

COLLECTION DES RAPPORTS

ÉTUDE SUR LES MISES EN JEU DE LA GARANTIE DE LOYER LOCA-PASS DANS LE PARC SOCIAL EN 2009, 2010 ET 2011

Étude réalisée pour l'Agence Nationale pour la Participation
des Employeurs à l'Effort de la Construction (ANPEEC)

Lara MULLER
Anne LOONES
Département Évaluation des Politiques Sociales

Avec la participation de
Justine COLIN
Sophie LAUTIE



Sommaire

VOLET 1 : ETUDE SUR LES BENEFICIAIRES DE MISES EN JEU DE LA GARANTIE DE LOYER LOCA-PASS DANS LE PARC SOCIAL EN 2009, 2010 ET 2011	7
SYNTHESE DE L'ETUDE AUPRES DES BENEFICIAIRES	9
RESUME DES CARACTERISTIQUES DES BENEFICIAIRES	13
1/ Caractéristiques de l'ensemble des bénéficiaires de la garantie de loyer LOCA-PASS	13
2/ Caractéristiques des bénéficiaires de mises en jeu	14
3/ Spécificités des bénéficiaires de mises en jeu récurrentes	15
4/ Caractéristiques des bénéficiaires de mises en jeu de moins de 30 ans	16
INTRODUCTION	19
1/ Contexte et objectifs	19
2/ Methodologie	21
2.1 L'enquête	21
2.2 L'échantillonnage	21
2.3 Le redressement des données	22
3/ Repérage des différentes situations vis-à-vis de la garantie	22
3.1 Un décalage entre les résultats de l'étude et le fichier ANPEEC issu des données UESL	23
3.2 Un indicateur de récurrence des mises en jeu	24
4/ Plan du rapport	24
PARTIE I : CARACTERISTIQUES DES BENEFICIAIRES DE MISES EN JEU	27
1/ Analyse socio-économique des bénéficiaires d'une mise en jeu de la garantie LOCA-PASS ...	28
1.1 Situation familiale des bénéficiaires d'une mise en jeu	28
1.2 Situation professionnelle	33
1.3 Situation locative	38
1.4 Situation financière	46
2/ Les impayés de loyer et les mises en jeu de la garantie	54
2.1 Les difficultés de paiement	54
2.2 Les impayés de loyer	60
2.3 Les mises en jeu	68
2.4 Les bénéficiaires et le LOCA-PASS	71
3/ Typologie des bénéficiaires d'une mise en jeu	73
4/ Quelques comparaisons avec l'enquête LOCA-PASS 2006	85
4.1 Pas de différence dans l'âge des bénéficiaires	85
4.2 Plus de ménages avec enfants	85
PARTIE II : FACTEURS EXPLICATIFS DE LA MISE EN JEU	87
1/ Les facteurs socio-économiques des mises en jeu	88
1.1 Pour les moins de 30 ans, le recours au LOCA-PASS pallierait l'insuffisance des ressources	88
1.2 Pour les moins de 30 ans, plus de risques d'une deuxième mise en jeu quand la situation financière est difficile	89
2/ Les facteurs institutionnels des mises en jeu consécutives à un impayé de loyer	93
2.1 Une fois survenu un impayé, le profil socio-économique des bénéficiaires ne détermine pas la mise en jeu	93
2.2 Une réaction rapide du bailleur et un échelonnement négocié des paiements sont des freins aux mises en jeu répétées	93

