.

Au regard de l'ensemble des dispositifs existants en France, le GIPSIL s'accorde à penser qu'il conviendrait de créer un Fonds d'aide aux travaux d'énergie, soutenu par l'ensemble des partenaires du FSL, qui permettrait la réalisation de tout ou d'une partie travaux préconisés par le diagnostic thermique.

Parallèlement le service AMEET réalise des **actions collectives** d'information et de communication sur le volet préventif qui permettent également de présenter les aides mobilisables en partenariat avec l'Espace Info Energie, EDF et GDF.

V.1.3.5. LES PRINCIPALES PROBLEMATIQUES VUES PAR LE GIPSIL

Il nous a semblé intéressant de reporter dans ce rapport les différentes sources d'impayés d'énergie repérées par les travailleurs sociaux.

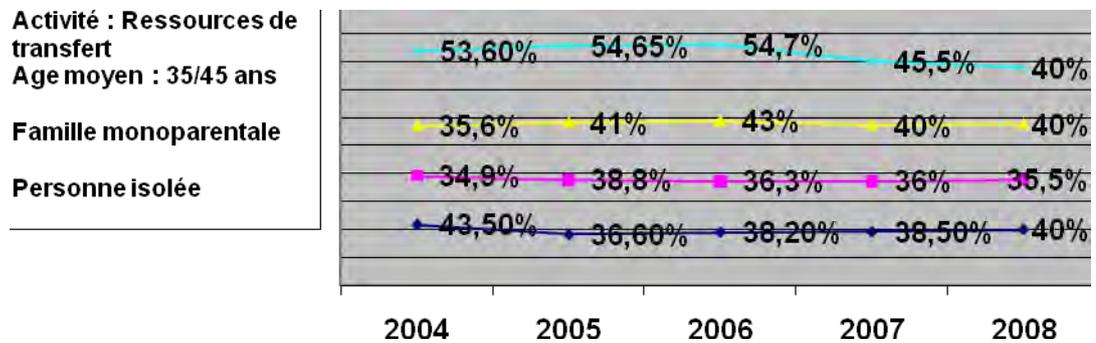


Les problématiques énergétiques sont essentiellement liées à la non conformité des logements et des équipements (64%) et à des défauts d'installation ce qui conforte la nécessaire rénovation du logement par des travaux qui permettraient de régler durablement les impayés d'énergie.

Le mauvais usage des équipements (logement surchauffé, difficulté de gestion du mode de chauffage...) ne concerne que 17% des problèmes identifiés, alors même que ce dispositif préventif dispensé par le GIPSIL ne traite que des usages liés à l'énergie et de l'adaptation des services aux abonnés.

V.1.3.6. PROFILS DES BENEFICIAIRES DES AIDES PREVENTIVES ET DES FSL

Graphique 10. Evolution du profil des ménages aidés par le FSL



Ce graphique montre que le public aidé ces quatre dernières années, présente les mêmes caractéristiques socio-économiques, à savoir :

- **3/4** des demandes d'aides concernant des personnes isolées (40%) ou de familles monoparentales (35.5%).
- **2/3** des bénéficiaires d'aides sont accompagnés par le travailleur social
- **40%** des personnes bénéficiaires vivent principalement de ressources de transfert (AAH, RMI (64%), ASS, PF) ,
- **40%** des demandeurs sont dans la tranche d'âge entre 35 et 49 ans.
- 1 personne sur 6 a moins de 25 ans (aide à l'accès), les demandes de personnes de plus de 50 ans sont encore en progression (23% en 2008, 21% en 2007)
- Les **¾** des bénéficiaires vivent en zone périurbaine et rurale (en raison d'un mode de chauffage collectif dans les logements sociaux de Tours)
- Les **2/3** occupent des maisons de type III et IV.

V.1.3.7. MONTANT DES AIDES ACCORDEES

Tableau 11. Récapitulatif des aides accordées par l'AMEET (FSL eau et énergie, en €)

	2006	2007	2008	Taux d'évolution 2007 - 2008
Budget global AMEET (aides financières sur impayés)	538 180	405 989	530 916	+ 24%
Nombre de personnes aidées (eau + énergie)	3 243	2 818	3 368	+ 16%
Montant aides moyennes accordées (Energies)	189	165	180,4	+ 9%

Au regard de ce tableau, on observe une augmentation des ménages aidés par le FSL au titre des impayés d'énergie de 16%, avec un montant moyen d'aide plus élevé que l'année précédente.

V.1.4. BILAN ET PERSPECTIVES DU GIPSIL

Le bilan établi suite à l'octroi d'aides préventives électricité aux familles en situation d'impayés, permet de constater l'effet éducatif de la mesure. En effet, 67% des familles bénéficiaires d'une aide préventive en 2006 sont à jour du paiement de leurs factures d'électricité ou de leurs mensualités.

Le rapport d'activité stipule la nécessité de développer des actions de prévention en complément des aides financières accordées, en partenariat avec les associations, les CCAS. Le diagnostic pourrait être le support d'actions éducatives et techniques à mener.

En cohérence avec les orientations du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées, l'équipe du FSL a la volonté d'étendre les actions de prévention au delà du constat réalisé à travers le diagnostic, par une action en lien avec les partenaires qui pourrait peut-être prendre la forme d'un fonds social d'aide aux travaux.

Il est également question de mener à bien une nouvelle action individuelle nommée le suivi individualisé qui est le prolongement possible du diagnostic. Il permettra l'accompagnement des familles durant une période nécessaire à la réalisation de la maîtrise des dépenses d'énergies et eau.

Le GIPSIL envisage également le suivi des aides préventives avec la mise en place d'un outil (tableau de bord) de suivi avec EDF pôle solidarité.

Enfin, il souhaite développer des liens avec les partenaires (ANAH, Les Compagnons Bâisseurs) pour permettre une coordination des actions auprès de familles dans le cadre de travaux de réhabilitation diagnostiqués suite à la visite conjointe de la conseillère en ESF et d'un thermicien.

V.2. LA POLITIQUE DEPARTEMENTALE DU PAS DE CALAIS EN FAVEUR DU LOGEMENT DES PLUS DEMUNIS

Après une brève présentation des principaux indicateurs sociodémographiques du département et du territoire du Calaisis retenu dans notre étude, nous exposerons les grandes orientations du Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) 2008 - 2012, le bilan des Fonds Solidarité Logement 2007 / 2008, et quelques expérimentations locales en matière de prévention des impayés d'énergie menées par les travailleurs sociaux du Calaisis.

V.2.1. DONNEES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES DU PAS DE CALAIS

Le département du Pas de Calais compte 1,46 million d'habitants répartis sur une superficie de 6 671 km², soit une forte densité de 219 habitants/km² (en 2006).

Ce territoire présente un intérêt particulier dans notre recherche par l'importance du taux de pauvreté économique et sociale qui caractérise sa population. La crise économique liée à la fermeture d'usines de textile, la fin du chantier du tunnel sous la Manche, sont autant d'événements économiques qui ont largement contribué à un taux de chômage très élevé (10,5% contre 7,5% en France). La proportion de demandeurs d'emploi de longue durée (+ 1 an) et de très longue durée (+ de 2 ans) est particulièrement élevée, 42,2% d'inscrits à l'ANPE (Données ANPE 2006, INSEE), ce qui est conforté par un taux élevé de dépenses en matière d'aides sociales (toutes prestations confondues). On compte 40,6 milliers d'allocataires du RMI, et le même nombre de bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU), soit près de 5 fois plus qu'en Indre et Loire.

Au regard des indicateurs socio-économiques du tableau référencé en annexe, on constate que le département du Pas de Calais connaît un indice de jeunesse plus élevé que la moyenne nationale (1,45 contre 1,2 en France, INSEE 1999), le taux de natalité y est plus élevé. On compte un taux de bénéficiaires de l'Aide Parent Isolé (API) deux fois plus élevé qu'à l'échelle nationale (1% contre 0,5%). Les familles nombreuses sont également surreprésentées (26,1% ont plus de 3 enfants) contre 21,9% en France (données CAF 2006).

Par ailleurs, dans la région Nord-Pas-de-Calais, les grandes questions environnementales s'inscrivent dans le contexte particulier de la reconversion, entamée il y a maintenant quarante ans, d'une région longtemps dominée par des activités économiques qui ont laissé un lourd héritage.

V.2.1.1. DONNEES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES DU CALAISIS

Dans la mesure où une partie de notre échantillon concerne le Calais, nous avons retenu quelques indicateurs pour présenter ce territoire. Le territoire du Calaisis représente 63 communes dont 9 urbaines pour un total de 157 009 habitants. La population présente plusieurs caractéristiques essentielles :

- la jeunesse : + de 40% de la population a moins de 25 ans ;
- une forte présence des familles, à bas revenus et des bénéficiaires des minimas sociaux ;
- le taux de chômage du bassin d'emploi est de 15,1% en 2005, nettement supérieur à la moyenne nationale (9,9 %) ;
- le revenu net moyen par habitant est inférieur au revenu régional (11 870 €). La part des foyers non imposable s'élève à 56,2 % ;
- le nombre de bénéficiaires du RMI au 01/09/2006 était de 6002 sur la CLI de Calais dont 74% concerne la ville de CALAIS.

V.2.2. LA LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE

La politique départementale en faveur de la lutte contre la précarité énergétique, présentée en janvier 2010 par Michel Viseur, Chef du service départemental du Logement, repose sur 4 outils d'intervention :

- L'Agenda 21
- Le Projet Stratégique Départemental
- Le Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD 2008 – 2012) dont l'ambition première est de développer la prévention
- Le Fonds Solidarité Logement

L'ambition première du PDALPD est de développer la prévention par le soutien d'actions innovantes en matière d'accès, de maintien et de maîtrise des consommations d'eau et d'énergies, d'actions collectives innovantes et d'expérimentations locales (Conseillers pour la Maîtrise des Energies sur Boulogne)

Pour mener à bien cette logique préventive, elle mobilise les moyens d'actions suivants :

- Amélioration de la qualité des logements (en particulier pour les **Prêt locatif aidé d'intégration** et les Logements Conventionnés Très Sociaux)
- Encourager la mensualisation
- Lutter contre l'habitat indigne (repérage, amélioration de la démarche pédagogique et déclenchement, à bon escient, de la démarche répressive)

V.2.3. LES FONDS SOLIDARITE LOGEMENT

Le Conseil Général a monté un **groupe de travail relatif aux actions spécifiques de maîtrise des énergies et des fluides** (pistes : évaluation technique du logement, diagnostic thermique, étude de l'utilisation des énergies et fluides...), et il participe financièrement à des **travaux** selon certaines modalités.

Un **partenariat solide** lie les opérateurs d'eau, d'énergies et de téléphone par des Conventions sur le Fonds Solidarité Logement. Le FSL se présente de la façon suivante :

Le volet Eau Energie Téléphone est conséquent dans ce département, à savoir :

- 8 928 dossiers enregistrés en 2008
- 6 052 aides accordées en 2008
- 1 606 000 € engagés en 2008

L'aide est conditionnée à la **mobilisation de la famille** qui doit honorer 20% de la facture et reprendre le paiement des factures courantes.

En 2007, le Fonds Solidarité Energie concernait 5965 dossiers pour un montant total de 2, 031 M. d'€ (sur un total FSL de 11 M. d'€), décomposés comme suit :

- 412 000 (eau)
- 837 000 (EDF)
- 627 000 (GDF)
- 154 000 (autres énergies : bouteille de gaz, fioul, charbon...)

En 2008, le nombre de dossiers a augmenté de 33% (8 928 dossiers enregistrés dont 6 052 aides accordées) pour un montant global en baisse (21%) soit 1,6 M d' €

L'aide accordée varie de 50 € à 720 € en fonction des critères suivants : montant de la facture, « reste à vivre » (ressources – montant du loyer – forfait de charges toutes énergies confondues qui est variable en fonction du nombre de personnes présentes dans le logement).

Depuis le 1^{er} janvier 2008, un unique barème est appliqué pour l'ensemble des trois volets (accès et maintien eau, énergie, téléphone). Il ne prend plus en compte uniquement les ressources de la famille mais également le reste à vivre, et intègre un forfait relatif aux charges liées au logement. Désormais les travailleurs pauvres peuvent en bénéficier, ce qui est la résultante d'un constat d'une prise en charge insuffisante des APL au regard de l'augmentation du coût des énergies et des résiduels.

Le tableau des aides sollicitées et accordées sur les deux territoires observés et sur le département en 2007 nous enseigne que 72% des dossiers présentés en commission sont suivis d'une aide FSL pour

régler les impayés d'énergie, ce qui est significatif d'un filtrage adapté des dossiers en amont (rejet des dossiers hors critères).

En ce qui concerne les aides aux impayés des fournitures d'énergie, le nombre de dossiers enregistrés à diminué de 25% par rapport à 2006, alors même que le taux de pauvreté indique un accroissement des situations.

Cette baisse des aides délivrées s'explique par différentes raisons :

- développement et efficacité du volet préventif (responsabilisation des familles, reprise du paiement des factures, négociation de plans d'apurement) et l'application du Tarif de Première Nécessité qui favorise la diminution du nombre de dettes ;
- meilleure réactivité des bailleurs face aux impayés ;
- filtrage plus important réalisé par l'instructeur et meilleure orientation des familles vers des dispositifs plus adaptés aux situations rencontrées (notamment s'il y a récurrence de la dette) ;
- la règle de non-cumul des demandes d'aides pour l'électricité et le gaz la même année ;
- arrêt d'une aide systématique sans une argumentation sociale

Ce constat implique en amont du dispositif des arbitrages réalisés par l'instructeur entre différentes dettes à traiter, différents dispositifs d'aide à mobiliser, et une sélection plus exigeante des dossiers retenus. La commission départementale du FSL s'interroge sur le rôle de filtrage joué par l'instructeur, sur la connaissance qu'il a du dispositif (souplesse donnée au barème indicatif) qui devrait concerner davantage de bénéficiaires et donc sur la nécessité d'une meilleure information des modalités d'application du barème.

D'autres raisons permettent d'expliquer cette baisse des bénéficiaires du FSL qui sont également les limites du dispositif dans la mesure où elles excluent de facto les publics le plus vulnérables, renvoyés vers d'autres instances. En effet, 8,5% de motifs de rejet des dossiers concernent des familles dont la dette est incluse dans un dossier Banque de France.

Ce point est significatif d'un **accroissement de la pauvreté des ménages** dont l'unique issue de sortir d'une situation de surendettement consiste à s'orienter vers une procédure de redressement personnel. Les plus pauvres ne sont plus pris en charge par les FSL, ce qui contribue à diminuer le nombre de dossiers traités.

Dans l'ensemble, nous avons identifié une certaine impuissance des travailleurs sociaux **par rapport au traitement durable des situations liées à une défaillance du chauffage ou du bâti**. Ils n'ont ni les moyens (budget, attributions, temps), ni les compétences techniques pour réaliser des diagnostics thermiques au domicile des ménages en impayés et proposer des travaux d'amélioration du confort thermique.

Seuls les secteurs de St Omer et d'Artois bénéficient de la présence de « techniciens logement » mais leurs attributions sont plus administratives que techniques. Le rôle des CESF se limite ainsi au paiement des impayés (FSL ou orientation vers d'autres instances), à l'accompagnement

individualisé du ménage sur la gestion de son budget ainsi qu'à des conseils en matière d'économies d'énergie. La réalisation de travaux chez ces ménages est pourtant indispensable pour réduire durablement le nombre de demandeurs d'aides aux impayés et ainsi les situations de précarité énergétique.

V.2.4. PROFILS DES BENEFICIAIRES DES FONDS SOLIDARITE LOGEMENT ENERGIE

La commission du FSL a dressé le profil socio-économique des ménages du Calaisis faisant appel au dispositif FSL / FSE pour l'année 2006 : près de la moitié est bénéficiaire du RMI (43%), et une partie concerne les familles monoparentales (10% perçoivent l'Allocation Parent Isolé).

Selon leurs estimations, plus de 40 % des personnes ont entre 4 à 6 € pour vivre par jour (ressources + Allocation logement – Loyer – forfait charge / 30 jours / nombre de personnes au foyer), soit un reste à vivre moyen de 150 €/mois.

V.2.4.1. LES EXCLUS DU DISPOSITIF

Ce recours à d'autres modes de chauffage - que nous avons identifié dans nos entretiens et qui est particulièrement fréquent dans le Pas de Calais - est également significatif d'une pauvreté croissante des ménages qui ne peuvent plus faire face aux coûts élevés de l'électricité et du gaz et qui souhaitent contrôler leurs consommations.

Les utilisateurs de ces modes de chauffage ont en effet une meilleure maîtrise de leurs consommations et de leur budget. Ils anticipent leurs dépenses, comme le leur permettaient les anciens compteurs à carte, supprimés depuis le passage à l'euro.

Le recours à ce type de chauffage mobile témoigne d'une forte préoccupation des ménages pauvres à contrôler leurs dépenses énergétiques. Ainsi, ils peuvent réduire leurs consommations tout en maintenant un niveau de confort minimal dans leur logement, et par conséquent limiter leur recours aux aides sociales.

Il est à souligner que les dépenses liées à l'utilisation des chauffages d'appoint ne sont pas prises en compte par les FSL, à quelques exceptions près (3% des dossiers traités par les commissions locales), ce qui risque de maintenir les plus pauvres dans une certaine précarité énergétique.

