

Loyers, énergie : l'inquiétante hausse des impayés

Sous l'effet de la crise, de plus en plus de ménages ne parviennent pas à assumer leurs charges fixes

Le drame s'est déroulé dans les environs de Toulouse début octobre. Menacé d'expulsion en raison de loyers impayés, étranglé par treize crédits à la consommation, un employé de La Poste s'est jeté par la fenêtre de son appartement à l'arrivée de l'huissier.

Sans en arriver à de telles extrémités, de plus en plus de Français peinent à honorer leurs factures. En 2012, selon un récent bilan effectué par l'Union nationale des centres communautaires d'action sociale (Unccas), les difficultés quotidiennes liées au paiement du loyer ou des factures d'énergie sont devenues le premier élément déclencheur des nouvelles demandes d'aides adressées aux centres communautaires d'action sociale (CCAS).

Ces établissements publics locaux chargés d'aider en espèces ou en nature les personnes en difficultés, ont dû s'adapter à cette nouvelle donne. La plupart ont ainsi noué des partenariats avec les fournisseurs d'énergie pour essayer de prévenir les situations d'impayés et de précarité énergétique. « Aujourd'hui, les personnes se tournent vers nous, non pas à la suite d'un accident de la vie, mais parce qu'elles n'arrivent plus à faire face simplement aux charges courantes », analyse Patrick Kanner, prési-

dent de l'Unccas. A la fédération Crésus des chambres régionales du surendettement social, un réseau associatif qui aide les ménages surendettés, le constat est tout aussi alarmant : « Il y a de plus en plus de ménages qui n'ont simplement plus les moyens de se loger, explique Nathalie Bueb, chargée de mission à l'antenne alsacienne de Crésus. Ils arrivent à payer un loyer "brut", mais pas à supporter les dépenses inhérentes à un logement comme les charges, les factures d'énergie ou d'eau. »

Les familles se livrent alors à toute une gymnastique budgétaire pour essayer de jongler avec les différents créanciers, jusqu'au jour où elles basculent dans le surendettement.

« Depuis quatre ans, nous n'avons quasiment plus de dossier "plan-plan", type Cofinoga (du

42% des Français ont restreint leur chauffage en 2011

19% des dossiers traités par le Médiateur national de l'énergie, en 2012 concernent des consommateurs en difficulté de paiement. Leur dette moyenne est de 2028 euros. Ils étaient 15% en 2011. 65% des Français estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante des dépenses totales du

nom de l'établissement de crédit à la consommation), poursuit la spécialiste de Crésus. Les problématiques sont de plus en plus complexes, avec de multiples créances contractées auprès d'organismes financiers couplées à des dettes locatives et d'énergie. Ces passifs sont souvent difficiles à recouvrer. « Les ménages endettés essaient de payer en priorité les établissements financiers avant les bailleurs sociaux ou les fournisseurs de gaz et d'électricité. Beaucoup pensent que ces prestataires vont être plus couplants, qu'ils n'expulsent pas ou ne coupent pas l'électricité ou le gaz », note Nathalie Bueb, qui regrette que les familles attendent souvent « le dernier moment, quand la situation devient vraiment critique, voire désespérée » avant de solliciter une aide.

Cette dégradation de la situa-

tion, qui entame le noyau dur du budget des ménages, se concrétise aussi par l'explosion des budgets des Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Institué dans chaque département, le FSL a pour vocation d'aider les personnes, par des prêts ou des subventions, à accéder ou à se maintenir dans leur habitat. Or depuis la crise, c'est ce second volet qui prend le dessus. « Les deux tiers de notre enveloppe sont désormais consacrés à aider les personnes à étaler ou apurer leurs dettes », reconnaît David Bouvet, chef de service insertion et logement au conseil général de Mayenne.

En un an, le budget des aides du département pour le maintien dans le logement a ainsi augmenté de 11,5%, et une rallonge sera sans doute nécessaire pour arriver à répondre à la demande. Ici comme ailleurs, les fonds sont désormais utilisés pour répondre à l'urgence au détriment du préventif. David Bouvet note aussi un changement dans les bénéficiaires du FSL. « 22% des personnes aidées sont des travailleurs pauvres, une catégorie en augmentation continue depuis deux ans et qui ne correspond pas normalement au public cible du FSL », précise M. Bouvet.

Dans le secteur du logement social, l'ampleur de la crise se fait

aussi sentir. Si le taux d'impayés reste relativement stable, autour de 6% au niveau national, selon les derniers chiffres de l'Union sociale de l'habitat (USH) qui regroupe les principaux organismes HLM, d'autres signaux montrent les difficultés croissantes des locataires. Le nombre de personnes en procé-

Asphyxiés par les dettes, des locataires HLM disparaissent dans la nature, laissant derrière eux leurs effets personnels

ture de rétablissement personnel, sorte de faillite civile, a bondi, passant de 28 000 à 48 000 personnes entre 2009 et 2011. Cette procédure qui a pour conséquence d'effacer les créances du débiteur, pèse sur le budget des organismes HLM. « Il y a deux ans, le montant des abandons de dettes représentait une perte de 50 millions d'euros; aujourd'hui, elle est de 100 millions d'euros », calcule Patrick Kamoun, conseiller à l'USH.