PARTIE III : COMPARAISON AVEC L'ENQUETE NATIONALE LOGEMENT DE 2006	95
1/ Les bénéficiaires du LOCA-PASS en situation de difficulté plus affirmée.....	96
2/ Les bénéficiaires en situation d'impayé de loyer sont plus jeunes	96
3/ Plus d'inactifs parmi les bénéficiaires du LOCA-PASS en situation d'impayé de loyer	98
4/ Un taux d'effort supérieur pour les bénéficiaires de LOCA-PASS en impayé.....	98
5/ Les facteurs explicatifs de la situation d'impayé de loyer	99
5.1 Les facteurs socio-économiques	99
5.2 Les facteurs contextuels.....	100
PARTIE IV : FACTEURS DE LA NON-DECLARATION DES MISES EN JEU	103
1/ Plusieurs hypothèses à la sous-déclaration	103
2/ Moins de déclarants quand les montants décaissés sont peu élevés et anciens.....	104
2.1 Plus de déclarants parmi les jeunes et les bénéficiaires en situation peu stable.....	104
2.2 ...mais aussi des réticences à évoquer des difficultés financières.....	104
2.3 Un faible effet mémoire et une probable minimisation de l'évènement	105
CONCLUSION.....	109
VOLET 2 : ETUDE DES PRATIQUES DES BAILLEURS SOCIAUX EN MATIERE DE GESTION DES IMPAYES DE LOYERS, EN PARTICULIER DE MISES EN JEU DE LA GARANTIE LOCA-PASS	111
SYNTHESE DE L'ETUDE AUPRES DES BAILLEURS	113
INTRODUCTION.....	117
1/ Le LOCA-PASS, outil d'accès et de maintien dans le logement social	117
2/ Objectifs de l'étude	118
METHODOLOGIE	119
1/ Le champ de l'étude	119
2/ Le recueil d'information auprès des bailleurs sociaux	119
PARTIE I : LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES BAILLEURS QUI UTILISENT LA GARANTIE DE LOYER LOCA-PASS	127
1/ Les bailleurs et leur patrimoine locatif.....	127
1.1 Une majorité d'offices publics d'HLM et de SA d'HLM.....	127
1.2 Deux bailleurs sur dix liés à un CIL	128
1.3 En moyenne, environ 6 600 logements gérés par les bailleurs.....	129
1.4 Un patrimoine plutôt localisé dans l'Est, l'Ouest, le Sud-Ouest et le Centre-Est de la France.....	129
1.5 Des filières de financement principalement de type PLA, PLUS ou PLUS-CD	130
1.6 Les APL pour alléger le taux d'effort des locataires	131
2/ L'organisation des organismes bailleurs	131
2.1 L'organisation dédiée à la gestion locative	131
2.2 En moyenne, 8 % des salariés font de l'accompagnement social	132
PARTIE II : LES PRATIQUES DES BAILLEURS EN MATIERE DE PREVENTION DES IMPAYES	135
1/ Le prélèvement automatique pour diminuer le risque d'impayé de loyer.....	135
2/ Le recours au LOCA-PASS et aux autres garanties.....	136
3/ La prévention des impayés de loyer.....	137
4/ La détection des impayés de loyer.....	138

PARTIE III : LA GESTION DES IMPAYES ET DU CONTENTIEUX	139
1/ Des procédures écrites très courantes mais de la marge dans leur application	140
1.1 Une majorité d'organismes ont défini des procédures écrites	140
1.2 Huit bailleurs sur dix adaptent les procédures aux situations des locataires	141
1.3 La moitié des bailleurs réunissent des commissions d'études des situations d'impayés	141
2/ Les pratiques des bailleurs en cas d'impayés appliquées de façon similaire jusqu'au commandement de payer	141
2.1 Prise de contact avec le locataire, courrier simple et plan d'apurement sont les actions les plus courantes parmi les bailleurs	141
2.2 Des pratiques variables dans la gestion du contentieux	142
2.3 Les locataires ayant mis en jeu leur garantie LOCA-PASS moins concernés que les autres par le contentieux	144
2.4 Des délais d'exécution relativement similaires d'un bailleur à l'autre	145
2.5 Schéma récapitulatif des pratiques et des délais de mise en œuvre	146
3/ Les conditions de mise en œuvre	147
3.1 La situation économique du locataire prise en compte par un bailleur sur deux à partir du contentieux	147
3.2 Un recours peu fréquent à des prestataires pour le traitement du pré-contentieux et du contentieux	148
4/ Le recouvrement	148
4.1 La garantie LOCA-PASS souvent ou systématiquement mise en jeu par 85% des bailleurs	148
4.2 La saisine des CDAPL est quasi-systématique chez les plus grands bailleurs.....	150
4.3 Des saisies moins courantes pour les locataires ayant mis en jeu leur garantie LOCA- PASS	150
5/ L'orientation des locataires	151
6/ Les expulsions	152
7/ Durée et aboutissement des procédures de recouvrement.....	152
CONCLUSION.....	155
ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE AUPRES DES BENEFICIAIRES.....	157
ANNEXE 2 : SYNTHÈSE DES ENTRETIENS QUALITATIFS AUPRES DES BAILLEURS	173
1/ Objectifs et méthodologie.....	173
2/ La perception du phénomène des impayés de loyer	174
3/ La réponse aux impayés de loyer	176
4/ Les partenaires et les dispositifs mobilisés.....	180
5/ Les ménages et la garantie LOCA-PASS	181
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE EN LIGNE AUPRES DES BAILLEURS SOCIAUX.....	183
ANNEXE 4 : LISTE DES TABLEAUX	197

Volet 1 :

**Etude sur les bénéficiaires de mises en jeu
de la garantie de loyer LOCA-PASS
dans le parc social en 2009, 2010 et 2011**

Synthèse de l'étude auprès des bénéficiaires

Le dispositif de garantie de loyer LOCA-PASS a couvert entre le quatrième trimestre 2008 et fin 2011 environ 440 000 nouveaux¹ bénéficiaires, locataires du parc social, dont 10% environ ont mis en jeu cette garantie, au moins une fois, face à des impayés de loyer².