V.3. LES DISPOSITIFS EXPERIMENTAUX : APPORTS ET LIMITES

Force est de constater une grande richesse en matières d'expérimentations de gestion budgétaire et de maîtrise de l'énergie sur ce territoire qui répond à l'urgence de situations de surendettement à traiter. Les travailleurs sociaux jouent un rôle éducatif en direction des ménages les plus endettés.

A titre illustratif, de 2005 à 2008, le CCAS de Calais, les fournisseurs d'énergie, la CAF et le Conseil Général du Calais ont animé une « Cellule Impayés d'énergie » qui consistait à traiter les demandes d'impayés de factures très importantes (de 750 € hors FSL à 3000 €) et à proposer un accompagnement à la gestion du budget, voire un apurement des impayés par « chèques énergie » et par des aides de la CAF et du Conseil Général. Cette démarche multi partenariale avait une visée

éducative de la personne-acteur, faute de moyens engagés sur l'amélioration de la qualité du logement, le type d'équipement...

En 2006, une nouvelle expérimentation a consisté à proposer un accompagnement personnalisé exceptionnel de certains ménages surendettés (au-delà du plafond d'aide FSL de 720 €). Au cours de plusieurs « confrontations » avec les travailleurs sociaux et EDF, le ménage s'engage à respecter un contrat tacite entre les parties : reprise des paiements, en contrepartie d'une vérification de la conformité technique du logement (thermostat, chauffage) par une entreprise extérieure mandatée par un bailleur, d'un accompagnement dans la gestion de son budget, et d'une non coupure du fournisseur.

Les travailleurs sociaux en relation régulière avec un public vulnérable, cherchent à responsabiliser les ménages sur leur situation d'inconfort, en insistant sur l'importance de modifier leurs comportements et leurs pratiques de chauffage afin de réduire le montant de leurs factures d'énergie.

Le dispositif interpartenarial présente l'intérêt d'associer les partenaires institutionnels autour d'un seul dossier. Seuls les locataires de logements sociaux peuvent faire l'objet d'un traitement spécifique, ce qui exclut ceux du parc privé, en raison d'une difficulté à saisir et à impliquer les propriétaires bailleurs privés.

« On ne peut pas faire grand-chose pour les locataires du parc privé, sinon envoyer un courrier à une agence immobilière, inciter le propriétaire à faire des travaux mais on ne peut pas aller au-delà lorsque le logement ne rentre pas dans les critères de non décence ou d'insalubrité », ce qui est une limite d'intervention très contraignante au regard des critères fixés par le décret d'indécence.

Le type de logement occupé (social) et son état (indécent ou insalubre) sont donc les seules entrées d'intervention pour les travailleurs sociaux mais le logement concerné ne fait pas l'objet d'une expertise spécifique ni même de préconisations de travaux.

En effet, on peut regretter que l'action se concentre essentiellement sur la **responsabilité de la famille**, avec une faible attention portée sur l'état du logement ou de la qualité du chauffage qui peuvent être en cause, faute d'expertise et d'ingénierie dans ce domaine et faute de moyens supplémentaires. Dans le cas de cette expérimentation, la famille doit justifier ses pratiques et ses consommations devant un « jury », même si la cause principale est la déperdition massive de la chaleur faute d'isolation ou le dysfonctionnement de l'équipement de chauffage. Par ailleurs, ce « devoir de justification » peut freiner les volontaires potentiels. Sur 2 ans, seuls 4 dossiers en ont bénéficié.

V.4. BILAN ET PERSPECTIVES

Contrairement au département de l'Indre et Loire qui est relativement novateur dans ce domaine, le **cloisonnement** entre les travailleurs sociaux du département de Pas de Calais chargés d'apurer les dettes du ménage et les chargés d'opération (PACT ; H&D), les thermiciens (EIE) et la DDE chargés de repérer les défaillances du logement est un **obstacle majeur au traitement durable de la précarité énergétique**.

Même si les problèmes de comportements ont leur importance (ex : ouverture fenêtres crée de l'humidité dans logement d'où recours au chauffage soir), si les champs de compétence des travailleurs sociaux traitent l'individu et la gestion de son budget, tous s'accordent à reconnaître qu'il manque un maillon sur le traitement du bâti, surtout lorsqu'il s'agit de **locataires du parc privé** dépendants du bon vouloir de leur propriétaire.

Les CESF du Calais font des visites systématiques à domicile (4 à 5 par mois) dans le cadre d'une demande de relogement ou de FSL (sur plainte logement inadapté, trop petit, mal ventilé). Ces visites donnent lieu à des préconisations mais elles ne sont pas toujours suivies faute de suivi personnalisé, et de système de contrainte.

Lorsque les aides à l'amélioration du bâtiment existent (ex. « Financement de travaux » du fonds Départemental Energie d'aide aux travaux de l'Oise), les fonds ne sont pas totalement consommés, par manque de diagnostics réalisés (ex. 50 bilans thermiques sur les 80 escomptés), si bien que les résultats sont peu satisfaisants.

ENJEUX ET PERSPECTIVES DU CONSEIL GENERAL :

Depuis 2005, Le Conseil Général manifeste la volonté d'harmoniser les règles du PDALPD et du règlement intérieur du FSL sur l'ensemble du département dans le cadre de la territorialisation en raison de critères d'attribution différents selon les territoires, et les partenariats des bailleurs et des associations.

Le Conseil Général a souligné l'importance de développer le volet préventif par des actions collectives visant à changer les comportements.

Ainsi la CESF du Calais a présenté en janvier 2010, lors de la réunion d'échanges entre les deux départements, les Ateliers de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie intitulés « Quand La Cigale devient fourmi » sur Calais. Ces ateliers dispensés de novembre 2008 à mai 2009 auprès de 43 personnes ont visé à proposer une approche différente de l'aide apportée aux familles et à éviter la récurrence d'un dépôt de demande d'aide auprès du FSE. Ils abordent les « bons usages » de l'électricité, du confort, du chauffage et de l'eau. Il conviendra de mesurer l'impact de ces séances de formation et de sensibilisation sur la récurrence des impayés d'énergie.

Les travailleurs sociaux se sont interrogés sur leur légitimité et les **compétences requises pour réaliser des diagnostics énergétiques sur le bâti**, et également sur les modes de repérage et les outils de relevé des logements.

Il reste en effet difficile d'identifier les logements repérés comme insalubres. Certes, une liste des logements indignes est transmise par la DDE, mais sans elle ne mentionne pas le nom des communes. Les conseillères ESF parviennent à faire des recoupements et ainsi repérer une partie de ces logements, mais les cloisonnements entre services administratifs et les logiques de secret professionnel sont un frein au repérage des situations.

Pour sortir d'une logique de guichet des aides aux impayés, on décèle des **attentes en matière d'outils méthodologiques** sur le repérage des situations et le suivi des demandeurs et des bénéficiaires.

Concernant la méconnaissance des tarifs sociaux (Tarif de Première Nécessité de l'électricité et du gaz), le service Logement départemental a fait une expérimentation sur un échantillon de 180 personnes qui ont fait une demande de FSL, qu'ils soient ou non bénéficiaires. Sur cet échantillon, il y avait une soixantaine de personnes éligibles au TPN non bénéficiaires. La liste des éligibles a été transmise au prestataire du TPN pour qu'il leur envoie les demandes de TPN ainsi qu'aux référents sociaux chargés de prendre contact avec les familles, de les rassurer et leur expliquer le TPN. « *Les référents ne savent pas, ne connaissent pas le TPN. Dans deux à trois mois, on fera une évaluation. Si elle est positive, on généralisera aux demandeurs de FSL, on fera du repérage et on enverra un courrier à leur instructeur, via les CCAS et aux associations* » (Mme Guyot, Conseil Général). Nous n'avons pas eu de retour de cette expérience au moment de la rédaction de ce rapport.

IDENTIFIER LES SOURCES PROBLEMATIQUES

Les professionnels de l'action sociale mettent en évidence les arbitrages qui sont opérés par les ménages en fonction des risques encourus : risque d'expulsion ou risque de coupure d'eau, de gaz ou d'électricité ? Le responsable d'une structure de logements intermédiaires constate des impayés de loyers liés à des charges élevées et au risque d'expulsion mais des factures énergétiques honorées. *"C'est un choix qui ne se faisait pas avant. Avant, c'était la priorité au loyer"*.

Notre enquête nous a permis de porter un regard attentif sur ces arbitrages et de voir comment l'augmentation du prix de l'énergie a influé sur les choix opérés de chaque famille.

UNE EXPERIMENTATION INTERESSANTE (EDF)

Selon le Conseil Général Expérimentation, le fournisseur EDF a envisagé le financement de travaux dont le montant serait prélevé sur les factures en relation avec les économies d'énergie réalisées, ce qui semble une piste de travail intéressante si le ménage en précarité énergétique accepte de supporter un taux d'effort élevé en escomptant à terme des gains. Il pourrait dans ce cas bénéficier d'une amélioration immédiate de son confort thermique.

CHAPITRE 6. CONCLUSION ET ORIENTATIONS

L'analyse des échanges des acteurs participant à cette recherche-action nous a permis de mettre en évidence des pistes de travail qu'il conviendrait de conforter dans le cadre d'une autre recherche et de valider sur un terrain expérimental.

Il était important de replacer ce travail de recherche action dans le cadre plus général du projet de *loi portant engagement pour l'environnement dit Grenelle 2*. Fin janvier 2010, les ministres concernés par la thématique ont annoncé une série de mesures à partir des propositions du groupe de travail « précarité énergétique » mis en place dans le cadre du Plan bâtiment Grenelle. Les députés ont validé le 5 mai 2010 l'inscription de la précarité énergétique dans la loi Grenelle 2, et définit ainsi un cadre légal d'action.

Le gouvernement a annoncé la création d'un « fonds national d'aide à la rénovation thermique des logements privés » d'1,25 milliard d'euros confié à l'ANAH et l'instauration d'une « aide de solidarité écologique » qui viendra remplacer les actuelles éco-subventions de l'Anah. Les avancées majeures sur le terrain de la lutte contre la fracture énergétique vont se concrétiser avec la mise en place de « contrats locaux d'engagement contre la précarité énergétique » et de tables rondes départementales organisées par les préfets, qui auront en charge de définir « *les objectifs et les moyens apportés par les différentes parties prenantes* ».

C'est pourquoi le CSTB a rassemblé l'ensemble des acteurs nationaux, départementaux et locaux associés à cette recherche-action pour mettre en débat les principaux enseignements tirés de ces travaux et les inscrire dans un cadre législatif et opératoire (cf. liste des participants et retranscription des échanges en annexe 4)

Après la synthèse du séminaire final, nous proposerons quelques pistes de réflexion tirées de nos observations et analyses, qui seront également à développer, à expérimenter et à débattre auprès des instances concernées.

VI.1. SYNTHÈSE DES ÉCHANGES DU SEMINAIRE DU 22 JANVIER 2010

Deux orientations de travail ont été abordées : l'une sur la création d'un fonds social d'aide aux travaux qui complète le dispositif du FSL, à l'exemple du GEFOSAT en Hérault, l'autre a concerné la mise en œuvre des plans départementaux de lutte contre la précarité énergétique.

Nous avons synthétisé pour chacune de ces orientations stratégiques les freins et les atouts identifiés par les acteurs, et les perspectives de travail à venir. Certaines propositions sont ici reportées sous la forme interrogative, comme elles ont été énoncées, afin d'apprécier les zones d'ombre qu'il conviendra d'éclaircir dans les mois prochains.

VI.1.1. FONDS D'AIDE AUX TRAVAUX

FREINS IDENTIFIES

- Peu d'obligations des bailleurs à réaliser des travaux d'amélioration dans le secteur locatif.
- L'entrée par la personne est intéressante mais ne permet pas de travailler sur l'immeuble (collectif).

ATOUTS IDENTIFIES

- Financement du fonds d'aide aux travaux par le pôle social, des crédits d'insertion du FSL et des crédits d'agences déconcentrées

PERSPECTIVES

- GEFOSAT : Etendre ce fonds d'aide aux travaux à tout le département, en veillant à garder la proximité, expérimenter sur des PIG, former les autres opérateurs, mobiliser les fournisseurs pour financer les travaux via les certificats d'économies d'énergie (CEE).

VI.1.2. PLAN DEPARTEMENTAL DE LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE

FREINS IDENTIFIES

- Sur le repérage des ménages pour réaliser des travaux de rénovation : Manque de moyens humains et de compétences thermiques à mobiliser à l'échelle des départements, manque de moyens financiers pour former les travailleurs sociaux (aide financière de l'Etat pour l'ingénierie ?)
- Compétences, connaissances, et légitimité des travailleurs sociaux (médico-sociaux) ?
- Quels outils et quels critères retenir pour détecter les situations de précarité énergétique ?
- Comment faire appel aux énergéticiens ?
- Quelle capacité pour former, échanger les bonnes pratiques et monter en puissance sur deux, trois ans ?
- Comment les Conseils Généraux qui n'ont pas la compétence d'aide à la pierre peuvent-ils intervenir sur le bâti ?
- Comment rapprocher la logique d'aide à la pierre sociale à l'aide à la pierre privée ?

ATOUTS IDENTIFIES

- Certaines compétences et des outils existent (CESF spécialisées, Plaquette d'informations, logiciel de suivi des interventions du GIPSIL)
 - Outils de suivi des consommations des fournisseurs (EDF)
 - Réseau du RAPPEL pour partager des expériences entre les départements.
-

PERSPECTIVES

- Envisager des partenariats multiples avec les départements et les autres acteurs locaux
- Financements d'une partie du coût de l'ingénierie et des diagnostics par les fournisseurs (CEE)
- Création de l'Observatoire National de la précarité énergétique pour faire connaître publiquement et nationalement toutes les données en lien direct avec la question de la précarité énergétique et avec la question sociale, mieux connaître les mesures de prévention, de les analyser et valoriser les actions les plus pertinentes, en lien avec des Observatoires existants ou à venir.
- Second congrès national des FSL (Evènement tous les deux ans)

VI.2. PISTES DE REFLEXION DU CSTB

VI.2.1. RETENIR DES INDICATEURS ET DES CRITERES SIGNIFICATIFS POUR MIEUX REPERER ET AGIR

Nous avons montré dans ce rapport final l'importance de multicritères pour apprécier la précarité énergétique. Si le taux d'effort énergétique est un indicateur pertinent dans la mesure où il qualifie les dépenses d'énergie au regard des ressources des ménages, il n'est pas satisfaisant pour apprécier les ménages qui ont adopté des comportements de restriction et de privation de chauffage en raison de faibles ressources ou d'un sentiment d'inutilité de chauffage dans un habitat très déperditif.

C'est pourquoi nous avons proposé des indicateurs qui qualifient le bien-être chez soi au regard de l'attachement au logement et de la notion de confort intérieur. Ces indicateurs largement présentés dans cette étude montrent que la précarité énergétique a différents visages liés à des phénomènes nombreux : faibles ressources et niveau de confort élevé pour les « satisfaits », usages inadaptés et mauvaise isolation pour les « résistants » ou équipements inadaptés et défaitisme pour les « vulnérables ». L'acuité du phénomène est vécue de façon variable en fonction de son degré d'attachement et d'investissement dans le logement, en fonction de sa marge de manœuvre et de sa capacité de changement voire de mobilité résidentielle.

Il nous a semblé intéressant de qualifier la satisfaction du ménage de son confort au regard de la qualité thermique de son logement, de montrer l'interdépendance entre ces deux critères.

L'analyse des comportements des « Résistants » (profil 2) indique qu'un logement qui a fait l'objet de travaux de réhabilitation antérieurs permet de créer une relation de confiance entre bailleur et locataire, d'éviter (ou de limiter) les impayés (volontaires ou pas), et évite ainsi une dégradation du logement (à l'instar du profil 3) et les conséquences que l'on connaît sur la santé.

On peut également faire le lien entre les ménages qui n'étaient pas satisfaits de leur logement antérieur et qui ne le sont pas du logement actuel pour mettre en évidence le phénomène de « désillusion ». On peut faire l'hypothèse que tout changement dans un parcours résidentiel (plutôt ascendant) peut susciter des attentes nouvelles en termes de confort qui si elles ne sont pas satisfaites, suscitent du défaitisme, voire même entraînent du rejet ou de l'évitement.

Ces exemples montrent combien il importe d'introduire dans les prochaines enquêtes nationales destinées à mieux appréhender les phénomènes de précarité énergétique des critères à la fois psychosociologiques (rapport au logement et au confort), sociologiques et techniques afin d'opérer des croisements qui donnent du sens aux mécanismes et aux phénomènes de précarisation énergétique.

VI.2.2. MIEUX ADAPTER ET CALIBRER DES AIDES EXISTANTES

Eduquer ou pallier ? Cette question est au cœur de toutes les politiques sociales qui consistent à adopter deux stratégies : celle de la responsabilisation individuelle vers un intérêt collectif ou celle du traitement palliatif pour réduire les inégalités sociales.

Des travaux ont montré les faibles impacts des économies réalisables par des comportements vertueux. Une estimation théorique de la consommation énergétique de deux ménages de quatre personnes habitant une maison individuelle de 100 m² (un ménage économe, un ménage peu économe) a montré que l'addition des économies d'énergie représente 196 €/par an (soit 1 481 KW) (dont 86 € pour le seul poste de chauffage). La sanction économique est peu incitative pour l'ensemble des Français au regard du nombre de gestes « contraignants » que cela implique de modifier (CREDOC, 2010).

Pour notre cible, nous avons vu que c'est un budget important puisque le seul poste énergétique (sans les carburants) correspond à plus ou moins 10% des ressources totales du ménage.