A l'Union sociale pour l'habitat de la région Centre, où depuis sept ans, une étude très poussée est réalisée chaque année auprès des

30 bailleurs sociaux de la région, les perspectives sont aussi sombres. « Grâce à des efforts de prévention de plus en plus poussés, nous arrivons à endiguer le taux d'impayés, analyse Franck Renier, chargé de mission à l'USH Centre. En revanche, la dette moyenne des locataires, qu'ils soient encore en place ou déjà partis, continue à aug-

menter. » En 2011, la part des locataires présents dans leur logement social et ayant des impayés de plus de trois mois représentait 5,79% des logements occupés. Leur impayé moyen était de 1 652 euros par locataire contre 1 526 euros un an auparavant. L'ardoise est encore plus lourde pour les locataires déjà partis du logement, avec en moyenne 2 282 euros de dettes locatives.

Cette catégorie, qui augmente depuis plusieurs années, pèse désormais pour 9,92% des logements du parc. Asphyxiés par les dettes, beaucoup sont expulsés, d'autres arrivent à partir à l'amiable ou disparaissent dans la nature en laissant derrière eux effets personnels, mobilier et objets divers. Ce phénomène de départs dits « à la cloche de bois » est difficilement quantifiable mais, de l'avis des bailleurs, il se développe avec la crise. ■

CATHERINE ROLLOT

A Laval, étaler le paiement de ses factures, c'est simple comme un coup de fil

Reportage

Laval (Mayenne)
Envoyée spéciale

Depuis le printemps, M^{me} B. est aux abonnés absents. Ses factures de gaz et d'électricité sont en souffrance au fond de sa boîte à lettres. Ce mercredi matin d'octobre, Laetitia Delalande, agent de médiation au sein de l'association Gleam, tente une nouvelle fois de la joindre au téléphone. En vain. M. L., lui, a un impayé de 88 euros. En fin de droits, ce chômeur est suivi par une assistante sociale. Lui décroche son combiné. « Ça y est, c'est réglé, s'empresse-t-il de répondre à la jeune médiatrice. J'ai envoyé un mandat. »

Trois demi-journées par semaine, la jeune femme ou l'un de ses collègues tient la « permanence solidarité énergie » mise en place par le Gleam, une structure créée par des entreprises et des institutions en charge de services publics (transports en commun, énergie, habitat social...).

Dans un petit bureau, situé dans le centre communal d'action sociale (CCAS) de Laval, la jeune femme reçoit les clients des fournisseurs d'énergie en difficulté. Dans ses quelques mètres carrés, elle essaie de résoudre petits et grands problèmes, de la simple aide à l'ouverture d'un contrat à la négociation d'échéanciers pour payer une facture d'énergie et éviter la coupure.

Depuis ses débuts en 2009, les questions liées aux factures sont à l'origine de la plupart des visites ou des appels téléphoniques. Vient ensuite les problèmes de contrat et, loin derrière, ceux liés à la consommation (réclamation, relevé de compteur, raccordement, etc.). Avec la crise, les difficultés se sont accentuées mais surtout le public a changé. « A notre lancement, nous avions plutôt des bénéficiaires des minima sociaux. Depuis un an, nous avons vu arriver des salariés, au smic ou à temps partiel, qui ne peuvent plus faire face à une grosse facture », explique Nicolas Lefoulon, le jeune directeur du Gleam.