➤ **Les bénéficiaires du LOCA-PASS du parc social : des jeunes et des ménages avec enfant aux revenus modestes**

Ces bénéficiaires sont dans l'ensemble beaucoup plus jeunes que les locataires du parc social. La moitié ont moins de 30 ans contre 28% des « emménagés récents » du parc social³. Ce sont plus souvent des familles avec des enfants (70%) et leurs revenus sont modestes (1 700 euros nets mensuels en moyenne et 1 400 euros pour les bénéficiaires de mises en jeu). Un sur dix avait été déclaré prioritaire au titre du DALO avant l'entrée dans le logement. La plupart ont connu la garantie de loyer LOCA-PASS lorsqu'ils ont eu ce logement (53%). Les autres la connaissaient déjà par ailleurs (26%) ou en avaient déjà bénéficié auparavant (21%).

➤ **Des revenus faibles et en baisse favorisent les mises en jeu**

Les bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie sont **généralement fragilisés par l'irrégularité ou l'insuffisance de leurs revenus** au regard du montant du loyer et de l'augmentation du coût de la vie. Ce sont des ménages qui rencontrent plus de difficultés financières que les bénéficiaires sans mise en jeu. Leurs ressources sont plus faibles : 35% ont un revenu mensuel inférieur au Smic (1 050 euros) et les trois quarts ont un revenu inférieur à 1 800 euros nets (contre respectivement 18% et 61% des ménages sans mise en jeu). Les taux d'effort des bénéficiaires d'une mise en jeu sont très élevés : 70% ont un taux d'effort supérieur à 30%, seuil couramment jugé critique, contre 54% des locataires sans mise en jeu. Ils

bénéficient un peu plus souvent de l'APL (71%) que les bénéficiaires sans mise en jeu (55%) et que l'ensemble des locataires du parc social (46%).

Les chômeurs sont plus nombreux (27% contre 17% des bénéficiaires sans mise en jeu). Les actifs en emploi sont dans des situations plus précaires que les autres bénéficiaires : moins de salariés en CDI (43% contre 54%) et moins de temps plein (43% contre 60%).

Les plus jeunes en particulier, dont l'insertion professionnelle passe par des emplois précaires, ont des revenus faibles qui ne laissent que peu de marge pour assumer les dépenses mensuelles, cette population ayant vraisemblablement peu d'économies à mobiliser en cas de difficulté. Il en est de même des familles, avec ou sans enfant, dont les revenus sont stables mais modestes. Une petite part des bénéficiaires (10%) sont néanmoins des ménages relativement à l'aise par rapport à la moyenne mais qui ont dû faire face à des dépenses imprévues. En dehors de ces situations, la baisse du revenu est le principal motif des difficultés à payer les mensualités de loyer. Causée par une perte d'emploi ou, moins souvent, liée à une maladie ou une séparation, elle entraîne des dettes de loyer difficiles à résorber.

➤ **De la difficulté de payer son loyer à l'impayé**

Quand ils rencontrent des difficultés pour payer leur loyer, les bénéficiaires se sont généralement adressés aux divers organismes qui peuvent les aider. Ils se tournent majoritairement vers leur bailleur mais aussi vers leur famille et vers la CAF. Par ailleurs, 16% des signataires ont rencontré le conseiller social de leur bailleur et 37% une assistante sociale de leur commune ou du CCAS de leur département. Dans l'ensemble, 51% des signataires ont eu un accompagnement de ce type, les bénéficiaires avec mise en jeu étant un peu plus nombreux (57%) que les bénéficiaires sans mise en jeu (45%) à avoir rencontré au moins l'un de ces professionnels. Un sur cinq environ a bénéficié d'une étude de son budget ou d'une aide à la gestion du budget.

Les bénéficiaires sans mise en jeu semblent avoir plus souvent pu obtenir un soutien de leurs proches. Si peu de bénéficiaires ont un deuxième garant (6%), tous ceux qui n'ont

¹ Au sens de nouvelle inscription à l'entrée dans un logement. Un signataire sur cinq en avait déjà bénéficié auparavant.

² Données UESL, traitements ANPEEC et CRÉDOC.