Or nous avons observé le faible impact des réunions d'informations sur les économies d'énergie, la méconnaissance des lieux ressources comme les Espaces Info Energie, et le désintérêt voire le « rejet » des messages liés aux économies d'énergie auprès de ménages qui ont le sentiment d'adopter depuis toujours des gestes économes. Ces messages sont vécus pour la plupart comme une forme d'intrusion dans la sphère domestique. Pour eux, leur précarité énergétique est liée à leur situation économique et à leur habitat plutôt qu'à leurs comportements.

L'exemple des tarifs sociaux d'énergie illustre également des représentations négatives sur ces tarifs : services limités, stigmatisation sur les factures, procédure longue. Selon un travailleur social, certains ménages éligibles pensent que le tarif de première nécessité (TPN) est un tarif moins cher donc « au rabais ». « *Ils ont peur que ça baisse ou que ça limite leur puissance. Ils associent le TPE au SME (Service Minimum Energie)* ». D'autres le refusent parce que le TPN apparaît sur la facture et que cela peut être gênant comme justificatif de domicile. Enfin, tous s'accordent à dire que la démarche d'instruction des dossiers est compliquée. « *Les gens pensent que c'est de la pub, et le questionnaire est long* ».

Ainsi, la communication sur les tarifs sociaux comme sur les économies d'énergie, doit être améliorée de façon massive pour que l'ensemble des ayants droit puissent en être bénéficiaires.

Si les relais d'information et de sensibilisation sont indispensables pour diffuser des messages sur les bonnes pratiques, ils ne sont pas suffisants pour éviter la démultiplication des situations de précarité énergétique face à l'augmentation des prix de l'énergie. Ils doivent nécessairement être complétés par des mesures plus structurelles comme les suivantes :

- Baisse des coûts de l'énergie à travers l'application des tarifs sociaux (ou des chèques énergies) sur les factures des éligibles
- Démultiplication des actions sur l'enveloppe thermique du bâtiment (aides plus massives, plus incitatives, médiation et incitation forte / contrainte auprès des propriétaires bailleurs).
- Actions sur les leviers de la consommation (notamment les prix des équipements économes) et de la gestion collective des usages individuels (ex. tri sélectif inscrit le geste individuel dans un cadre collectif canalisé et organisé) pour infléchir les comportements vers la maîtrise des dépenses d'énergie (MDE)

Les entretiens que nous avons menés ont montré combien il importe d'éviter dans les campagnes d'information et de sensibilisation sur les économies d'énergie toute « stigmatisation » des ménages les plus pauvres pour délivrer plutôt des messages d'intérêt collectif, et éviter que les travailleurs sociaux soient considérés comme des « *donneurs de leçon* » (CESF).

VI.2.3. PLACER LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE AU CŒUR DES PDALPD

Tous les acteurs s'accordent à dire qu'il convient de placer la dynamique collective dans le cadre des PDALPD avec tous les partenaires (ALE, partenaires financiers, banques, fournisseurs d'énergie) et proposer une approche globale plutôt que des initiatives éparpillées et parfois peu cohérentes.

La dynamique interpartenariale que nous avons suscitée et encouragée dans cette recherche-action a montré qu'il est important de combiner l'approche psychosociale et l'expertise thermique car dans la plupart des cas, il s'agit de travailler au-delà de l'impayé sur une action d'amélioration durable du confort intérieur. Le soutien aux travaux d'amélioration thermique doit concerner l'ensemble des ménages en précarité énergétique, propriétaires occupants et locataires.

VI.2.4. DEVELOPPER LE PROCESS IDENTIFICATION / DIAGNOSTIC / TRAVAUX

Comment trouver des moyens incitatifs ou coercitifs pour motiver les bailleurs à réaliser des travaux d'amélioration du confort thermique ?

Le groupe de travail chargé de faire des propositions pour le Grenelle 2 auprès de Valérie Létard en décembre 2009 (Plan Bâtiment Grenelle 2009) a insisté sur la nécessité de légiférer sur l'interdiction de vendre ou de louer des passoires thermiques à des ménages vulnérables, par l'obligation d'un Diagnostic de Performance Energétique (DPE), rendu obligatoire depuis juillet 2007.

On peut également rapporter la proposition d'un thermicien de rendre le DPE obligatoire pour l'accès au FSL, car ce document pourrait être utile lors d'une demande énergie au FSL.

Le process « Identification / diagnostic / travaux » suppose donc de revoir tout le process depuis la demande d'un FSL pour impayé d'énergie jusqu'aux travaux. Comme le suggère le Conseil Général du Pas de Calais, le suivi des demandes de FSL peut être un outil de repérage intéressant dans la mesure où il permet d'identifier l'origine des difficultés, de faire bénéficier aux occupants des aides existantes selon leurs statuts d'occupation et leurs ressources (tarifs sociaux, prêts et subventions, diagnostics thermiques, Fonds social d'aide aux travaux, micro-crédits, crédit impôt, ISOLARIS, Eco PTZ...).

Pour ce faire, il convient d'intensifier la formation de l'ensemble des acteurs concernés : aussi bien les professionnels de l'accompagnement social pour qu'ils assurent un accompagnement dans la durée, qu'ils soient relais d'information des droits existants, et facilitent l'information auprès d'opérateurs, que les techniciens et opérateurs (PACT, CAF, Habitat & Développement, ANAH) chargés d'identifier et de mobiliser des « bons professionnels » et financeurs pour réaliser les travaux.

VI.2.5. FACILITER LA MAITRISE DE SES DEPENSES D'ENERGIE

Comme nous l'avons montré avec l'exemple des compteurs à clés (profil 2), les ménages pauvres souhaitent avoir un contrôle sur leurs consommations et leurs dépenses d'énergie. C'est la raison pour laquelle de nombreux ménages s'équipent de poêle à pétrole, à charbon, à bois, de façon à anticiper et contrôler leurs consommations d'énergie que les autres énergies, électricité et gaz, ne permettent pas. « *La grande difficulté des ménages, c'est de pouvoir programmer leurs dépenses sur le mois. Pour certaines familles, l'amélioration du confort n'est pas synonyme d'économies financières* » (CESF du Calaisis). Ainsi, même si le système de prépaiement de la fourniture d'énergie est critiqué dans la mesure où il rend invisible l'auto-coupure (Coutard, 1999), les plus vulnérables manifestent le besoin de systèmes de contrôle et de maîtrise de leurs consommations, avant d'avoir à régler les factures. Dans ce domaine, les fournisseurs d'énergie doivent développer et mettre à disposition des ménages des techniques de suivi des consommations, au-delà de services payants et des prélèvements mensuels dont nous avons montré les limites.

En guise de conclusion, nous reprendrons les termes d'Emile Cheysson (1836-1910), disciple de Frédéric Le Play, Inspecteur général des Ponts et Chaussées, Vice-président de la Société française des habitations à bon marché, qui affirmait en 1903 « *l'hygiène et le confort relatif ne peuvent plus être le privilège exclusif de la richesse* ». Cette affirmation prend sens dans un contexte technique qui permet de penser aujourd'hui sa réalisation.

BIBLIOGRAPHIE

RAPPORTS ET ARTICLES

- ANAH (2009), *Qui sont les ménages confrontés à la précarité énergétique ? Approche quantitative et qualitative à partir de l'Enquête Logement 2006 de l'INSEE*, 30 Novembre 2009, SEREHO; 57 p.
- Angotti M, Denizeau M., Olm C. (2008), *Les conséquences de la crise auprès des ménages et plus particulièrement des plus pauvres*, CREDOC
- Briant P., Rougerie C. (2008), *Les logements sont plus confortables qu'il y a vingt ans et pèsent davantage sur le revenu des ménages*, France, Portrait social, Article, Division Logement, INSEE, pp. 103 – 116.
- Chesnel H. (2004), *La qualité des logements. L'humidité est le défaut le plus fréquent*, INSEE Première n°971.
- Coutard O. (1999). *Préserver l'accès aux services de première nécessité*, in « Les institutions face au débordement social », Informations sociales, n° 76, pp. 18-27.
- Devalière I. (2009), *Identification des processus de précarisation énergétique des ménages et analyse des modes d'intervention dans deux départements*, Rapport CSTB, PUCA, ADEME, CSTB, Septembre 2009, 107 pages.
- Devalière I. (2009), *Analyse des modes de caractérisation de la précarité énergétique, de ses modalités de traitement en France et à l'étranger*, rapport de recherche CSTB, 64 p.
- Devalière I., Lucas J.P., (2008), *Etude de la précarité énergétique potentielle à partir des données de l'OQAI*, Construction d'un score de précarité énergétique, DESE Division Santé / DESH LSPI, CSTB, 31 p.
- Devalière I. (2008), « Observatoire national des aides et des situations de précarité énergétique dans l'habitat en France », Etude de faisabilité CSTB/ADEME, 2008, 110 p.
- Devalière I. (2007), *Energie, Habitat et Précarité. Résultats de l'enquête CSTB – ADEME auprès des acteurs Habitat exclusion Energie*, mars 2007, 61 p.

- Devalière I. (2004), Outil d'aide à la définition de la politique maîtrise de l'énergie portée par l'ADEME, décembre 2004, 67 p.
- Dujin Anne, Maresca Bruno, Picard Romain (2009), Consommation d'énergie dans l'habitat entre recherche de confort et impératif écologique, Cahier de Recherche n°264, CREDOC, 87 p.
- Ezratty V., Duburcq A., Lambrozo J., (2009), *Liens entre l'efficacité énergétique du logement et la santé des résidents : résultats de l'étude européenne LARES*, in Environnement, Risques, Santé, Volume 8, Numéro 6, pp. 497 – 506.
- Plan Bâtiment Grenelle (2009), Groupe de travail Précarité énergétique, Rapport présenté par Philippe Pelletier, 52 p.
- FinSH (2010), Habitat à vocation sociale : sortir de la précarité énergétique. Un guide pour les bailleurs, collectivités et associations, 47 p.
- Passion, bureau d'étude (2006), Etude de l'évolution de la précarité liée au logement en Indre et Loire, rapport, 35 p.
- Rapport du comité de suivi du PDALPD, Conseil Général du Pas de Calais, Décembre 2007
- L'état du mal-logement en France (2010) (2009), Rapport annuel, Fondation Abbé Pierre, 253 p

OUVRAGES DE REFERENCE

- Bourdieu P. (1979), *la Distinction*, Coll. Le sens commun, Ed. de Minuit, pp. 435 - 461
- Bovay C., Campiche R.-J., Hainard F., Kaiser H., Pedrazzini Y., Ruh H., Spescha P. (1987), *L'énergie au quotidien, 2^{ème} partie : une approche sociologique de l'énergie et des modes de consommation*, in Le champ éthique n°13, Labor Fides, 261 p.
- Cheysson E. (1980), Le confort du logement populaire (1903), in *Machines au foyer*, revue, n°3, pp. 237-243
- Castel R. (2009), *La montée des incertitudes*, édition Seuil, 460 p ;
- Damon J (2008), *L'exclusion*, Coll. Que sais-je ?, PUF, 126 p.
- Dard P. (1986), *Quand l'énergie se domestique... Observations sur dix ans d'expériences et d'innovations thermiques dans l'habitat*, Plan Construction / CSTB, pp. 103 – 133
- Driant J.C. (2008) *,Politiques de l'habitat et crises du logement*, La Documentation française, 120 p.

- Dujin A., Poquet G (2007), *La maîtrise des consommations dans les domaines de l'eau et de l'énergie. Les politiques publiques face aux comportements des consommateurs*, Cahier Recherche, n° C237
- Gallo E. (2001), *Petite histoire du chauffage (1^{ère} partie)*, In *Revue A vivre*.
- Fijalkow Y., Jalaudin C. (2008), *Des rapports à l'énergie socialement marqués, le cas d'Ecocampus à Albi*, Journée d'études ERT SPEED, CUFR JFC-Albi, 13 mars.
- Le Goff O. (1994), *L'invention du confort : naissance d'une forme sociale*, Presses univers. de Lyon
- Laumonier C ; Skoda C. (1986), *Décision d'amélioration de l'habitat et situations socio-résidentielles*, Plan Construction, CSTB, 184 p.
- Mazet P. (2008), *La précarité énergétique, un problème secondaire pour les publics les plus démunis*, R&D EDF / ODENORE, 56 p.
- Marchand D et Weiss K. (2006), *Déterminants environnementaux physiques et sociaux du sentiment de confort chez les usagers de la SNCF*, CNRS-UMR 8069
- Paugam S. (1991), *La disqualification sociale*, PUF, 256 p.
- Salignon B., *Qu'est-ce qu'habiter ?* Nice CSTB., Z'Editions.1991, p.32
- Vanoni D., *Le maintien de l'énergie et la lutte contre les exclusions* (2002), Le logement des personnes défavorisées, FORS Recherche sociale (2002), n°162
- Zelem M.-C Beslay Y, C., (2009), *Le paradoxe du consommateur moderne : moins consommer dans une société toujours plus énergivore. Le cas du réfrigérateur et du chauffage*, « Environnement et modes de vie». Paris, L'Harmattan, collection : sociologie et environnement. 110 p.

REFERENCES SUR LA DEFINITION DE LA PRECARITE ENERGETIQUE EN EUROPE

- BRE (2006) *Detailed breakdowns of fuel poverty in England in 2004*. Version 1, April 2006. A summary report presenting data produced by the Building Research Establishment on behalf of the DTI and DEFRA
- Buzar S. (2007) *Energy poverty in Eastern Europe. Hidden geographies of deprivation*, Ashgate
- Electricity Association (2001) *Affording Gas and Electricity: Self Disconnection and Rationing by Prepayment and Low Income Credit Consumers and Company Attitudes to Social Action*, Final report

- Healy J., Peter Clinch J. P. (2004) *Quantifying the severity of fuel poverty, its relationship with poor housing and reasons for non-investment in energy-saving measures in Ireland*, Energy Policy Vol. 32 pp. 207-220
- Healy J., Peter Clinch J. P. (2002) *Fuel poverty, thermal comfort and occupancy: results of a national household-survey in Ireland*, Applied Energy Vol. 73 pp. 329-343
- Waddams Price C., Karl Brazier K; Mathieu L, Wang W. (2007) *Identifying fuel poverty using objective and subjective measures*, CCP Working Paper 07-11.

ANNEXES

ANNEXE 1

COMPTE-RENDU DES REUNIONS DES COMITES DE PILOTAGE

Le comité de pilotage restreint d'Indre et Loire s'est réuni à sept reprises. Il était composé des membres suivants :

- Stéphanie Bonnet, adjointe au Chef Service Logement Conseil Général Indre et Loire
- Claire Duboc, responsable du GIPSIL
- Martine BRETON, Coordinatrice de l'action sociale au GIPSIL
- Sandrine REVAULT, CESF au GIPSIL
- Patrick Gachet, responsable de l'Espace Info Energie

DATE ET LIEUX	CONTENUS DES REUNIONS DE TRAVAIL DU COMITE DE PILOTAGE D'INDRE ET LOIRE		
17 Mars 2008, au GIPSIL	<p>Présentation des objectifs visés, de la démarche proposée : création et animation des deux comités de pilotage, recueil, analyse et traitement des données, enquête auprès de ménages identifiés par différents réseaux, valorisation des résultats auprès des intéressés.</p> <p>Echanges sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la précarité énergétique avec 2 critères : incapacité à se chauffer convenablement (restriction) et / ou à payer ses factures d'énergie - Facteurs qui impactent sur la précarité énergétique : le logement, la situation professionnelle, le statut d'occupation, le type de mobilité, le coût de l'énergie, le type d'équipement, la santé du ménage, la température extérieure - Sources de repérage des ménages : Espace Info Energie, travailleurs sociaux du GIPSIL, travailleurs sociaux de secteur, PACT, Emmaüs, centres sociaux, CCAS... 		
	Sources	Typologie des ménages	Publics visés
	GIPSIL (diagnostics simplifiés réalisés préalablement, si	Ménages en impayés d'énergie Ménages en difficulté de	Bénéficiaires du FSL (locataires, propriétaires accédants) en milieu

	possible) EDF	paiement de factures	urbain ; périurbain
	Les travailleurs sociaux du Conseil Général	Ménages en impayés d'énergie Ménages en difficulté de paiement de factures Ménages mal logés	Bénéficiaires de transferts sociaux (FSL, APL, AAH...) en milieu périurbain / rural
	Les réseaux associatifs (Emmaüs,...)	Ménages qui ne se chauffent peu ou pas faute de ressources suffisantes	Public fragile, démuné, mal logé
	Espace Info Energie et le PACT (diagnostics simplifiés réalisés préalablement, si possible)	Ménages qui expriment des difficultés à se chauffer ou à régler le coût de l'énergie (sensibilisés)	Public de l'EIE (énergies multiples); bénéficiaires OPAH/PIG (propriétaires privés)
	Centres sociaux	Ménages qui ont des problèmes à se chauffer ou à payer leurs factures	Publics vulnérables
	<p>Apport : Présentation par le GIPSIL de mise en place diagnostics du bâti au domicile des familles repérées, avec l'appui technique du PACT, en coordination avec l'EIE pour identifier l'état de salubrité et de décence des logements, et informer les occupants de leurs droits (40 diagnostics en 2007)</p> <p>Freins identifiés : Entretien couplé avec diagnostic thermique simplifié : quels intérêts pour le ménage ? Comment les y préparer ? Dans quels buts ? Comment soutenir la démarche de travaux si préconisés dans le diagnostic thermique ?</p> <p>Outils méthodologiques : Tableaux des personnes-ressources locales, planning prévisionnel (entretiens acteurs, enquête ménages).</p>		
29 Avril 2008, au GIPSIL	<p>- Chiffrage des ménages visés par organismes sollicités</p> <p>- Critère géographique non retenu, au profit d'une diversité des situations</p> <p>Discussion sur le fonctionnement du FSL :</p> <p>les critères d'éligibilité au FSL fixés sur le niveau de ressources des demandeurs (RMI + 20% jusqu'en juin 2008), ce qui exclue les ménages qui ont des revenus supérieurs, les étudiants sans ressources..., qui sont à revoir pour limiter les demandes actuelles de</p>		