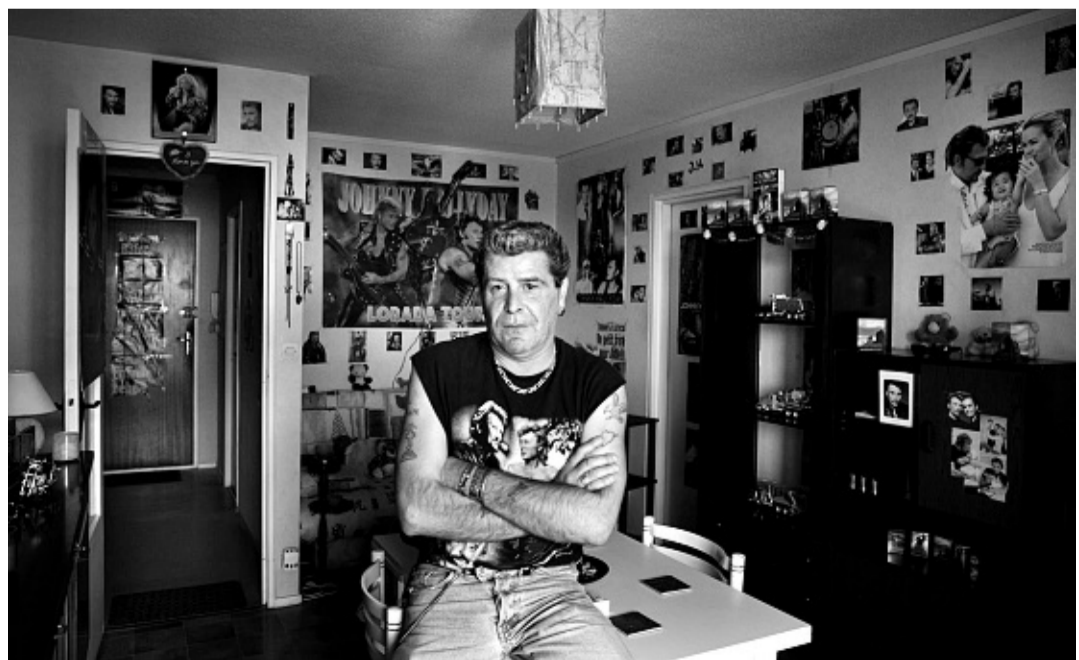
Le relevé de « régularisation annuelle » d'EDF, GDF ou d'un autre opérateur, qui intervient après dix ou onze mois de prélèvement automatique, suffit désormais à faire plonger les petits budgets. « Si l'estimation de la consommation a été sous-évaluée, les personnes se retrouvent avec un supplément qu'elles n'avaient pas prévu et qu'elles ne peuvent pas payer », poursuit le responsable associatif.

« Après les personnes aux minima sociaux, nous avons vu arriver des salariés au smic ou à temps partiel »

Nicolas Lefoulon
directeur de l'association de médiation Gleam

Patrick Guillois, 45 ans, fait partie de ces usagers du Gleam. Par quatre fois, il s'est fait aider par l'association pour obtenir un étalement de ses impayés. Titulaire d'une pension d'invalidité, ce fan de Johnny Hallyday a pu ainsi sortir du rouge. Depuis, comme il l'explique, à chaque facture, il a le « réflexe Gleam ». « Soit je peux la payer tout de suite, soit je vais voir l'association. Eux arrivent à discuter avec EDF et à négocier un délai ou un échelonnement. Si j'appelle directement, ça ne marche pas. »

Entre deux rendez-vous, Laetitia Delalande fait aussi ce que l'on appelle ici de la « médiation sortante » pour EDF, un des partenaires de l'association. Chaque semaine, le fournisseur d'énergie lui transmet une liste de clients en retard de paiement. « Nous arrivons à contacter 70% environ des personnes », explique la jeune femme. Pour 30% d'entre elles, notre appel intervient alors qu'elles sont en cours de règlement. Pour ceux qui n'ont pas encore trouvé de solution, nous essayons de les accompagner soit en négociant avec les fournisseurs d'énergie des échéanciers, soit en planifiant des facilités de paiement, soit en les orientant vers des travailleurs sociaux... »



En 2011, l'association a ainsi réussi à établir 1 500 contacts avec des clients en difficulté et estime que plus de 1 000 coupures d'électricité ont pu être évitées.

En amont de tout problème, la permanence est là aussi pour donner des conseils et faire de la pré-

vention. « Certains usagers pensent encore que c'est au bailleur d'ouvrir le contrat », constate Laetitia Delalande, « ou encore que les coupures n'interviennent pas en hiver ». Beaucoup ignorent aussi l'existence de tarifs sociaux, destinés aux ménages fragiles. Comme cette

dame venue ce matin-là pour l'ouverture d'un contrat. Seule avec deux enfants, cette élégante mère de famille, titulaire de la CMU (couverture maladie universelle), est donc éligible pour le tarif de solidarité. Mais sa principale préoccupation semble d'être men-

A l'association Gleam de Laval, Laetitia Delalande accueille ceux qui ont des difficultés à régler leurs factures, comme Patrick Guillois (ci-contre, chez lui).

STÉPHANE LAGOUTTE/MYOP POUR « LE MONDE »

sualisée. « Je préfère payer tous les mois ma facture, comme ça, on s'organise mieux », explique-t-elle.

Chaque année, plus de 500 personnes passent par la permanence de Laval. Dans le département, le Gleam assure deux autres points d'accueil à Mayenne et Château-Gontier. L'association a par ailleurs développé depuis mi-septembre un réseau de permanences numériques dans sept communes excentrées du département. Via des bornes implantées dans des lieux de services publics, les usagers peuvent entrer en contact, par visioconférence, avec un conseiller du Gleam. L'association espère ainsi aider des populations vivant en milieu rural et qui sombrent souvent en silence dans la précarité énergétique. ■

C. Ro.