³ *Rapport sur l'occupation du parc social et son évolution*, juin 2010, ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.

pas activé leur garantie et ont contacté leur autre garant à la suite d'un impayé de loyer ont obtenu de ce soutien une aide financière qui a pu éviter une mise en jeu.

Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes sont plus nombreux à avoir contacté leur collecteur, il s'agit d'un probable effet d'apprentissage du dispositif.

➤ **Des situations d'impayés rarement passagères**

Les situations d'impayé durent en moyenne plus de trois mois et s'étalent sur plusieurs mois consécutifs ; dans un quart des cas, une mise en jeu conduit à des mises en jeu considérées comme récurrentes, c'est-à-dire qui se répètent et durent plus de 3 mois au total. Les bénéficiaires qui ont des impayés de loyer ont globalement peu d'antécédents d'impayés de loyer. Mais, pour ceux qui ont des mises en jeu récurrentes, le loyer n'est souvent pas la seule facture impayée ; se cumulent en effet des impayés de factures d'énergie ou de téléphone, d'impôts ou d'échéances de crédit.

➤ **Le courrier, mode de réaction principal des bailleurs suite à un impayé de loyer, généralement dans les trois mois qui suivent**

Face à un impayé de loyer, 88% des bénéficiaires de mises en jeu déclarent avoir été relancés par courrier simple par leur bailleur, 43% l'ont été par courrier recommandé, 27% par téléphone. Le courrier recommandé a été plus utilisé pour les bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie (43%) que pour ceux n'ayant pas eu recours à la mise en jeu de leur garantie de loyer (22%), et notamment vis-à-vis des bénéficiaires de mises en jeu récurrente (53%), ce qui indique que la procédure est allée plus loin.

Les bailleurs sociaux mettent en place des procédures systématiques de relance et de prise de contact avec les locataires qui auraient du retard dans le paiement de leur loyer. Plus d'un tiers des locataires ont été contacté par leur bailleur dans le mois de l'impayé (39%), mais c'est plus souvent un peu plus tard, un à trois mois après, que le bailleur a contacté les locataires (52%). Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes sont d'ailleurs moins nombreux à avoir été contactés dès le premier mois (35% contre 50% des bénéficiaires sans mise en jeu).

Un peu plus de la moitié des bénéficiaires avec mises en jeu et quasiment la même proportion de bénéficiaires sans mise en jeu ont négocié un paiement échelonné des loyers en retard (respectivement 53% et 59%). Dans cinq cas sur six, ils sont parvenus à un accord, avec ou sans activation de la garantie. Dans ce cas, les locataires ont généralement pu décider du montant à rembourser chaque mois (80%).

Quand un accord a été conclu, pour les bénéficiaires avec mise en jeu, il l'a plus souvent été après plusieurs mois d'impayés (63%) que pour les bénéficiaires sans mise en jeu (46%), et plus souvent encore pour les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes (73%).

➤ **Réactivité du bailleur et accord d'échelonnement limitent l'accumulation des impayés**

La situation économique, l'instabilité professionnelle et les changements familiaux n'expliquent pas à eux seuls le recours à la garantie LOCA-PASS. L'intervention précoce du bailleur face à un locataire qui ne paie pas son loyer est toujours un facteur déterminant pour mettre en place des solutions évitant l'accumulation de dettes qui peuvent conduire au surendettement ou à l'interdit bancaire.

Si les locataires en situation d'impayés sont nombreux à avoir abouti à un accord avec le bailleur sur l'échelonnement du loyer, cet accord a généralement été conclu *plus tard* pour les bénéficiaires avec mise en jeu que pour les bénéficiaires sans mise en jeu. Quelle que soit la situation financière ou familiale des bénéficiaires, **l'obtention d'un accord pour échelonner le paiement du loyer est déterminante pour limiter les mises en jeu.**

En fait, la récurrence des mises en jeu ou **la probabilité d'activer une deuxième fois la garantie après un premier décaissement ne dépend pas des caractéristiques socio-économiques des bénéficiaires mais des conditions de gestion de l'impayé et de la première mise en jeu.**

➤ ***Des procédures de recouvrement qui aboutissent rarement à des expulsions***

En l'absence d'accord et de recouvrement possible à l'amiable, les bailleurs poursuivent les procédures : environ un bénéficiaire de mises en jeu sur deux a reçu un courrier de mise en demeure, et un sur cinq a été contacté par une société de recouvrement de créance. La saisie par voie d'huissier est par contre exceptionnelle (1%). Dans moins d'un cas sur dix, une procédure d'expulsion a été engagée à l'encontre d'un ménage bénéficiaire d'une mise en jeu. Dans la moitié des cas, le bailleur ne va pas au bout de la procédure qui n'est que rarement exécutée dans les autres cas.