	<p>dérogation (dépassement du plafond +8%)</p> <p>sur le solde excédentaire du FSL 2007 lié au climat doux, à la politique Solidarité de EDF et aux retombées des campagnes de sensibilisation sur les économies d'énergie ; sur le fait qu'il y a moins de demandes d'aides d'impayés de gaz que d'électricité</p> <p>sur la volonté des fournisseurs d'aider leurs propres clients et non pas de mutualiser (seuls 5% concernent d'autres types d'énergies)</p> <p>Décision : EDF sera associé au comité élargi (60 ampoules basse consommation offertes)</p>
<p>16 Juin 2008, au GIPSIL</p>	<p>- Apports et limites du FSL géré par l'AMEET :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mise en perspective des pratiques développées en matière de gestion des FSL dans le département du Pas de Calais et questionnement sur l'existence d'une procédure personnalisée pour les montants d'impayés ayant atteint un certain seuil (seuil fixé à 980 euros). 2. Selon le CLOUS des cas spécifiques d'impayés qui doivent faire l'objet d'attentions particulières : la sous-location, la colocation (pour laquelle la loi prévoit d'ailleurs une solidarité des colocataires sur les dettes de loyers et de charges), les étudiants étrangers. Selon le CP, l'étudiant préfère changer d'appartement dès lors qu'il ne peut plus faire face aux charges. 3. Pour les étudiants : la mensualisation peut être un frein au FSL. Mais la commission d'attribution peut proposer à titre exceptionnel que les paiements soient faits en numéraire, pour ceux qui n'ont pas de compte bancaire 4. Point faible du FSL : mauvaise compréhension du dispositif d'aides préventives mis en place par le GIPSIL par les partenaires locaux. <p>- Identification de problème d'accès au TPN : pour les étudiants dont les mutuelles doivent fournir une attestation leur permettant l'ouverture d'un dossier. Cette attestation doit ensuite être transmise à la société APTICALL qui gère les demandes de TPN pour le compte d'EDF. Après instruction, une mise en relation avec EDF est réalisée pour fixer le tarif de première nécessité. Cependant, cela ne fonctionne pas bien peut être parce qu'elles ne sont ni mobilisées, ni organisées pour y répondre. Pour les RMI^{stes} et les bénéficiaires de la CMU : attestation envoyée à la famille qui la transmet à la société APTICALL qui se met en relation avec EDF pour établir le tarif.</p> <p>- Outils méthodologiques et apports du CP : rédaction de la lettre aux ménages enquêtés, redressement de l'échantillon vers des propriétaires chauffés par d'autres énergies, compléments réalisés par P. Gachet sur le diagnostic très simplifié préexistant ; prêt de matériels de mesure par l'EIE et formation des enquêtrices.</p> <p>- Limite identifiée : Fichier de l'EIE protégé par la CNIL, miser sur</p>

	l'interconnaissance / le relationnel
--	--------------------------------------

<p>7 Juillet 2008, au Conseil Général</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et validation de la démarche d'enquête, attentes de collaboration des travailleurs sociaux et accord pour afficher le logo du Conseil Général dans la lettre envoyée aux ménages repérés. - Opportunité sur le territoire : OPAH Energissime d'Azay-le-Rideau (contact PACT) ; FICOSIL (« gestionnaire départemental de logements très sociaux dégradés par le comportement des locataires ») - Problèmes identifiés par Service social : « Les logements « trop chauds » sont parfois un manque d'éducation ». Voir situations les plus précaires dans le Sud du département (faibles ressources, personnes âgées, inconfort, indécence, insalubrité).
<p>16 Septembre 2008, au GIPSIL</p>	<p>Report de l'enquête ménages en novembre 2008 :</p> <p>pour recueillir des données sur les comportements des ménages en matière de consommations énergétiques, sur la sensation de froid, les problèmes d'humidité (taux d'humidité très significatif du mode de vie, de la qualité de l'équipement, de l'enveloppe thermique du bâtiment) et pour apprécier la montée en charge d'un appareil de chauffage sur un bâtiment et pour comparer les deux terrains (Pas-de-Calais et Indre-et-Loire)</p> <p>Analyse du tableau de bord des familles repérées (nombreuses familles isolées : biais FSL, récurrence dettes peu significative ; déménagement des ménages quand charges trop élevées)</p> <p>Décision : Attendre factures d'énergie (Nov/Déc.) pour rencontrer étudiants. Envoyer courrier sans logo du Conseil Général (pas accord rapide).</p> <p>Limites de la démarche : Frein des AS de donner des noms (inutilité de l'enquête) doit être levé lors d'une réunion prochaine ; Difficulté de repérage des ménages en précarité liée à l'état des logements (EIE)</p> <p>Attendus du travail CSTB : Exiger des normes sur le bâti et imposer des systèmes plus coercitifs en interdisant de louer n'importe quel logement défaillant ; imposer un système de décote, en fonction de certaines normes de confort (chauffage, isolation).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation par P. Gachet des appareils de mesure prêtés durant l'enquête - Proposition de lancer un appel aux volontaires sur France Bleue
<p>6 Octobre 2008 Réunion d'équipe des AS de</p>	<p>Présentation de la démarche à l'ensemble des assistantes sociales de secteur sollicitation pour qu'elles alimentent la base de données des ménages repérés, dans un cadre différent que celui du GIPSIL</p> <p>Freins et blocages identifiés par les travailleurs sociaux :</p>

secteur	<p>les ménages suivis présentent pour certains de grandes difficultés pour lesquelles les solutions apportées dépassent la seule problématique de la facture EDF</p> <p>les travailleurs sociaux n'évoquent pas les éléments budgétaires avec les familles</p> <p>les AS renvoient aux CESF la responsabilité de choisir des familles</p>
19 Mai 2009, Conseil Général	<p>Synthèse de la démarche interpartenariale menée dans le département et premiers enseignements illustrés par deux sonores extraits de l'enquête</p> <p>Débat entre les différents partenaires sur les outils et leviers à développer (cf. dernière partie sur les perspectives de travail):</p> <p>Etude d'impact de la thermographie réalisée en mars 2009 à Tours</p>

Le comité de pilotage restreint du Pas de Calais s'est réuni à 4 reprises. Il était composé des membres suivants :

- Michel Viseur, Chef Service Logement au Pôle de la Solidarité
- Sylvie Guyot, Sylvie Guyot, Chef de bureau des mesures FSL
- Elodie Stien, CESF Arras
- Lise Deceuninck, CESF Calais
- Jean-Marc Marichez, thermicien Habitat & Développement
- Alain Dupré, directeur de l'Immobilière Sociale 62 (agence immobilière à vocation sociale)

DATE ET LIEUX	CONTENUS DES REUNIONS DE TRAVAIL DU COMITE DE PILOTAGE DU PAS DE CALAIS
3 Mars 2008, au Conseil Général	<p>Présentation des travaux antérieurs et de la méthodologie de travail (associer les compétences sociologiques/techniques)</p> <p>Choix du territoire d'Artois Com. (communauté d'agglomération de l'Artois) pour bénéficier de l'expertise Habitat & Développement (projet PREBAT) et de Calais (Travail engagement des familles / réseau averti de CESF ; projet d'action collective auprès des familles; données statistiques Observatoire du Calaisis)</p> <p>Etude des freins liés au repérage des familles en fonction des niveaux d'investissement, des sensibilités et approches différentes des CESF et AS</p>

	<p>Présentation du fonctionnement FSL Energie (nombre de bénéficiaires), apports et limites (compétences des travailleurs sociaux, suivi des demandeurs ; comportements inadaptés des occupants)</p> <p>Remontée des difficultés rencontrées par les CESF lors des visites à domicile (pas de suite données aux préconisations faute de système contraignant pour les bailleurs)</p> <p>Etude des opportunités (grille d'observation H&D, CESF formées par H&D, tissu associatif actif, fournisseurs intéressés, dispositif CESF Calais de visites systématiques et d'engagement des familles, Programme de Recherche des Actions Santé Environnement (PRASE) devenu le programme régional de Santé</p> <p>Souhait de développer volet curatif sur le bâti via le futur règlement intérieur</p> <p>Rappel du calendrier et du phasage (courriers, contacts, collaboration H&D)</p>
<p>2 Juin 2008, au Conseil Général</p>	<p>Enjeux d'harmonisation des règles du FSL sur l'ensemble du département dans un projet de territorialisation amorcé en 2005</p> <p>Enquête : une part importante des ménages repérés dans le Calaisis en raison de l'investissement des 2 CESF et du réseau interpartenarial qu'elles ont tissé sur la prévention et le règlement des impayés d'énergie.</p> <p>Enquête : Intérêt manifesté par de nouveaux partenaires (FAPIL), anonymat garanti, veiller à décrypter les discours au-delà des messages « conformes » des ménages, simplification du guide d'entretiens auprès de ménages « pauvres culturellement »</p> <p>Rappel planning, échéancier, phasage</p>
<p>8 Septembre 2008, au Conseil Général</p>	<p>Tour de table sur les résultats et les modalités de repérage des partenaires (mutualisation avec H&D)</p> <p>Rappel des objectifs (diversification des sources et appui sur des relais = pré-sélection des candidats, fiabilité des rendez-vous, diversité des situations), rappel de la confidentialité des informations recueillies, pas de retour nominatif fait aux relais, réunion de restitution finale</p> <p>Travail sur les termes du courrier envoyé aux ménages, étapes, échéancier, contacts à prendre</p> <p>Spécificité du territoire : Dans le département du Pas-de-Calais, le secteur rural est important. Les propriétaires et locataires n'ont pas forcément le choix de leur énergie (par exemple, pas de gaz, fioul, autres). Les possibilités de se chauffer sont parfois limitées et mal adaptées par l'usage du chauffage au bois, au charbon, au pétrole, chauffage de substitution, etc....</p>

<p>9 Février 2009, au Conseil Général</p>	<p>Restitution des principaux enseignements et réactions très intéressantes</p> <p>Quelles réponses apporter aux locataires du parc privé en inconfort thermique (PIG, OPAH exclusivement réservés aux propriétaires) ?</p> <p>Expérimentation d'une aide préventive avant impayé (test sur le Boulonnais)</p> <p>Expérimentation d'une démarche accompagnée sur l'octroi des tarifs sociaux auprès de 180 demandeurs de FSL (dont 60 éligibles au TPN, non bénéficiaires)</p> <p>Expérimentation de EDF de financement de travaux prélevés sur les factures en relation avec les économies d'énergie réalisées mais difficile de faire accepter un taux d'effort élevé à un ménage en précarité énergétique même si gains escomptés à terme</p> <p>Recherche de contrôle des consommations des ménages pauvres d'où forte demande de compteurs à carte, pétrole ou bouteille de gaz</p> <p>Amélioration du confort n'est pas toujours synonyme d'économies financières</p> <p>Sur-chauffage est lié au chauffage d'appoint : pas de régulation de la température. Recours au charbon encore d'actualité (autrefois gratuit pour les familles de mineurs), et au bois (cheminées, poêles). Dégagement de monoxyde de carbone, en cas de mauvaise combustion, manque d'oxygène dans la pièce d'où pratiques courantes d'aération du logement</p> <p>Sensations de chaleur différenciées en fonction du rayonnement du chauffage (chauffage électrique adapté à un logement isolé mais moins d'effet sur parois froides ; chauffage au charbon est point chaleur centrale ; chaleur du radiateur gaz rayonne...)</p> <p>Taux d'effort lié au logement plus importants dans le Pas de Calais à cause du prix de l'immobilier (en hausse depuis le tunnel sous la Manche). Priorité au poste alimentaire qu'au confort thermique.</p> <p>Craintes des locataires de dénoncer l'indécence de leur logement par peur de leur bailleur</p> <p>Faible recours aux tarifs sociaux et représentations négatives du TPN (lié à un service « limité », stigmatisation sur les factures, questionnaire trop long...)</p> <p>Les participants ont enfin suggéré des pistes d'amélioration possibles (DPE, collaboration CESF / CAF pour repérer les logements humides, repérage des demandes récurrentes de FSL, Rôle de l'Agenda 21) à débattre lors du séminaire final de restitution.</p>
---	--

ANNEXE 2

RESULTATS STATISTIQUES DE L'ECHANTILLON GLOBAL

40 observations

LA PRECARITE ENERGETIQUE

1

PROFIL

Secteur		
Urbain	18	49%
Péri-urbain	7	19%
Rural	12	32%
Total	37	100%

Numéro du département		
62	17	43%
37	23	58%
Total	40	100%

Situation familiale		
Célibataire	7	19%
Séparé(e)	4	11%
Marié(e)	7	19%
Divorcé(e)	7	19%
Vie maritale	8	22%
Veuf(ve)	4	11%
Total	37	100%

Situation professionnelle		
Ne cherche pas de travail (cf. enfants, invalidité)	6	16%
A la recherche d'un emploi	16	43%
CDD, intérim, emploi précaire	2	5%
CDI	4	11%
Retraité	7	19%
Etudiant	2	5%
Autre	0	0%
Total	37	100%

Nombre d'enfants à charge		
Aucun	14	38%
1	7	19%
2	6	16%
3	6	16%
4 et plus	4	11%
Total	37	100%

Présence d'animaux		
Non	18	49%
Oui	19	51%
Total	37	100%

Typologie du logement		
Appartement individuel	14	38%
Maison individuelle	21	57%
Autre	2	5%
Total	37	100%

Mitoyenneté du logement		
Oui	27	73%
Non	10	27%
Total	37	100%

Date d'entrée dans le logement		
Moins d'un an	7	19%
Entre 1 et 4 ans	10	27%
Entre 4 et 9 ans	7	19%
Entre 10 et 19 ans	9	24%
Plus de 20 ans	4	11%
Total	37	100%

Bailleur		
Privé	11	30%
Public	16	43%
Absence de bailleur (cf. propriétaire)	10	27%
Total	37	100%

DYNAMIQUE DES MENAGES

Changements dans la vie affective		
Mariage, mise en couple	9	23%
Naissance	13	33%
Séparation ou divorce	15	38%
Maladie	7	18%
Deuil d'un proche	2	5%
Aucun changement notable	2	5%
NR	5	13%
Total	40	

Changements dans la vie professionnelle		
Arrêt de travail volontaire (congé parental...)	0	0%
Perte d'emploi	23	58%
Retraite	4	10%
Changement d'emploi : régression	3	8%
Changement d'emploi : promotion	1	3%
Accès à l'emploi	2	5%
Aucun changement notable	2	5%
NR	4	10%
Total	40	

40 observations

LA PRECARITE ENERGETIQUE

Groupe n°1					
	A augmenté	Est resté inchangé	A diminué puis s'est stabilisé	A diminué et continue à diminuer	Total
A augmenté	4	0	2	1	7
Est resté inchangé	0	4	0	0	4
A diminué puis s'est stabilisé	0	0	11	0	11
A diminué et continue à diminuer	0	0	12	3	15
Total	4	4	25	4	37

Dynamique du statut social du ménage		
Stable	4	11%
Ascension	2	5%
Régression continue	7	19%
Régression et stabilité	19	51%
Chute actuelle	3	8%
Redémarrage dynamisation	2	5%
Total	37	100%

TRAJECTOIRE RESIDENTIELLE

Type de logement occupé		
Maison individuelle	21	57%
Logement en immeuble collectif HLM	8	22%
Logement en immeuble collectif privé	6	16%
Foyer	0	0%
Autre	2	5%
Total	37	100%

Statut d'occupation actuel		
Locataire	27	73%
Propriétaire accédant	4	11%
Propriétaire	4	11%
Logé à titre gratuit	0	0%
Autre	2	5%
Total	37	100%

Relations locataire/bailleur		
Confiance, bonnes relations	17	63%
Méconnaissance, indifférence	3	11%
Relations tendues, conflictuelles	3	11%
Évitement, appréhension	0	0%
Autre	4	15%
Total	27	100%

Nombre de pièces dans le logement		
1	3	8%
2	4	11%
3	9	24%
4	10	27%
5	5	14%
6 et plus	6	16%
Total	37	100%

Superficie du logement		
Moins de 20m ²	2	5%
Entre 20 et 30m ²	2	5%
Entre 31 et 50 m ²	7	19%
Entre 51 et 90 m ²	17	46%
Entre 91 m ² et 119 m ²	6	16%
120 m ² et plus	3	8%
Total	37	100%

Raisons installation dans le logement		
Raisons professionnelles (proximité du travail, mutation professionnelle, perte d'emploi)	4	10%
Taille du logement (taille ménage)	13	33%
Raisons personnelles (perte proche, séparation)	7	18%
Raisons de santé (handicap, vieillissement)	1	3%
Opportunités à saisir	9	23%
Raisons économiques	7	18%
Décohabitation	3	8%
Faute de trouver un autre logement (contrainte)	1	3%
Autre	14	35%
Total	40	

LA PRECARITE ENERGETIQUE

40 observations

Localisation du logement précédent		
Déjà dans le quartier	2	5%
Dans la même ville, mais dans un autre quartier	23	62%
Dans une autre ville de Province	10	27%
A Paris	2	5%
A l'étranger	0	0%
Total	37	100%

Type de logement occupé avant l'actuel		
Dans une maison individuelle	12	32%
Dans un logement en immeuble collectif HLM	9	24%
Dans un logement en immeuble collectif privé	8	22%
En foyer	1	3%
Hébergé chez les parents	3	8%
Hébergé chez des amis de façon transitoire	3	8%
Autre	1	3%
NR	0	0%
Total	37	100%

Statut d'occupation du dernier logement		
Locataire	22	59%
Propriétaire	6	16%
Hébergé	9	24%
NR	0	0%
Total	37	100%

LES DEPLACEMENTS

Possession d'une voiture		
Non, aucune voiture	14	38%
Une voiture	18	49%
Deux voitures et plus	2	5%
Autre (moto, scooter)	3	8%
Total	37	100%

Mode de transports		
En voiture	19	48%
En moto, scooter	1	3%
En transport en commun	9	23%
En vélo	1	3%
A pieds	10	25%
NR	0	0%
Total	40	100%

Transport en bus		
Oui, sans problème	10	27%
Oui, quelquefois	2	5%
Oui, mais a des appréhensions	0	0%
Non, n'a pas besoin des transports en commun	19	51%
Non, coûte trop cher	6	16%
NR	0	0%
Total	37	100%

Localisation du lieu de travail		
Pas de travail	20	71%
Dans le même endroit que le lieu d'habitation	2	7%
Dans une commune proche	4	14%
Dans une commune éloignée	1	4%
Autre	1	4%
Total	28	100%

Nombre de kilomètres par jour		
Moins de 10 km	26	70%
Entre 11 et 30 km	5	14%
Entre 31 et 60 km	2	5%
Plus de 61 km	1	3%
NR	3	8%
Total	37	100%

Pratiques le week-end		
Reste chez soi	20	50%
Reste dans le quartier	2	5%
Va se balader à l'extérieur du quartier	10	25%
Part dans la famille	6	15%
Part chez des amis	2	5%
Autre	1	3%
Total	40	

Budget Essence par mois		
Aucun	14	38%
Moins de 50 euros	12	32%
Entre 50 et 100 euros	5	14%
Entre 101 et 150 euros	5	14%
Plus de 150 euros	1	3%
NR	0	0%
Total	37	100%

40 observations

APPRECIATION DU LOGEMENT

Groupe n°2						
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR	Total
Satisfaction par rapport au logement	6	20	7	4	0	37
Conception et distribution des pièces	5	19	11	2	0	37
Taille du logement	6	21	7	3	0	37
Exposition du logement	5	23	3	2	4	37
Satisfaction par rapport à l'étage	3	22	2	3	7	37
Éléments de confort (salle de bain, etc)	3	17	9	4	4	37
État technique du logement	2	18	9	7	1	37
Équipement de chauffage	0	14	11	10	2	37
Total	30	154	59	35	18	296

Choix du mode de chauffage		
Oui	7	19%
Non	30	81%
Total	37	100%

Mode de chauffage souhaité		
NSP	6	20%
Électrique	5	17%
Gaz	10	33%
Chauffage urbain	4	13%
Fuel	1	3%
Energies renouvelables	0	0%
Autre	4	13%
Total	30	100%

Groupe n°3						
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR	Total
Le loyer	11	18	5	0	3	37
Les travaux réalisés dans le logement	1	14	6	6	10	37
Les relations de voisinage	2	24	7	0	3	36
Localisation, situation géo du logement	5	22	7	1	2	37
État du logement	0	12	6	8	11	37
Revêtements de sol	1	19	8	4	5	37
Revêtements muraux	0	20	9	4	4	37
Robinetterie, plomberie	0	21	5	5	6	37
Bruits extérieurs, voisinage	3	17	5	3	9	37
Qualité des installations électriques	2	22	7	2	4	37
Satisfaction par rapport à la VMC	1	20	5	3	8	37
Total	26	209	70	36	65	406

Groupe n°4					
	Oui beaucoup	Oui un peu	Non pas du tout	NR	Total
Logement difficile à chauffer	18	5	12	2	37
Logement très humide	12	5	18	2	37
Logement mal isolé	20	6	9	1	36
Équipement vétuste	9	9	8	11	37
Type de chauffage inadapté	9	13	12	3	37
Logement mal ventilé	7	5	18	7	37
Logement mal adapté/la taille du ménage	4	9	22	2	37
Total	79	52	99	28	258

LA PRECARITE ENERGETIQUE

5

40 observations

Etat actuel du logement		
Bon état général	23	62%
Bon état pour certaines pièces, mauvais pour les autres	9	24%
Mauvais état général	5	14%
NR	0	0%
Total	37	100%

Etat du logement à l'eménagement		
Bon état	23	64%
Bon état, travaux effectués	5	14%
Mauvais état, aucun travaux	3	8%
Mauvais état, quelques travaux	2	6%
NR	3	8%
Total	36	100%

Groupe n°5									
	Aucun	Peinture, tapisserie, embellissement	Sols/murs	Agrandissement (aménagement des combles)	Aménagement des pièces (meubles)	Isolation	Changement ouvrants (fenêtres, portes)	Autre	Total
Aucun	5	2	0	0	0	0	0	1	8
Peinture, tapisserie, embellissement	3	6	3	1	0	1	1	2	17
Sols/murs	0	3	3	0	0	0	1	1	8
Agrandissement (aménagement des combles)	0	1	0	3	0	1	2	2	9
Aménagement des pièces (meubles)	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Isolation	1	2	1	1	0	1	0	1	7
Changement ouvrants (fenêtres, portes)	2	5	0	1	0	0	2	2	12
Autre	8	10	2	2	0	2	2	5	31
Total	20	29	9	8	0	5	8	14	93

Aides financières pour travaux		
Pas de travaux réalisés	16	40%
Aucune aide	16	40%
Prêt bancaire immobilier	3	8%
Aide de l'ANAH	1	3%
Aide de l'ADBE	0	0%
Autre	1	3%
Total	40	

Information de ces aides Travaux		
Famille, amis	0	0%
Médias	0	0%
Professionnels	1	3%
Autre	3	8%
Total	40	

Raisons si pas aide aux travaux		
Pas de demande, budget suffisant	2	5%
Pas connaissance des aides existantes	3	8%
Pas le droit aux aides (au-dessus plafonds d'exigibilité)	0	0%
Autre	11	28%
Total	40	

Travaux souhaités par propriétaire/locataire		
Aucun	6	15%
Peinture, tapisserie, embellissement	10	25%
Sols/murs	12	30%
Agrandissement (aménagement des combles)	7	18%
Aménagement des pièces (meubles)	1	3%
Isolation	18	45%
Changement ouvrants (fenêtres, portes)	9	23%
Autre	9	23%
Total	40	

LA PRECARITE ENERGETIQUE

40 observations

Critère d'un logement confortable		
Spacieux	9	24%
Lumineux	1	3%
Bien chauffé	13	35%
Tranquillité	2	5%
Sécurité pour soi (sphère protectrice)	2	5%
Autre	10	27%
Total	37	100%

Temps de présence du ménage		
Très peu présent	1	3%
Présent	8	22%
Très présent	28	76%
Total	37	100%

Raisons du tps de présence dans logement		
Personne retraitée	7	25%
Handicap, maladie	1	4%
Inactivité professionnelle	16	57%
Femme au foyer	3	11%
Autre	1	4%
Total	28	100%

Satisfaction Température du logement		
Non, trop chaud	0	0%
Non, trop froid	10	27%
Non, trop changeant	8	22%
Oui, cela me convient	19	51%
Total	37	100%

EXPLORATION DES DIFFICULTES VECUES PAR LE MENAGE

Froid pendant 24 heures dans le logemen		
Oui, chauffage défaillant, panne	7	18%
Oui, problèmes à payer la facture	6	15%
Oui, mauvaise isolation	8	20%
Non, chauffage adapté	7	18%
Non, chauffage d'appoint	4	10%
Non, double épaisseur de vêtements	2	5%
Autre	7	18%
Total	40	

Restriction, privation de chauffage		
Oui, souvent	15	41%
Oui, ça m'est arrivé parfois	8	22%
Non, contact AS avant	0	0%
Non, bonne gestion du budget	14	38%
Autre	0	0%
Total	37	100%

Impossibilité de payer factures à temps		
Oui, souvent	11	30%
Oui, ça m'est arrivé	21	57%
Non, jamais (préfère se priver)	1	3%
Non, jamais (bonne gestion du budget)	4	11%
Autre	0	0%
Total	37	100%

Impossibilité paiement factures		
Electricité	28	70%
Gaz	9	23%
Eau	7	18%
Loyer	8	20%
Autre	6	15%
Total	40	

Arbitrage des factures		
Loyer	20	59%
Electricité, gaz	8	24%
Eau	1	3%
Téléphone	0	0%
Crédits à la consommation	0	0%
Frais Voiture	0	0%
Alimentation	3	9%
Dettes à rembourser auprès d'un huissier ou créances familiales	0	0%
NR	1	3%
Autre	1	3%
Total	34	100%

LA PRECARITE ENERGETIQUE

40 observations

Origine de ces difficultés		
Aucune difficulté	2	5%
Trajectoire professionnelle, personnelle, ruptures	19	48%
Evénements (par exemple, rentrée des classes)	2	5%
Etat du mal logement, des mauvais équipements	3	8%
Coût de l'énergie, augmentation des charges	8	20%
Méconnaissance du coût de l'énergie	4	10%
NSP	1	3%
Autre	8	20%
Total	40	

Coupure d'électricité		
Moyenne = 3 'Non contact AS avant'		
Oui, souvent	1	3%
Oui, ça m'est arrivé parfois	7	19%
Non contact AS avant	17	47%
Non, bonne gestion du budget	10	28%
NR	1	3%
Total	36	100%

Parler de ces difficultés à :		
Aucune difficulté	2	5%
Personne en particulier	2	5%
Famille, amis, proches	12	30%
Travailleur social	24	60%
Fournisseur d'énergie	6	15%
Association	4	10%
Autre	4	10%
Total	40	

Réaction face à la situation		
Pas de difficultés	2	5%
Aucune réaction	6	15%
Réaction vive auprès d'un tiers	5	13%
Défaitisme	2	5%
restriction, baisse ou coupure du chauffage	14	35%
Recours à un chauffage d'appoint	4	10%
Mise en place d'un système D	10	25%
Ajout de vêtements	14	35%
Autre	4	10%
Total	40	

Conséquences des difficultés financière		
Pas de difficultés financières	3	8%
Aucune conséquence	8	20%
Problèmes de santé	6	15%
Echec scolaire	1	3%
Problèmes relationnels	1	3%
Sentiment d'isolement	9	23%
Sentiment d'insécurité dans le logement	1	3%
Restriction budgétaire	21	53%
Autre	4	10%
Total	40	

Problèmes de santé liés au logement		
Aucun	12	30%
Maux de tête fréquents	1	3%
Rhinites, bronchites	4	10%
Asthme, allergies	5	13%
Autre	4	10%
Total	40	

Fumez-vous ?		
Oui	12	30%
Non	15	38%
Total	40	

Nombre de cigarettes par jour		
Moyenne = 16		
Médiane = 12		
Min = 5 Max = 40		
5	1	17%
10	1	17%
12	1	17%
15	2	33%
40	1	17%
Total	6	100%

40 observations

MODE DE TRAITEMENT DES PROBLEMES RENCONTRES

Recours en cas de difficultés		
Pas de recours à un tiers	2	5%
Famille	11	28%
Amis	3	8%
Assistante sociale	30	75%
Collectivité (mairie...)	8	20%
Association	4	10%
Espace Info Energie	1	3%
Fournisseur d'énergie	6	15%
Autre	2	5%
Total	40	

Réponses apportées		
Pas de difficultés rencontrées	3	8%
Aide FSL pour régler impayé	23	58%
Aides d'urgence, coups de pouce	21	53%
Prêt FSL	4	10%
Prêt CAF	8	20%
Mensualisation	5	13%
Tarif de Première Nécessité (tarif social)	5	13%
Service Maintenance de l'Energie	1	3%
Diagnostic thermique	1	3%
Ecoute, conseils	9	23%
Accompagnement social	7	18%
Aide aux travaux	0	0%
Autre	3	8%
Total	40	

Contact Fournisseur d'énergie		
Oui, bon contact	12	30%
Oui, mais pas de réponse satisfaisante	11	28%
Oui, mais via une assistante sociale	7	18%
Non, inutile	6	15%
Non, certainement pas	0	0%
NR	1	3%
Autre	2	5%
Total	40	

Changement de fournisseur envisagé		
Oui, c'est fait	3	8%
Oui, pas de réponse satisfaisante	1	3%
Non, relation de confiance	16	43%
Non, manque d'information	9	24%
Non, certainement pas	5	14%
NR	1	3%
Autre	2	5%
Total	37	100%

Connaissance Tarif Social		
Oui, j'en ai bénéficié	1	3%
Oui, j'en bénéficie ou vais en bénéficier	7	19%
Oui, mais je n'en bénéficie pas	4	11%
Non, pas informé	17	46%
NR	4	11%
Autre	4	11%
Total	37	100%

Si aides supplémentaires		
NSP	7	18%
Faire les travaux nécessaires, quitte à payer une partie vous-même	7	18%
Faire les travaux nécessaires, mais pas de possibilité de payer une partie vous-même	12	30%
Vous former avec des professionnels du bâtiment	0	0%
Solliciter votre propriétaire pour qu'il fasse des travaux	3	8%
Déménager pour un autre logement	8	20%
Acheter un nouvel équipement électroménager	3	8%
Autre	2	5%
Total	40	

40 observations

EXPLORATION DES CAUSES INVOQUEES

Causes responsable de la situation			Présence à 1 réunion d'info économie NR		
NR	2	5%	Oui, c'était intéressant	0	0%
Le logement, la qualité thermique	9	23%	Oui, mais je n'ai pas appris grand chose	0	0%
L'équipement chauffage	3	8%	Non, je n'ai pas été informé	23	68%
Les consommations d'énergie	6	15%	Non, ça ne m'intéresse pas	4	12%
Le prix de l'énergie	15	38%	Non, ce n'est pas le problème	7	21%
Revenus	16	40%	NR	0	0%
NSP	2	5%	Total	34	100%
Autre	12	30%			

Connaissance des structures/outils			Structures/outils bénéficiés		
Aucune	1	3%	Aucune	2	5%
CAF	28	70%	CAF	17	43%
CCAS	23	58%	CCAS	13	33%
Mairie, service social	13	33%	GIPSIL	16	40%
GIPSIL	17	43%	Mairie, service social	7	18%
Conseil Général, service social	19	48%	Conseil Général, service social	9	23%
Espace Info Energie	7	18%	Espace Info Energie	2	5%
PACT	3	8%	PACT	1	3%
ANAH	3	8%	ANAH	0	0%
ADBEVE	3	8%	ADBEVE	0	0%
Diagnostic de Performance Energétique	4	10%	Diagnostic de Performance Energétique	0	0%
Prêts développement durable	3	8%	Prêts développement durable	0	0%
Crédits d'impôts	6	15%	Crédits d'impôts	0	0%
Prêt à Taux Zéro	5	13%	Prêt à Taux Zéro	2	5%
Ampoules Basse Consommation	18	45%	Ampoules Basse Consommation	9	23%
Autre	3	8%	Autre	7	18%
Total	40		Total	40	

INVESTISSEMENT DANS LE LOGEMENT

Soins apportés au logement		
Beaucoup de soins, mais univers "obsessionnel"	2	5%
Beaucoup de soins, univers habité et vivant	15	41%
Peu aménagé, mais soigné	13	35%
Salon aménagé, chambres peu soignées	0	0%
Habité, vivant, mais pas vraiment soigné	6	16%
Détérioration évidente en l'absence de soins	1	3%
Total	37	100%

Type d'investissement dans le logement		
Espace refuge, réaction contre l'extérieur	14	39%
Espace de convivialité, familial et relationnel	11	31%
Lieu de ressourcement personnel	6	17%
Rejet du logement et du cadre de vie	1	3%
Investissement en dehors de la sphère du logement apparaît très mobilisateur	0	0%
Incapacité à investir le logement du fait de multiples difficultés	2	6%
Autre	2	6%
Total	36	100%

RESSOURCES DU MENAGE

Composition des revenus et ressources		
Salaire	9	23%
Salaire du conjoint	2	5%
Salaire des enfants	0	0%
Pension de retraite	7	18%
Assedic, Allocation Chômage	1	3%
Pension d'invalidité	1	3%
AHH	0	0%
Allocations familiales	15	38%
AFI	0	0%
AFL	23	58%
RM	15	38%
Autres ressources : prestations sociales (FSL), indemnités journalières, pension de reversion, contrat d'apprentissage	3	8%
Autres ressources, revenus	11	28%
Total	40	

Evaluation ressources totales du ménage		
Moins de 500 euros	2	5%
De 500 à 800 euros	13	35%
De 801 à 1100 euros	10	27%
De 1101 à 1400 euros	4	11%
De 1401 à 1700 euros	4	11%
De 1701 à 2000 euros	2	5%
Plus de 2000 euros	2	5%
NR	0	0%
Total	37	100%

Imposable		
Oui	4	13%
Non	28	88%
Total	32	100%

40 observations

MONTANT DES CHARGES ET TAUX D'EFFORT

Les crédits en cours		
Non, aucun	24	60%
Crédit à la consommation	3	8%
Prêt immobilier	3	8%
Autres dettes	3	8%
NR	0	0%
Autre	6	15%
Total	40	