Les relations avec le collecteur ne diffèrent pas selon que les mises en jeu aient été récurrentes ou non. Le collecteur a contacté les bénéficiaires dans les trois mois qui suivent le paiement du loyer au bailleur pour le remboursement des sommes avancées (seuls 10% après 4 mois). La moitié des bénéficiaires concernés ont pu discuter des conditions de remboursement. Les trois quarts parviennent à respecter l'échéancier. Pour environ un quart des bénéficiaires, en particulier pour ceux avec plus de 3 mois d'impayés, les mensualités ne sont cependant pas toujours réglées à temps. Dans les trois quarts de cas, le collecteur a alors envoyé un courrier simple. Si les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes ont reçu ce type de courrier aussi souvent que les autres bénéficiaires de mises en jeu, ils ont en revanche plus souvent été contactés par une société de recouvrement de créances. Ce recours concerne néanmoins moins d'un tiers des bénéficiaires avec mises en jeu récurrentes ne respectant pas l'échéancier de remboursement.

➤ ***Le LOCA-PASS, un filet de sécurité apprécié***

Dans l'ensemble, les bénéficiaires estiment que les bailleurs comme les collecteurs se sont montrés compréhensifs à leur égard. Pour la plupart, le LOCA-PASS semble représenter un filet de sécurité sans lequel ils seraient démunis.

Résumé des caractéristiques des bénéficiaires

1/ CARACTERISTIQUES DE L'ENSEMBLE DES BENEFICIAIRES DE LA GARANTIE DE LOYER LOCA-PASS

Note : en gras apparaissent les caractéristiques communes à l'ensemble des bénéficiaires.

- **Ce sont principalement des jeunes : 50% ont moins de 30 ans et les deux tiers ont moins de 35 ans.**
- Ce sont principalement des ménages avec des enfants : 45% de couple avec enfant et 19% de familles monoparentales.
- Les locataires de nationalité étrangère représentent environ 14% des bénéficiaires.
- Le revenu mensuel moyen des bénéficiaires est de 1 684 euros, 17% des ménages ont un revenu inférieur au Smic net (1 050 euros).
- Leur taux d'effort brut est de 34% en moyenne, plus de la moitié (53%) ayant un taux d'effort supérieur au seuil couramment jugé critique de 30%.
- En décembre 2011, 47% ont des crédits en cours.
- Environ 55% bénéficient d'une aide au logement de la CAF qui s'élève en moyenne à 218 euros.
- En décembre 2011, près des trois quarts sont en emploi (73%) dont trois quart en CDI. **Environ un sur cinq est en CDD (19%), soit un quart des bénéficiaires en emploi.**
- **Pour ceux qui sont salariés, ils sont majoritairement employés ou ouvriers, respectivement 43% et 41%.**
- Quatre ménages bénéficiaires sur dix ont connu des changements professionnels depuis l'entrée dans le logement.
- **Un sur dix avait été déclaré prioritaire au titre du DALO avant l'entrée dans le logement.**
- **91% habitent en HLM. Peu vivent en centre-ville : 42% habitent en ville mais pas au centre-ville et 23% dans la banlieue d'une ville.**
- **Quand ils ont emménagé dans le logement concerné par la garantie, c'est principalement pour les meilleures conditions de logement qu'il offrait (taille, loyer, confort...).**
- **La plupart ont connu la garantie de loyer LOCA-PASS lorsqu'ils ont eu ce logement (53%). Les autres la connaissaient déjà par ailleurs (26%) ou en avaient déjà bénéficié auparavant (21%).**
- **Huit sur dix ont payé le mois de caution à l'aide du dépôt de garantie LOCA-PASS.**

- Seuls 6% disposent d'un deuxième garant, généralement à la demande du bailleur (57%). C'est un membre de la famille dans six cas sur dix ou alors c'est l'employeur. **Le montant moyen de leur quittance de loyer est d'environ 500 euros par mois, charges comprises.**
- Le mode de paiement privilégié pour le loyer est le virement automatique (78%).
- Les trois quarts des bénéficiaires d'une garantie de loyer ont rencontré des difficultés pour payer leur loyer dans le logement concerné par le LOCA-PASS : 14% souvent, 32% quelquefois et 28% rarement. Ces difficultés sont principalement liées à une baisse de revenu (45%) mais aussi à l'insuffisance des revenus (14%).
- Moins d'un sur dix déclare avoir eu des impayés de loyer dans le logement couvert par le LOCA-PASS (9%).
- 10% ont mis en jeu leur garantie depuis leur entrée dans le logement.