Loyer/prêt immobilier par mois		
Inférieur à 300 euros	8	20%
De 300 à 400 euros	11	28%
De 401 à 500 euros	8	20%
De 501 à 600 euros	3	8%
De 601 à 700 euros	1	3%
Plus de 700 euros	0	0%
Pas de loyer	2	5%
NR	2	5%
Total	40	

Montant mensuel des charges du logement		
Inférieur à 300 euros	9	23%
De 301 à 400 euros	4	10%
De 401 à 500 euros	9	23%
De 501 à 600 euros	8	20%
De 601 à 700 euros	3	8%
Plus de 700 euros	3	8%
NR	1	3%
Total	40	

Montant mensuel des charges d'énergie		
Inférieur à 50 euros	5	13%
De 50 à 80 euros	6	15%
De 81 à 120 euros	6	15%
De 121 à 160 euros	8	20%
De 161 à 220 euros	7	18%
Plus de 220 euros	4	10%
NR	1	3%
Total	40	

Opinion sur les charges		
NR	15	42%
Charges adaptées	5	14%
Charges trop élevées	8	22%
Charges en augmentation constante	6	17%
Charges en diminution	2	6%
Autre	0	0%
Total	36	100%

Montant des APL		
Pas d'APL	11	30%
Inférieur à 150 euros	3	8%
De 150 à 200 euros	4	11%
De 201 à 300 euros	6	16%
De 301 à 400 euros	7	19%
Plus de 400 euros	6	16%
NR	0	0%
Total	37	100%

Montant des allocations familiales		
Pas d'allocations familiales	20	54%
Inférieur à 100 euros	2	5%
De 100 à 200 euros	6	16%
De 201 à 300 euros	0	0%
De 301 à 400 euros	3	8%
Plus de 400 euros	6	16%
NR	0	0%
Total	37	100%

Recours au FSL		
Non, jamais demandé	11	31%
Non, jamais obtenu	1	3%
Oui, une seule fois	15	42%
Oui, assez souvent	7	19%
Oui, systématiquement tous les ans	2	6%
Autre	0	0%
Total	36	100%

Montant du FSL		
De 50 à 100 euros	4	18%
De 101 à 150 euros	1	5%
De 151 à 200 euros	1	5%
De 201 à 250 euros	2	9%
Plus de 250 euros	14	64%
Total	22	100%

Montant d'impayé		
Pas d'impayé	9	25%
Moins de 50 euros	0	0%
De 50 à 100 euros	0	0%
De 101 à 150 euros	2	6%
De 151 à 200 euros	1	3%
Plus de 200 euros	24	67%
NSP	0	0%
Total	36	100%

Motif de l'impayé		
Impayés locatifs	5	13%
Impayés d'énergie	25	63%
Impayés d'eau	4	10%
Impayés de téléphone	0	0%
Prêts	0	0%
Autre	3	8%
Total	40	

40 observations

Craintes au regard de la situation		
Rien	11	28%
Une expulsion	2	5%
Une coupure d'électricité	2	5%
Un surendettement	5	13%
Ne plus pouvoir se chauffer	2	5%
Des mauvaises relations avec le propriétaire bailleur	1	3%
Des mauvaises relations avec le fournisseur	0	0%
Des problèmes de santé	2	5%
Que les enfants soient victimes de la situation	10	25%
NSP	4	10%
Autre	2	5%
Total	40	

IMPLICATION DU MENAGE ET PERSPECTIVES DE MOBILITE RESIDENTIELLE

Implication dans la vie de la cité		
Adhérent d'une association ou impliqué dans un groupe sur le quartier	1	3%
Adhérent d'une association à l'extérieur du quartier (ou syndicat)	5	14%
Aucune adhésion	29	78%
Autre	2	5%
Total	37	100%

Vote		
Inscrit sur les listes, mais ne vote pas	2	5%
Inscrit sur les listes et vote	22	59%
N'est pas inscrit sur les listes, désintéressé	3	8%
N'est pas inscrit sur les listes, n'a pas le droit de vote	5	14%
À l'intention de s'inscrire sur les listes électorales	0	0%
NR	4	11%
Autre	1	3%
Total	37	100%

Les perspectives d'avenir		
Souhaite rester (satisfaction)	20	54%
Envisage de partir, mais restera si la situation s'améliore	0	0%
Est ambivalent	2	5%
Espère partir, projet flou	6	16%
Partira dès qu'il le pourra et quoiqu'il arrive	4	11%
À déjà engagé des démarches pour partir	5	14%
Total	37	100%

Les relations sociales, ouverture		
Normale	3	8%
Faible, limitée	25	68%
Forte convivialité	9	24%
Absence de relation avec la famille	0	0%
Relations conflictuelles avec le monde extérieur	0	0%
Total	37	100%

DIAGNOSTIC THERMIQUE TRES SIMPLIFIE

Année de construction du logement			Température du logement			Taux d'humidité dans le logement			Taux de CO2 dans le logement		
Avant 1948	7	28%	Moins de 18°C	7	20%	Moins de 50%	6	14%	Moyenne = 1 035 Médiane = 970 Min = 518 Max = 2 362		
Entre 1949 et 1973	5	20%	Entre 18 et 20°C	16	46%	Entre 50 et 59%	20	51%			
Entre 1974 et 1999	12	48%	Entre 20,1 et 22,9°C	9	26%	60% et plus	8	22%	Moins de 600	2	25%
2000 et plus	1	4%	23°C et plus	3	9%	Total	34	100%	De 600 à 899	1	13%
Total	25	100%	Total	35	100%				De 900 à 1199	4	50%
									De 1200 à 1499	0	0%
									De 1500 à 1799	0	0%
									1800 et plus	1	13%
									Total	8	100%

40 observations

Etat apparent du logement		
Logement investi par le ménage	36	90%
Logement sain	29	73%
Température adaptée	27	68%
Sensation de froid ou de chaleur excessive	10	25%
Bonne circulation d'air	21	53%
Bonne isolation apparente	21	53%
Total	40	

Mode de chauffage		
Chauffage fixe seul	28	78%
Chauffage d'appoint seul	1	3%
Les deux	7	19%
Total	36	100%

Type d'énergie pour le chauffage		
Electrique	19	53%
Gaz	9	25%
Réseau urbain	3	8%
Autre	5	14%
Total	36	100%

Mode de réglage du chauffage		
Manuel	26	65%
Thermostat	10	25%
Programmeur	2	5%
Total	40	

Chauffage collectif		
Oui	3	8%
Non	32	80%
Total	40	

Année d'installation du chauffage fixe		
Plus de 10 ans	27	68%
Moins de 10 ans	8	20%
NSP	1	3%
Total	40	

Groupe n°6				
	Pas de changement	Baisse	Coupure	Total
Pas de changement	12	1	2	15
Baisse	0	2	2	4
Coupure	1	2	11	14
Total	13	5	15	33

Mode de production Eau chaude sanitaire		
Chaudière du chauffage central	7	19%
Cumulus électrique	24	67%
Chauffe-eau gaz naturel	5	14%
Chauffe-eau propane	0	0%
Total	36	100%

Année installat° mode product° eau chaude		
Plus de 10 ans	15	43%
Moins de 10 ans	17	49%
NSP	3	9%
Total	35	100%

Usage Bain/douche		
Bain	12	30%
Douche	26	65%
Total	40	

Utilisation eau froide		
WC classique	26	72%
WC équipé d'une double commande	9	25%
WC équipé d'un stop eau	1	3%
Total	36	100%

Groupe n°7							
	Etat neuf	Etat moyen	Mauvais état	Humidité	Non ou mal isolé	NR	Total
Murs	3	20	7	15	15	0	60
Toiture	3	17	3	4	9	9	45
Sol	2	25	5	2	9	1	44
Fenêtres	5	26	4	3	4	0	42
Total	13	88	19	24	37	10	191

Vitrage des fenêtres		
Vitrage simple	11	28%
Double vitrage	29	73%
Triple vitrage	0	0%
Total	40	100%

Volets		
Absence de volet	9	26%
volets mécaniques	26	74%
volets électriques	0	0%
Total	35	100%

Groupe n°8							
	Etat neuf	Etat moyen	Mauvais état	Humidité	Non ou mal isolé	NR	Total
Etat neuf	1	1	0	0	0	0	2
Etat moyen	1	11	5	0	2	0	19
Mauvais état	0	0	1	1	1	0	3
Humidité	0	0	0	0	0	0	0
Non ou mal isolé	0	2	2	1	2	0	7
NR	1	1	0	0	0	1	3
Total	3	15	8	2	5	1	34

40 observations

Groupe n°9						
	Absence de bouche de ventilation	Etat neuf	Etat moyen	Mauvais état	NR	Total
Absence de VMC	4	0	2	1	0	7
Etat neuf	0	3	0	0	0	3
Etat moyen	0	0	18	0	0	18
Mauvais état	0	0	3	0	0	3
NR	0	0	0	1	1	2
Total	4	3	23	2	1	33

Groupe n°10			
	Oui	Non	Total
Oui	4	8	12
Non	8	14	22
Total	12	22	34

Plaques de cuisson		
Absence de plaques	0	0%
Feux gaz naturel	11	31%
Feux gaz butane propane	17	47%
Electriques	8	22%
Total	36	100%

Temps d'aération par jour		
Quelques minutes	13	36%
Une heure environ	6	17%
Une partie de la journée	15	42%
Pas longtemps, pas souvent	2	6%
Total	36	100%

Niveau d'humidité ressenti		
Faible	7	19%
Fort	10	28%
Normal	19	53%
Total	36	100%

Equipements de cuisson		
Four électrique	15	38%
Four gaz	17	43%
Micro-ondes	25	63%
Cafetière	21	53%
Autre	9	23%
Total	40	

Cuisson à la vapeur		
Oui	18	45%
Non	18	45%
Total	40	

Présence d'une hotte aspirante		
Pas de hotte	24	67%
Oui, usage	9	25%
Oui, mais pas usage	3	8%
Total	36	100%

Equipements électroménagers		
Réfrigérateur	22	55%
Congélateur	14	35%
Combiné	14	35%
Lave-linge	32	80%
Sèche-linge	7	18%
Lave-vaisselle	6	15%
Fer à repasser	30	75%
Aspirateur	21	53%
Nettoyeur vapeur	1	3%
Autre	0	0%
Total	40	

Fréquence d'utilisation du four		
Pas de four	4	11%
Tous les jours	2	6%
2 à 3 fois par semaine	14	39%
Une fois par semaine	8	22%
Moins d'une fois par semaine	7	19%
Jamais	1	3%
Total	36	100%

Groupe n°11						
	Moins d'un an	Entre 1 et 5 ans	Entre 6 et 10 ans	Entre 11 et 16 ans	17 ans et plus	Total
Moins d'un an	0	1	1	0	0	2
Entre 1 et 5 ans	1	5	9	2	0	17
Entre 6 et 10 ans	0	3	3	1	0	7
Entre 11 et 16 ans	0	1	2	3	0	6
17 ans et plus	0	0	1	0	2	3
Total	1	10	16	6	2	35

Séchage du linge		
Sèche-linge en toute saison	3	8%
Sèche-linge seulement en hiver	4	10%
Séchage dans une pièce à vivre	18	45%
Séchage dans un local spécifique	8	20%
Séchage en extérieur	21	53%
Autre	3	8%
Total	40	

40 observations

LA PRECARITE ENERGETIQUE

Loisirs et autres appareillages		
Téléviseur écran normal	32	80%
Téléviseur écran plat	6	15%
Magnétoscope	11	28%
Lecteur DVD	20	50%
Liv e box ou autre	15	38%
Périphérique informatique	10	25%
Chaîne-hifi	13	33%
Aquarium	2	5%
Ordinateur	22	55%
Gros appareil de bricolage	4	10%
Autre	0	0%
Total	40	

Age moyen des appareillage	Nombre de veilles allumées	
État neuf		
État moyen (entre 3 et 10 ans)	Aucune	16 46%
Mauvais état (plus de 10 ans)	1	4 11%
Total	2	8 23%
	3	2 6%
	4	1 3%
	5	4 11%
	6 et plus	0 0%
	Total	35 100%

Nombre d'appareillages de loisirs

Nombre d'ampoules basse consommation		
Aucune	22	61%
1	3	8%
2	3	8%
3	3	8%
4	2	6%
5 et plus	3	8%
Total	36	100%

Nombre d'halogènes		
Aucun	32	89%
1	0	0%
2	0	0%
3 et plus	4	11%
Total	36	100%

Nombre de lampes incandescente		
1	0	0%
2	1	3%
Entre 3 et 6	15	42%
Entre 6 et 10	10	28%
Entre 11 et 16	7	19%
Plus de 17	3	8%
Total	36	100%

ANNEXE 3

IDENTIFICATION DES PROFILS PAR INDICATEURS

Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Le confort thermique chez soi	Le confort thermique menacé, ou le confort thermique convoité	Ceux qui sont en inconfort thermique et dans le rejet de leur logement
9 pers	17 pers.	14 pers.
Satisfaction par rapport au logement Satisfaction par rapport au confort thermique	Satisfaction relative par rapport au logement Pas de véritable satisfaction par rapport au confort thermique	Insatisfaits par rapport au logement Insatisfait par rapport au chauffage
Les situations identifiées		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
8 pers. sont identifiées en précarité économique . Ce qui signifie que dans ce profil la qualité du logement n'est pas identifiée comme la cause principale des difficultés rencontrées par ces personnes Classe moyenne, moyens financiers pour réaliser des travaux d'amélioration de son habitat.	Malfaçons sur le logement : 1 ménage Précarité énergétique : 7 ménages Précarité économique : 9 ménages	Mauvaise qualité du logement : 1 logement PE liée logement insalubre : 2 logements PE liée négligence bailleur : 1 logement PE Précarité éco + mauvaise qualité du logement : 8 pers. Précarité éco / Pas conscience coût NRJ : 1 pers. Précarité éco : 1 pers.
Le repérage		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Espace Info Energie : 2 pers.	AS Calaisis : 3 pers.	AIVS : 1 pers.

CCAS : 1 pers. AS Calaisis : 1 pers. FSL : 5 pers.	AS Crous : 1 pers. CCAS : 1 pers. EIE : 2 pers. FSL : 9 pers. PACT : 1 pers.	AS Calaisis : 4 pers. CCAS : 1 pers. EIE : 3 pers. FSL : 5 pers.																																				
Unité de consommation :																																						
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)																																				
<p>Une majorité de foyer avec une seule pers.</p> <table border="1"> <tr> <td>2.4</td> <td>1 foyer</td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>1 foyer</td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>1 foyer</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>5 foyers</td> </tr> <tr> <td>2,6</td> <td>1 foyer</td> </tr> </table>	2.4	1 foyer	1.5	1 foyer	2.1	1 foyer	1	5 foyers	2,6	1 foyer	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>8 ménages</td> </tr> <tr> <td>1,3</td> <td>2 ménages</td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>3 ménages</td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>2 ménages</td> </tr> <tr> <td>2.3</td> <td>1 ménage</td> </tr> <tr> <td>2.6</td> <td>1 ménage</td> </tr> </table>	1	8 ménages	1,3	2 ménages	1.5	3 ménages	2.1	2 ménages	2.3	1 ménage	2.6	1 ménage	<table border="1"> <tr> <td>1 :</td> <td>6 ménages</td> </tr> <tr> <td>1,5 :</td> <td>2 ménages</td> </tr> <tr> <td>2,00 :</td> <td>1 ménage</td> </tr> <tr> <td>2,3 :</td> <td>1 ménage</td> </tr> <tr> <td>2,6 :</td> <td>2 ménages</td> </tr> <tr> <td>2,8 :</td> <td>1 ménage</td> </tr> <tr> <td>3,50 :</td> <td>1 ménage</td> </tr> </table>	1 :	6 ménages	1,5 :	2 ménages	2,00 :	1 ménage	2,3 :	1 ménage	2,6 :	2 ménages	2,8 :	1 ménage	3,50 :	1 ménage
2.4	1 foyer																																					
1.5	1 foyer																																					
2.1	1 foyer																																					
1	5 foyers																																					
2,6	1 foyer																																					
1	8 ménages																																					
1,3	2 ménages																																					
1.5	3 ménages																																					
2.1	2 ménages																																					
2.3	1 ménage																																					
2.6	1 ménage																																					
1 :	6 ménages																																					
1,5 :	2 ménages																																					
2,00 :	1 ménage																																					
2,3 :	1 ménage																																					
2,6 :	2 ménages																																					
2,8 :	1 ménage																																					
3,50 :	1 ménage																																					
RESSOURCES TOTALES (Revenus + APL + prestations sociales)																																						
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)																																				
Moyenne : 1151 euros Moyenne en enlevant le plus bas et le plus élevé : 1094 euros	Moyenne : 996 euros Moyenne en enlevant le plus bas et le plus élevé : 976 euros	Moyenne : 1100 Moyenne en enlevant le plus bas et le plus élevé : 1025 euros																																				
RESSOURCES TOTALES / UC																																						
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)																																				
Moyenne : 759,02 euros	Moyenne : 747 euros	Moyenne : 635,54 euros																																				

Rapport au logement précédent		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Négatif : 5 pers. NSP, NR : 3 pers. Positif : 1 pers.	Aucun : 5 pers. Négatif : 9 pers. Positif : 3 pers.	Aucun : 1 pers. Négatif : 10 pers. Positif : 3 pers.
Rapport au logement actuel		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Toutes les pers. sont satisfaites de leur logement Satisfait : 4 pers. Très satisfait : 5 pers.	Insatisfait mais investi : 1 pers. Satisfait : 12 pers. Très satisfait : 4 pers.	Insatisfait : 9 pers. (dont deux investies malgré tout) Très insatisfait : 5 pers.
Attachement au logement actuel		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Une majorité attachée à son logement Faible : 2 pers. Fort : 6 pers. Progressif : 1 pers.	Aucun : 5 pers. Fort : 6 pers. Oui : 5 pers. Relatif : 1 pers.	Non : 13 Oui : 1
Date d'installation		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Dans les années 80 : 2 pers. Dans les années 90 : 3 pers. Depuis 2000 : 4 pers.	Années 70 : 1 pers. Années 80 : 1 pers. Années 90 : 4 pers. Années 2000 : 11 pers. (dont 6 depuis	Années 60 : 1 pers. Années 90 : 4 pers. Années 2000 : 9 pers.

	2007)	
--	-------	--

Satisfaction liée au chauffage		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Satisfait : 5 pers. Très satisfait : 4 pers.	Insatisfait : 17 pers.	Insatisfait : 13 pers. Très insatisfait : 1 pers.
Régulation, modulation chauffage		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Faible : 1 pers. Non : 4 pers. Oui : 4 pers.	Non : 6 pers. Oui : 11 pers.	Non : 4 pers. Oui : 10 pers.
Coupure nuit		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Baisse : 3 pers. Coupure : 1 pers. Pas de changement : 5 pers.	Baisse : 2 pers. Coupure : 10 pers. Pas de changement : 5 pers.	Baisse : 3 pers. Coupure : 8 pers. Pas de changement : 3 pers.
Coupure en cas d'absence		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Baisse : 3 pers. Coupure : 1 pers. Pas de changement : 5 pers.	Baisse : 2 pers. Coupure : 9 pers. Pas de changement : 5 pers. NR : 1 pers.	Baisse : 3 pers. Coupure : 8 pers. Pas de changement : 3 pers.
Mode de réglage du chauffage		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)

Manuel : 4 pers. Thermostat seul : 2 pers. Thermostat + programmeur : 3 p.	Manuel : 14 pers. Thermostat : 3 pers. (Dont 1 pas utilisé)	Manuel : 11 logements Programmeur : 1 logement Thermostat : 2 logements
--	--	---

Froid dans le logement		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Oui : 1 pers. Non 7 pers. Oui et puis non : 1 pers.	Oui : 14 pers. Non : 3 pers.	Oui : 13 pers. Non : 1 pers.
Les raisons invoquées Froid ou pas dans le logement		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Chauffage d'appoint : 1 pers. Chauffage adapté : 4 pers. Une priorité budgétaire : 1 pers. Oui pour chauffage défaillant : 2 pers. Oui, maladie de peau	Non, chauffage adapté : 3 pers. Non, chauffage d'appoint : 2 pers. Oui, chauffage défaillant : 1 pers. Oui, chauffage défaillant + mauvaise isolation : 3 pers. Oui, mauvaise isolation : 3 pers. Oui, pas de chauffage : 1 pers. Oui, problème à payer factures : 3 pers. Oui, ponctuel : 1 pers.	Non ajout vêtements : 2 pers. Non chauffage adapté : 1 pers. Non, chauffage appoint : 1 pers. Oui chauffage défaillant : 3 pers. Oui, mauvaise isolation : 6 pers. Oui, problème à payer factures : 4 pers. Oui coupure : 1 pers. Oui ponctuel : 1 pers.
Restriction Budget		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Non : 2 pers. Faible : 1 pers. Oui : 4 pers.	Non : 3 pers. Oui : 14 pers.	Non : 3 pers. Oui : 11 pers.

Très forte : 2 pers.		
----------------------	--	--

Système D		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Non : 6 pers. Oui : 3 pers.	Non : 10 pers. Oui : 7 pers.	Non : 7 pers. Oui : 7 pers. (50%)
Voiture		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Non : 5 pers. Oui : 4 pers.	Non : 8 pers. Oui : 9 pers.	Non : 5 pers. Oui : 9 pers.
Budget Carburant maxi		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Aucun : 5 pers. 100 euros : 2 pers. 150 euros : 1 pers. 10 euros : 1 pers.	Aucun : 7 pers. 50 euros : 5 pers. 70 euros : 1 pers. 100 euros : 2 pers. 150 euros : 2 pers.	Aucun : 4 pers. 30 euros : 1 pers. 50 euros : 5 pers. 100 euros : 1 pers. 150 euros : 2 pers. 200 euros : 1 pers.
Travaux réalisés		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Non : 3 pers. Oui : 6 pers. Dont 5 pers. (ouvrants, isolation)	Non : 5 logements Oui, notamment le chauffage ou l'isolation : 7 logements	Non : 5 pers. Oui, isolation, ouvrants : 5 pers.
Perspectives Mobilité		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)

Faible : 2 pers. Non : 7 pers.	Non : 10 pers. Oui : 2 pers. Projet flou : 3 pers Faible : 2 pers	Non : 2 pers. Oui : 8 pers. Projet flou : 4 pers.
-----------------------------------	--	---

Etat du logement		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Bon : 5 pers. Moyen : 4 pers.	Bon : 7 logements Mauvais : 4 logements Moyen : 6 logements	Bon : 1 logement Mauvais : 11 logements Moyen : 2 logements
Qualité thermique		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moyenne : 15,66	Moyenne : 15,35	Moyenne : 14
Contact Edf, ou autre fournisseur		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Non, inutile : 2 pers. Oui, bon contact : 3 pers. Oui, mais pas de réponse satisfaisante : 3 pers. Oui, via AS : 1 pers.	Non : 4 (dont 1 à cause du coût téléphone)	Non : 3 pers. NR : 1 pers. Oui, bon contact : 3 pers. Oui, mais pas de réponse satisfaisante : 4 pers. Oui, via une AS : 3 pers.
Changement de fournisseur		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Non, confiance : 5 pers.	Non : 15 pers.	En projet : 1 pers.

Non, manque d'info : 2 pers. Oui, c'est fait : 2 pers.	Oui, c'est fait : 1 pers. Oui, en projet : 1 pers.	Non : 12 pers. NR : 1 pers.
Connaissance Tarif Social		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Non, inutile : 1 pers. Non, pas informé : 5 pers. Oui (en cours, ancien bénéficiaire ou bénéficiaire) : 3 pers.	Non, pas informé : 9 pers. NR : 2 pers. Oui, bénéficiaire : 4 pers. Oui, mais n'en bénéficie pas : 2 pers.	Non, pas informé : 5 pers. NR : 2 pers. Oui, en bénéfice : 4 pers. Oui, mais n'en bénéficie pas : 3 pers.
Présence dans le logement		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Forte : 6 pers. Normale : 3 pers.	Forte : 11 pers. Normale : 6 pers.	Forte : 10 pers. Moyenne : 1 pers. Normale : 3 pers.
Vie sociale		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Faible : 6 pers. Forte : 2 pers. Normale : 1 pers.	Faible : 8 pers. Forte : 5 pers. Normale : 4 pers.	Faible : 8 pers. Forte : 3 pers. Normale : 3 pers.
Département		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Indre et Loire : 5 pers. Nord pas de Calais : 4 pers.	Indre et Loire : 12 Nord pas de Calais : 5 pers.	Indre et Loire : 6 pers. Nord pas de Calais : 8 pers.
Secteur		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)

Périurbain : 2 pers. Urbain : 5 pers. Rural : 2 pers.	Rural : 7 pers. Urbain : 10 pers.	Périurbain : 2 pers. Urbain : 9 pers. Rural : 3 pers.
Moyenne âge du chef de famille		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
44 ans	44 ans	47 ans

Situation familiale		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Célibataire : 1 pers. Marié ou vie maritale : 3 pers. Séparé : 5 pers.	Célibataire : 1 pers. Marié ou vie maritale : 6 pers. Séparé : 8 pers. Veuf : 2 pers.	Célibataire : 2 pers. Marié ou vie maritale : 6 pers. Séparé : 4 pers. Veuf : 2 pers.
Nombre d'enfants à charge		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Aucun : 4 foyers Un enfant : 2 foyers Deux enfants : 1 foyer Trois enfants : 2 foyers	Aucun : 7 ménages Un enfant : 5 ménages Deux enfants : 2 ménages Trois enfants : 1 ménage Quatre enfants : 1 ménage Cinq enfants : 1 ménage	Aucun : 6 ménages Un enfant : 1 ménage Deux enfants : 3 ménages Trois enfants : 2 ménages Quatre enfants : 1 ménage Six enfants : 1 ménage
Statut d'occupation		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Locataire : 6 pers.	Locataire : 11 pers.	Proprio en attente d'emménagement :

Proprio ou accédant : 3 pers.	Proprio ou accédant : 5 pers. Jouissance gratuite : 1 pers.	1 pers. Locataire : 11 pers. Proprio : 3 pers.
Bailleur		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Public : 2 pers.	Public : 5 ménages	Public : 6 pers.

Type de logement		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Appartement : 4 Maison : 5	Appartements : 7 ménages Ferme : 2 ménages Maison : 8 ménages	Appartement : 4 logements Maison : 10 logements
Date de construction du logement		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Années 70 : 3 logements Années 80 : 2 logements	Années 70 : 1 logement Années 80 : 4 logements Années 90 : 2 logements Années 2000 : 1 logement	Avant 1948 : 5 logements Années 60 : 4 logements Années 80 : 1 logement Années 2000 : 1 logement
Nombre de pièces dans le logement (moyenne)		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
3	3,6	3,85
Superficie (moyenne)		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)

66 m ²	69 m ²	74,28 m ²
Situation professionnelle		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
A la recherche d'un emploi 4 pers. Travail 3 pers. Etudiant : 1 pers. Invalidité : 1 pers.	Adulte handicap. 1 pers. Travail : 4 pers. A la recherche d'un emploi : 7 pers. Etudiant : 1 pers. Retraité : 4 pers.	Recherche emploi : 6 pers. Travail : 2 pers. Mère au foyer : 2 pers. Retraite : 4 pers.

Nature des revenus		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
RMI : 3 pers. Salaires 3 pers. ASSEDIC : 1 pers. Aide Famille : 1 pers.	RMI : 6 pers.	Retraite : 3 pers. RMI : 6 pers.
Mode de chauffage		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Electrique : 4 pers. Gaz collectif : 2 pers. Gaz individuel : 3 pers.	Pétrole : 1 logement Appoint gaz + électricité : 1 logement Chauffage bois : 1 logement Chauffage gaz : 3 logements (dont un en chauffage collectif) Poêle pétrole + bois : 1 logement Electrique : 9 logements Cheminée avec insert fioul : 1 logement	Gaz : 6 pers. Fuel : 1 pers. Cheminée avec insert + convecteur électrique : 1 pers. Electrique : 5 pers. Poêle à charbon : 1 pers.

Impayés		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Non : 4 pers. Oui : 5 pers. Moyenne des impayés : 578 euros Récurrence de la dette : oui pour 3 pers	Non : 3 pers. Moyenne des impayés : 798 euros Récurrence de la dette : Oui pour 10 ménages	Non : 3 pers. Moyenne des impayés : 1620 euros Récurrence de la dette : Non pour 4 pers.
Température du logement		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moins de 19°C : 2 logements Entre 19 et 21 : 5 logements Plus de 21 : 2 logements Moyenne des températures : 19,49°C	Moins de 19°C : 8 logements Entre 19 et 21 : 5 logements Plus de 21 : 4 logements Moyenne des températures : 19,43°C	Moins de 19°C : 5 logements Entre 19 et 21 : 6 logements Plus de 21 : 1 logement NR : 1 logement Moyenne des températures : 18,7°C
Taux Humidité		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moins de 50% : 1 logement Entre 50 et 59 : 6 logements 60 et plus : 2 logements	Moins de 50% : 4 logements Entre 50 et 59 : 10 logements 60 et plus : 3 logements	Moins de 50% : 1 logement Entre 50 et 59 : 8 logements 60 et plus : 4 logements NR : 1 logement

Montant total Energie		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moyenne : 99 euros Moins de 50 euros : 3 ménages	Moyenne : 127 euros Moins de 50 euros : 2 logements	Moyenne : 109 euros Moins de 50 euros : 2 pers.

Entre 50 et 100 euros : 1 ménage	Entre 50 et 100 euros : 8 logements	Entre 50 et 100 euros : 3 pers.
Entre 101 et 150 euros : 4 ménages	Entre 101 et 150 euros : 2 logements	Entre 101 et 150 euros : 6 logements
Plus de 150 euros : 1 ménage	Plus de 150 euros : 5 logements	Plus de 150 euros : 2 logements
Budget dispo du ménage		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moyenne : 726 euros	Moyenne : 615 euros	Moyenne : 602 euros
Part des dépenses Energie sur Ressources totales		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moyenne : 8,40 %	Moyenne : 13,66%	Moyenne : 10,83 %
Moins de 6% : 4 ménages	Moins de 6% : 4 ménages	Moins de 6,1% : 4 logements
Plus de 10% : 4 ménages	Plus de 10% : 13 ménages (dont 6 = +15%)	Plus de 10% : 6 logements
Total Energie + Carburant		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moyenne : 125,10 euros	Moyenne : 159 euros	Moyenne : 152,77 euros
Part des dépenses NRJ + carburant dans les ressources totales		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moyenne : 11,13%	Moyenne : 18,30	Moyenne : 18,15
Part du loyer dans les ressources totales		
Groupe 1 (9)	Groupe 2 (17)	Groupe 3 (14)
Moyenne : 34,04%	Moyenne : 28,49%	Moyenne : 27,02%

ANNEXE 4

RETRANSCRIPTION DES ECHANGES AU SEMINAIRE FINAL

La liste des personnes présente au séminaire final du 22 janvier 2010 se trouve en annexe.

Il s'agit de la restitution des échanges qui ont eu lieu après la présentation de l'ensemble des travaux dont celle de Sandrine Buresi du GEFOSAT.

S. Buresi - Gefosat

Nous faisons de la maîtrise de l'énergie depuis plus de 30 ans. Le but du GEFOSAT dans le domaine de la précarité énergétique est d'aider les publics défavorisés à maîtriser leurs charges, et à se maintenir dans leur logement dans des conditions de vie meilleures à un coût acceptable. Notre public est celui du PDALPD, locataires et propriétaires occupants. Nous travaillons avec 5 agences départementales de la solidarité. Les travaux concernent aussi bien les économies d'énergie que d'eau (isolation, chauffage ...). Nos outils sont un comité technique mensuel, des rapports de visites, une base de données conçue spécifiquement pour le programme FATMEE, ainsi qu'une enveloppe financière (1000 € pour les bailleurs et 3000 € pour les propriétaires occupants). Nous réalisons 80 diagnostics par an et mobilisons en priorité les artisans locaux pour faire les travaux. Quand le FATMEE mobilise 1000 €, c'est en moyenne 4000 € de travaux qui sont mobilisés. Les freins sont identifiés dans le secteur locatif car il y a peu d'obligations des bailleurs. L'entrée par la personne est intéressante mais ne permet pas de travailler sur l'immeuble (collectif). Notre perspective est d'étendre ce fonds d'aide aux travaux à tout le département, mais il faut veiller à garder la proximité, expérimenter sur des PIG, former les autres opérateurs, mobiliser les fournisseurs pour financer les travaux via les certificats d'économies d'énergie (CEE).

A de Quero – Anah

Si je fais référence au rapport sur la précarité énergétique co-rédigé avec la Fondation de l'Abbé Pierre et l'Anah, le point central du rapport suscite une certaine inquiétude que je souhaite vous faire partager :

- Le premier point du phasage repérage-diagnostic suivi du passage de témoins vers les travaux, restera dans le dispositif.
- Deuxièmement, on passe par un dispositif avec des collectivités qui mobilisent leurs travailleurs sociaux pour l'Européen. Ce point est acquis.

Le souci, c'est que le rapport parlait de traiter 300 000 logements en 10 ans. Ce serait plutôt sur 8 ans. Dans ce cas, combien faut-il faire de repérages, de visites en amont pour pouvoir en traiter 300 000 ? C'est la question que je vous pose. Si on reprend les chiffres de Sandrine Buresi, sur 300 ouvertures de dossier, il y aura 130 chantiers, soit 1 pour 3 selon les années ; donc un total de 900 000 logements à repérer au niveau national.

A l'horizon 2011, y-a-t-il une capacité de travailleurs suffisamment formés sur les aspects thermiques pour faire ce passage à l'acte ?

S. Bonnet – Conseil Général Indre et Loire

En fait, en Indre et Loire, un seul travailleur social est spécifiquement dédié à la maîtrise de l'énergie.

A. Rossi – Assemblée des Départements de France

Ce n'est pas la première mission des travailleurs sociaux de faire du diagnostic énergétique. C'est le problème de moyens et de coûts induits. A chaque fois qu'une mesure est prise, on retombe sur les départements. Ce n'est pas aux départements de se doter eux-mêmes de spécialistes en diagnostic thermique. Si la loi l'impose aux départements, il faut que le coût induit qui en découlera soit compensé aux départements.

Véronique Stella, Fondation Abbé Pierre

Pour donner un exemple qui va dans ce sens, le Conseil Général de la Loire serait en faillite. Il a dû emprunter pour payer son RSA.