2/ CARACTERISTIQUES DES BENEFICIAIRES DE MISES EN JEU

Note : en gras apparaissent les caractéristiques communes aux bénéficiaires avec et sans mise en jeu. Les comparaisons se font entre population ayant mis en jeu contre population n'ayant pas mis en jeu.

- **Ce sont principalement des jeunes : 50% ont moins de 30 ans et les deux tiers ont moins de 35 ans.**
- Les trois quarts sont des ménages avec enfants (75% contre 64% parmi les ménages sans mise en jeu) et donc ce sont plus souvent des familles de 5 personnes ou plus (21% contre 12%).
- Ils sont plus nombreux à avoir vécu des changements familiaux ayant entraîné une modification de la taille du foyer (28% contre 19%).
- **Un sur dix avait été déclaré prioritaire au titre du DALO avant l'entrée dans le logement.**
- Les ménages avec mises en jeu comptent moins souvent un actif occupé (73% contre 85%).
- La situation professionnelle des actifs en emploi est plus précaire : moins de salariés en CDI (43% contre 54%) et moins de temps plein (43% contre 60%).
- Les ménages bénéficiaires de mises en jeu sont également plus nombreux à avoir connu un changement dans leur situation professionnelle (52% contre 39%), le plus souvent une perte d'emploi.
- **Pour ceux qui sont salariés, ils sont majoritairement employés ou ouvriers, respectivement 43% et 41%.**
- Les chômeurs sont plus nombreux (27% contre 17%).
- **91% habitent en HLM. Peu sont en centre-ville : 42% vivent en ville mais pas au centre-ville et 23% dans la banlieue d'une ville.**
- **Le montant moyen de leur quittance de loyer est d'environ 500 euros par mois, charges comprises.**

- **Quand ils ont emménagé dans le logement concerné par la garantie, c'est principalement pour les meilleures conditions de logement qu'il offrait (taille, loyer, confort, ...).**
- **La plupart ont connu la garantie de loyer LOCA-PASS lorsqu'ils ont eu ce logement (53%). Les autres la connaissent déjà par ailleurs (26%) ou en avaient déjà bénéficié auparavant (21%).**
- **Huit sur dix ont payé le mois de caution à l'aide du dépôt de garantie LOCA-PASS.**
- Les ressources des ménages avec mises en jeu sont plus faibles : 35% ont un revenu mensuel inférieur au Smic (1 050 euros) et les trois quarts ont un revenu inférieur à 1 800 euros nets (contre respectivement 18% et 61% des ménages sans mise en jeu).
- Ils bénéficient un peu plus souvent de l'APL (71% contre 55%).
- Les crédits en cours sont plus fréquents (61% contre 47%) et les situations de surendettement aussi (15% contre 4%) ; 35% des locataires avec mises en jeu ont été ou sont toujours en interdit bancaire au moment de l'enquête contre seulement 4% des autres signataires.
- Les taux d'effort des bénéficiaires d'une mise en jeu sont très élevés : 70% ont un taux d'effort supérieur à 30% contre 54% des locataires sans mise en jeu. Leur taux moyen est de 46% contre 34% pour ceux n'ayant pas mis en jeu.
- Leurs dépenses ont plus souvent augmenté depuis l'entrée dans le logement.
- Les bénéficiaires sont plus souvent de nationalité étrangère (20% contre 13%).
- Ils occupent un peu moins des petits logements.

3/ SPECIFICITES DES BENEFICIAIRES DE MISES EN JEU RECURRENTES

Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes qui représentent un quart de l'ensemble des bénéficiaires avec mise en jeu ne diffèrent pas sensiblement des bénéficiaires de mises en jeu. Néanmoins, cette population est plus jeune et est dans une situation économique plus délicate que les autres bénéficiaires de mises en jeu :

- 60% ont moins de 30 ans.
- Les signataires sont un peu plus souvent des hommes.
- Ce sont un peu plus souvent des familles nombreuses.
- Ils habitent plus souvent en HLM (97%).
- Ils ont plus souvent emménagé pour accéder à un logement personnel et ont moins souvent choisi leur logement en fonction de son coût.
- Les chômeurs sont plus nombreux (35%) notamment des demandeurs d'emploi depuis plus de 6 mois.
- Ils sont plus nombreux à avoir connu une perte d'emploi et ceux qui travaillent ont une ancienneté plus faible dans leur entreprise.
- Le revenu de ces ménages est en moyenne plus faible : 1 200 euros nets mensuels contre 1 380 euros pour les autres bénéficiaires de mises en jeu et 1 700 euros pour les bénéficiaires sans mise en jeu.
- Leur taux d'effort est par conséquent plus important : 75% ont un taux supérieur à 30%.

- Ils bénéficiaient d'un deuxième garant plus souvent que la moyenne des autres bénéficiaires (11% contre 6%), mais cette deuxième garantie avait moins souvent été demandée par le bailleur.
- Ils ont plus de crédits (72% contre 67%).
- Plus d'un tiers est actuellement en interdit bancaire contre 22% de l'ensemble des ménages avec mises en jeu.

4/ CARACTERISTIQUES DES BENEFICIAIRES DE MISES EN JEU DE MOINS DE 30 ANS

Les locataires de moins de 30 ans bénéficiaires d'une mise en jeu de la garantie LOCA-PASS ont globalement des caractéristiques proches des bénéficiaires de mises en jeu.

- La principale différence de profil avec les bénéficiaires de mise en jeu de 30 ans ou plus est leur situation familiale, en lien avec leur plus jeune âge : ils ont en moyenne moins d'enfants et vivent plus souvent seuls.
- Ils sont aussi souvent en couple que les autres bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu (39%) mais ont plus souvent des enfants (70% contre 52%). Ils sont plus souvent parent isolé que les autres bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu (20% contre 14%).
- Ils ont connu plus de changements familiaux que les autres bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (33% contre 20%).
- Ils sont dans une situation professionnelle plus instable que leurs aînés : 60% ont connu un changement professionnel et c'est tout aussi souvent une perte d'emploi (44%).
- Ils sont plus souvent au chômage que les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (34% contre 20%).
- Parmi les salariés, les ouvriers sont plus nombreux (56%) et les employés le sont moins (33%).
- En lien avec leur catégorie socioprofessionnelle, ils travaillent plus souvent que leurs aînés dans l'industrie (21%) et moins dans les services (54%), et s'y répartissent comme les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu.
- En lien avec leur âge, ils ont une ancienneté plus faible que leur aînés : 34% sont présents depuis moins d'un an dans la même entreprise et seulement 20% depuis 5 ans ou plus. Mais c'est également le cas des bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu.
- Ils ont un revenu en moyenne moins élevé (1 237 euros) que les ménages plus âgés avec mise en jeu et que les ménages de moins de 30 ans sans mise en jeu (1 593 euros). Environ 28% perçoivent moins de 800 euros par mois et 20% plus de 1 800 euros.
- Leur taux d'effort est du même ordre que celui de leurs aînés (49%) et plus élevé que les autres bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu (34%). Leur « reste à vivre » est également plus faible : 35% ont moins de 700 euros par mois, contre 10% pour les bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu.
- Lorsque leur revenu ou leurs dépenses ont varié c'est en raison de changements professionnels, et ce, un peu plus souvent que leurs aînés et que les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu.

- 45% touchent l'APL, soit autant que les autres bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (42%).
- Ils ont moins souvent que leurs aînés avec mise en jeu un dossier de surendettement auprès de la Banque de France (9%), mais c'est plus fréquent que pour les autres bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (3%).
- Au moment de l'enquête, les bénéficiaires de mises en jeu de moins de 30 ans sont aussi plus souvent en interdit bancaire que les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (22% contre 5%) et ils sont plus nombreux aussi à l'avoir été dans le passé.
- Ils ont moins souvent été déclarés prioritaires au DALO que leurs aînés (9% contre 13% de l'ensemble des bénéficiaires sans mise en jeu) mais aussi souvent que les bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu (8%).
- Comme les autres bénéficiaires de moins de 30 ans, ils emménagent principalement pour un logement plus grand (39%) et, dans une moindre mesure, pour accéder à un logement personnel (17%). Néanmoins, ce dernier motif est plus fréquent que chez leurs aînés car ils quittent le domicile des parents ou des beaux-parents (15%).
- Le deuxième garant est aussi peu fréquent (5%) que pour les autres bénéficiaires avec mise en jeu (6% dans l'ensemble) et que pour les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (6%). Pour ces derniers, c'est néanmoins beaucoup plus souvent un proche qui s'est porté garant.
- Ils déclarent avoir rencontré des difficultés à payer leur loyer beaucoup plus souvent que les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu : 65% en ont eues au moins quelquefois contre 17% des jeunes sans mise en jeu.
- Ils sont plus nombreux que leurs aînés à avoir eu des impayés (74% contre 66% dans l'ensemble) mais en ont moins souvent eu dans le logement précédent. Ils sont surtout plus nombreux que les bénéficiaires de LOCA-PASS de leur âge sans mise en jeu dont 9% seulement déclarent des impayés.
- Dans la gestion de leurs difficultés, peu de différence avec leurs aînés qui ont bénéficié d'une mise en jeu, mais les moins de 30 ans avec mise en jeu se tournent légèrement plus vers des associations (45%).
- Pas de différence avec leurs aînés sur l'occurrence d'impayés de factures. En revanche, les impayés concernent un plus grand nombre de types de factures : 75% l'énergie, 40% la téléphonie, 28% les impôts (contre respectivement 43%, 20% et 17% pour l'ensemble des bénéficiaires d'une mise en jeu).
- Pas de différence avec leurs aînés dans les relations avec le bailleur et le collecteur.