A. Rossi - Assemblée des départements de France

Il faut être conscient de cette situation. Toutes les exigences collectives légitimes ont une incidence et, bien souvent, sur les collectivités locales. Aujourd'hui 30 départements sont en situation financière délicate, voire presque en faillite et ce nombre risque d'être multiplié par deux par l'effet exponentiel des charges que les départements ont à assumer, avec la réduction de la fiscalité locale. Très peu de départements pourront suivre ce rythme-là. Dans ce contexte, qui va accompagner le public ?

D. Chérel - Ademe

Sur l'expérience de l'Hérault, qui ne concerne qu'un tiers du département, les chiffres sont cohérents même s'ils ne sont pas dans la même lignée que ce qui est affiché par rapport au plan. Les conditions font que ce qui est fait dans l'Hérault par exemple, doit être étendu à l'ensemble du département et deuxièmement on prend une vitesse un peu plus importante en termes de moyens humains mis en place. Je rappelle que la mission du diagnostiqueur, qui est un opérateur technique, n'est pas uniquement prise en charge par le département. Si je prends un autre exemple sur l'Oise, le diagnostiqueur est financé à 100 % par le Conseil Général Picardie et l'Ademe Picardie. On a d'autres exemples, il y a des configurations assez variables. Dans le cas des départements qui n'ont

pas mis en place de tels dispositifs, ce qui est le cas de l'Indre et Loire et du Pas-de-Calais qu'on nous a présenté aujourd'hui, avec un caractère expérimental où l'on n'est pas dans la mise en place d'un dispositif permettant le financement de travaux, donc il faudra la mise en place d'un plan départemental de lutte contre la précarité énergétique.

A de Quero - Anah

La première conclusion est qu'il faudra laisser toutes les configurations possibles. On ne peut pas faire peser cette obligation sur les uniques départements, ce serait trop compliqué. Il me semble essentiel d'envisager des partenariats multiples.

La deuxième question, est-on capable d'assez vite former, échanger les bonnes pratiques pour monter en puissance sur deux, trois ans ?

Véronique Stella, FAP

La question n'est pas seulement de former des équipes, mais c'est aussi la possibilité pour les départements d'avoir les moyens humains pour assumer une tâche supplémentaire. Il s'agit de travailleurs sociaux qui ont déjà des missions au niveau de l'insertion, de la protection de l'enfance, de la santé, à qui on demanderait d'accompagner les ménages en précarité énergétique.

S. Buresi, Gefosat

Je pense justement que c'est très important. Pour les conseillères investies dans le fonds d'aide aux travaux, ça représente plus d'investissement, mais c'est aussi une satisfaction pour elles, parce qu'elles ont des réponses à apporter aux familles qu'elles voyaient revenir au bout de 6 mois avec une demande de relogement. Il ne faut pas négliger cet aspect-là.

Concernant la question du repérage, il ne s'agit pas de faire parcourir tout le département à des conseillères en économie sociale et familiale pour qu'elles visitent tous les logements. L'idée, c'est que lorsqu'un professionnel de l'action sociale se rend au domicile d'un usager, il devrait avoir un minimum de connaissances des indicateurs pour faire un repérage afin de pouvoir faire des diagnostics. Il faut travailler la question du repérage avec des outils simples. Ce sont surtout les **travailleurs médico-sociaux** (infirmières, puéricultrices, assistantes sociales...) qui nous rapportent ces situations. Dans ce cas on peut parvenir à faire du repérage en masse.

S. Bonnet, Conseil Général Indre et Loire

Dans le cadre du PDALPD, nous avons mis en place une plaquette d'informations avec une dizaine de questions simples permettant aux travailleurs sociaux de repérer et détecter d'éventuels problèmes d'insalubrité dans les logements et contacter tel ou tel opérateur comme le Pact.

Véronique Stella, FAP

A priori sur le retour d'informations concernant les questions d'arbitrages budgétaires, le rapport précarité énergétique (Grenelle 2) indique des sommes allouées pour des investissements vers des travaux, mais on avait aussi demandé dans le cadre du plan, une aide financière de l'Etat pour l'ingénierie et nous n'avons pas encore de réponse, donc on revient à la question du départ : qui finance et qui va faire ces visites ? Est-ce qu'un appel aux énergéticiens est une bonne solution ?

M. Mariel – EDF

Aujourd'hui nous avons augmenté notre contribution, nous avons des partenariats divers avec un certain nombre d'associations, EDF apporte une participation financière pour avancer sur le sujet de la précarité énergétique. Il y a également EDF Pôle Solidarité, EDF bleu ciel pour les clients et il y a d'autres entités d'EDF, comme celle dédiée aux collectivités territoriales et qui, de leur côté, abondent aussi sur des sujets aussi importants.

I. Devalière - CSTB

Est-ce qu'on peut imaginer qu'à partir de la base de données qui consiste à suivre les consommations des ménages et à pouvoir intervenir de façon préventive si besoin est, ces données puissent effectivement permettre un repérage de situations anormales ?

M. Mariel – EDF

En ce qui concerne la base de données, on se doit de respecter la loi informatique et liberté. Parmi les outils dont on dispose, on peut apprécier la consommation théorique des usagers lors de l'entrée dans un logement. Par la suite, les consommations réelles permettent de déduire une surconsommation liée soit à l'état du logement, soit à un comportement ou des mauvais usages ou une méconnaissance des usages. Cela nous permet de faire la part des choses. D'autre part, je pense qu'il est important que les diagnostics soient confiés à des thermiciens qui ne soient surtout pas partie prenante dans des affaires commerciales.

D. Chérel - Ademe

Il me semble très important que les sommes allouées aillent en partie vers l'ingénierie. Dans le cadre des certificats d'économie d'énergie, il y a un large consensus pour que les fournisseurs d'énergie, notamment EDF-GDF-SUEZ participent au financement des fonds sur la partie ingénierie. Cela semble relativement acquis, même si ce n'est pas encore finalisé. Les fournisseurs s'impliqueront y compris sur la partie ingénierie et diagnostics de manière neutre, c'est-à-dire qu'ils n'auront pas leur mot à dire sur les préconisations réalisées par un opérateur indépendant. Ceci est accepté de la part

des fournisseurs d'énergie. Je suis relativement optimiste sur ce volet-là. Par contre, si on compte sur eux à 100% sur la partie ingénierie, on n'y arrivera pas. Il faut un complément d'environ 1/5^{ème} sur la partie ingénierie et animation des fonds locaux.

Il y a également les PDALPD et les FSL qui sont des outils au cœur des politiques de la précarité énergétique » et ce que vous faites dans les départements est réellement au cœur de la précarité énergétique. Nous avons aussi parlé d'échanges entre les Conseils Généraux et je regrette qu'il n'y ait pas suffisamment d'échanges, de structures d'échanges entre les départements pour partager des expériences. Je vous rappelle qu'il existe le réseau du RAPPEL qui est le réseau des acteurs de la précarité énergétique dans le logement. Il a été créé par l'Ademe, la Fondation de l'Abbé Pierre, le CLER. EDF-GDF ont rejoint le projet. Je vous incite donc à participer aux échanges dans le cadre de ce réseau. L'idée de l'Observatoire National de la précarité énergétique, c'est aussi de faire connaître publiquement et nationalement toutes les données en lien direct avec la question de la précarité énergétique et avec la question sociale. Chaque département est en mesure de faire connaître les actions préventives mises en place et il n'existe pas de lieu aujourd'hui qui permette d'en avoir une vision globale et nationale. L'objectif de l'Observatoire est de recueillir l'ensemble des données. Depuis 2005, un observatoire a été notamment mis en place au sein de la DHUP, qui observe d'une manière générale les FSL sur l'aspect loyer, énergie, eau, etc. Il est moins précis sur l'aspect de l'énergie que ce que l'on a l'ambition de faire dans le cadre de l'Observatoire national. C'est aussi l'idée de l'Ademe de sensibiliser davantage sur l'aspect prévention et plus particulièrement sur les aspects travaux visant à améliorer la qualité énergétique des logements de personnes en situation de précarité énergétique. L'Observatoire a aussi pour vocation de mieux connaître les mesures de prévention, de les analyser et par le fait de les faire connaître, de valoriser les actions les plus pertinentes.

Le dernier point par rapport à la précarité énergétique, c'est de mieux connaître la réalité des situations, ce que nous a notamment montré I. Devalière dans le cadre de son film. Quand on creuse un peu, on s'aperçoit qu'il y a des problèmes d'inconfort, des problèmes liés à la santé très peu connus et très peu étudiés en France. En Angleterre, où cette question existe depuis de nombreuses années, il y a eu une volonté de travailler sur l'ensemble des aspects, c'est à dire politique sociale, politique énergétique et politique liée à la santé. On travaille depuis trois ans sur cet observatoire. Une étude de faisabilité a été élaborée à l'instigation de l'Ademe et du CSTB. C'est I. Devalière qui travaille sur cette étude, dont les travaux sont disponibles publiquement sur le site de l'Ademe dans la rubrique « Précarité énergétique ». Un certain nombre de partenaires ont décidé de participer à la création de l'Observatoire. Les Conseils Généraux font aussi partie des acteurs qui apporteront des données à cet observatoire si on décide officiellement de le lancer. On peut imaginer que des observatoires régionaux puissent être mis en place.

En Languedoc Roussillon, il y a un Observatoire de l'énergie. On va essayer de l'alimenter avec des données sociales. Il faudrait avoir l'articulation avec l'Observatoire national.

D. Chérel - Ademe

Les données, c'est aussi des rapprochements avec d'autres observatoires existants, par exemple l'Observatoire de la Qualité de l'Air et puis il y a également les enquêtes menées par l'Insee ou l'enquête nationale logements qui, à notre demande, peuvent intégrer ces questions de telle sorte que ces problèmes soient mieux connus des décideurs.

M. Viseur – Conseil Général Pas-de-Calais

Le problème essentiel qui se pose au département dans le cadre de la précarité énergétique, c'est que l'on amène toute la dimension d'accompagnement qui est extrêmement importante mais on se heurte à la limite de nos compétences car nous n'avons pas à intervenir dans l'aide à la pierre, nous n'avons pas cette compétence (communauté de communes). Sur la question des moyens, nous étions très volontaires dans le cadre de notre PDALPD qui a été créé le 1^{er} novembre 2008 ainsi que dans le cadre du règlement intérieur FSL, mais différents projets nationaux, notamment celui de la réforme des finances locales ainsi que des perspectives de changements de compétences à terme dans le cadre du rapport Balladur vont refroidir nos possibilités d'intervention.

M. Breton – GIPSIL - Conseil Général d'Indre et Loire

Nous travaillons avec les CESF pour qu'elles soient plus conscientes des économies d'énergie.

S. Buresi - Gefosat

Il n'y a pas d'incompatibilité pour intervenir dans ce domaine-là, même sans avoir les compétences des aides à la pierre. Lorsque nous avons démarré en 2002, il n'y avait pas de délégation. Aujourd'hui, dans l'Hérault, il y a trois agglomérations qui ont pris la compétence et le Conseil Général qui s'est porté volontaire sur le reste du territoire, mais ça n'a absolument aucune incidence sur notre façon de travailler puisque c'est le pôle social du Conseil Général qui finance le fonds d'aide aux travaux avec d'une part des crédits d'insertion du FSL et d'autre part des crédits d'agences déconcentrée. En tant qu'opérateurs, nous montons ensuite des dossiers Anah type qui, selon la commune de résidence de l'occupant, vont être instruits dans le cadre des différentes commissions. Cela ne pose aucun problème au Conseil Général de l'Hérault pour intervenir depuis 2002 sur notre programme.

C. Duboc – GIPSIL - Conseil Général Indre et Loire

Je voulais préciser qu'il y a eu un premier Congrès des FSL, avec un partage des pratiques et des données sur les différents FSL et que "le réseau Idéal "et "club insertion "sont des réseaux qui permettent d'échanger sur le dispositif et qu'il est bien utilisé.

A. Rossi - Assemblée des départements de France

A propos du congrès national des FSL qui s'est déroulé à Bordeaux et a été un grand succès, deux ateliers étaient consacrés à la précarité énergétique. Beaucoup d'expériences conduites par les départements ont été exposées. La grande décision de ce congrès est d'en prévoir un second, pour pérenniser ce type d'évènement, au moins tous les deux ans.

P. Lemmonier - PUCA

Je reviens sur la question des aides à la pierre, il y a une posture des départements qui est intéressante dans certains endroits où le Conseil Général est très impliqué. La question se pose pour le privé. Il y a actuellement de grandes discussions de positionnement. Il faut peut-être essayer de rapprocher cette logique d'aide à la pierre sociale à l'aide à la pierre privée.

V. Stella, FAP

Une question d'ordre pratique : dans L'Indre et Loire, une conseillère fait 100 visites par an. Quels sont les critères pour orienter ces visites vers des diagnostics ? Les factures d'énergie, les impayés de logement, les situations des ménages ?

C. Duboc, Conseil Général Indre et Loire

Une grande partie des travailleurs sociaux orientent les familles vers le service Logement -FSL. Les notes sociales sont d'ailleurs de plus en plus détaillées par rapport aux énergies liées à l'isolation. Lorsqu'on préconise un diagnostic, c'est en général lié à une demande d'aide à un impayé d'Energie ou eau qui passe en une commission d'attribution d'aides, qui est suivie d'un repérage. Cela peut être aussi une demande de conseil, car les occupants n'ont pas toujours les bonnes pratiques. On peut également détecter une anomalie dans la lecture des factures d'énergie.

V. Stella, FAP

Par rapport à l'analyse de vos données FSL, vous nous disiez pouvoir repérer certaines personnes qui reviennent plusieurs fois dans l'année, pour diverses raisons. Est-ce que cet indicateur incite à faire un diagnostic énergie chez ces familles ?

C. Duboc, Conseil Général Indre et Loire

Effectivement on repère facilement les situations des familles en difficulté puisqu'avec notre base de données on répertorie l'intégralité des interventions que l'on peut faire auprès d'une même famille au cours des années et sur les différents dispositifs : accès et maintien au logement ou maîtrise de l'énergie. Nous sommes dotés d'un logiciel assez pointu qui permet d'avoir aussitôt une réponse. Les interventions réalisées par la conseillère sont repérées d'une part par les travailleurs sociaux, d'autre part par la lecture des dossiers assez complets et la lecture des factures. Il y a également un déplacement de la CESF dans le cadre des aides préventives. Nous en réalisons environ 300 par an.

I. Devalière - CSTB

Conclusion, remerciements.

LISTE DES PARTICIPANTS

<i>Nom</i>	<i>Prénom</i>	<i>Organisme</i>	<i>E-mail</i>
BEAUGE	Adeline	CG Indre et Loire, Conseillère dans l'accompagnement à la maîtrise des Energies	abeauge@cg37.fr
BONNET	Stéphanie	CG Indre et Loire, Chef du service Habitat	sbonnet@cg37.fr
BURESI	Sandrine	GEFOSAT, Directrice - Chargée du pôle Energie et Précarité	sandrine.buresi@gefosat.org
BRETON	Martine	CG Indre et Loire, Responsable du pôle social du service Logement FSL	gipsil37.mbreton@orange.fr
CHEREL	Didier	ADEME, Ingénieur au Département Bâtiment et Urbanisme	didier.cherel@ademe.fr
DE QUERO	Alain	ANAH, Directeur de l'action territoriale	alain.de-quero@anah.gouv.fr
DEVALIERE	Isolde	CSTB, sociologue au Laboratoire Services Process Innovation	isolde.devaliere@cstb.fr
DUCLOY	Franck	CG Pas-de-Calais-chargé du développement d'actions collectives sur les économies d'énergie	ducloy.franck@cg62.fr
DUBOC	Claire	CG Indre et Loire, Chef du service Logement FSL	gipsil37.cduboc@orange.fr
GACHET	Patrick	Responsable Agence Locale de l'Energie 37	eie37@wanadoo.fr
HAIMMERLIN	Cécile	EDF Responsable solidarité régions Centre, Poitou-Charentes et Limousin	cecile.haimmerlin@edf.fr
HUGOT	Sandrine	CG Pas-de-Calais, Pilote FSL	hugot.sandrine@cg62.fr
KIROVA	Cveta	Chargée de mission au service des études de l'Anah	
LAURENCEAU	Sylvain	CSTB, économiste au Laboratoire Services Process Innovation	sylvain.laurenceau@cstb.fr
LEMONNIER	Pascal	PUCA, Secrétaire permanent adjoint	Pascal.Lemonnier@developpement-durable.gouv.fr
MARICHEZ	Jean-Marc	Habitat & Développement Nord - Ouest Agence Nord-Pas de Calais, Responsable	jean-marc.marichez@hdno.fr
MARIEL	Michel	EDF - Correspondant Solidarité Pas de Calais	michel.mariel@edf.fr

MENARD	François	PUCA	Francois.menard@developpement-durable.gouv.fr
POHER	Hervé	CG Pas-de-Calais, Vice président chargé de l'environnement	pohher.herve@cg62.fr
ROSSI	Augustin	Assemblée des Départements de France, Chargé de mission	augustin.rossi@departement.org
STELLA	Véronique	Fondation Abbé Pierre, chargée de mission	vstella@fondation-abbe-pierre.fr
STIEN	Elodie	CG Pas-de-Calais, Eco-conseillère au Service départemental logement,	Stien.Elodie@cg62.fr
TRICOIRE	Aurélie	CSTB, sociologue au Laboratoire Services Process Innovation	aurelie.tricoire@cstb.fr
VERWAERDE	Caroline	CG Pas-de-Calais, CESF	verwaerde.caroline@cg62.fr
VISEUR	Michel	CG Pas de Calais, Chef service départemental du logement	viseur.michel@cg62.fr