Introduction

1/ CONTEXTE ET OBJECTIFS

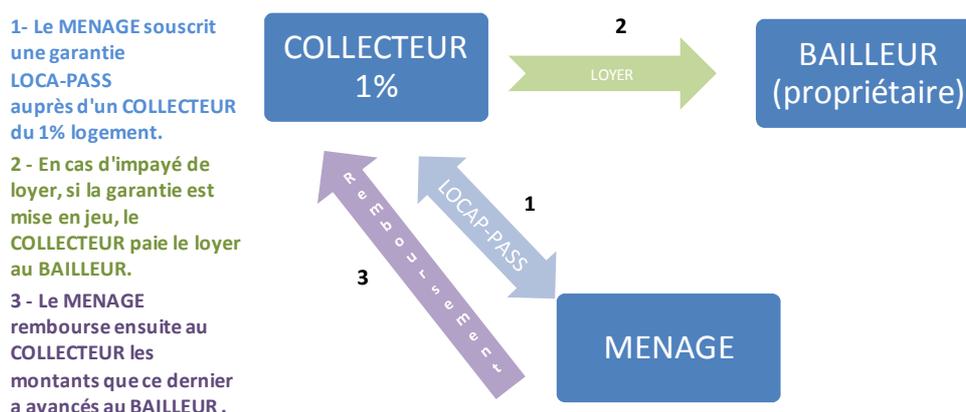
La Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC), couramment dénommée « 1% Logement », a été rendue obligatoire en 1953 pour contribuer à la construction et à la réhabilitation de logements locatifs, ainsi qu'à l'aide aux salariés en matière d'accès et de maintien dans leur logement. Les emplois et certaines modalités de fonctionnement de la PEEC ont été réformés par la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009.

L'aide à l'accès et au maintien dans un logement locatif constitue l'un des emplois de la PEEC. Les aides LOCA-PASS s'insèrent dans le dispositif du 1% Logement. Il s'agit de mesures visant à faciliter l'accès des personnes physiques à un logement locatif ou leur maintien dans celui-ci. Il existe deux aides distinctes :

- l'avance LOCA-PASS : avance gratuite remboursable du dépôt de garantie exigé à l'entrée d'un logement locatif à usage de résidence principale. Le plafond de l'avance est de 500 euros. L'aide est accordée sous forme de prêt à taux nul, remboursable sur une durée modulable, au choix du bénéficiaire avec un différé de 3 mois suivant l'entrée dans les lieux ;
- la garantie de loyer LOCA-PASS : prise en charge de 18 mensualités maximum de loyers et charges locatives (9 mois depuis février 2012), plafonnées à 2 300 euros par mensualité garantie. L'engagement de caution est pris pour une durée de 3 ans ou pour la durée initiale du bail si celle-ci est inférieure à 3 ans. En cas de mise en jeu de la garantie, le bénéficiaire doit rembourser les sommes acquittées par le CIL au bailleur, sur une durée maximale de 3 ans.

Ces aides sont distribuées selon le principe du droit ouvert, à savoir que toute personne remplissant les conditions (spécifiques à l'aide) peut en bénéficier. Elles s'adressent aux salariés des entreprises du secteur privé non agricole, quelles que soient leur ancienneté et la nature de leur contrat de travail, aux jeunes de moins de 30 ans en recherche ou en situation d'emploi, et aux étudiants boursiers non salariés.

Tableau 1 : Schéma de fonctionnement de la garantie LOCA-PASS



Après une forte montée en charge, de sa création en 1999 jusqu'en 2006, le dispositif LOCA-PASS s'est stabilisé en 2007 et 2008 avec plus de 720 000 aides allouées chaque année par les collecteurs à environ 500 000 bénéficiaires. Depuis, l'activité s'est ralentie. Le nombre de garanties de loyer LOCA-PASS accordées a notamment baissé depuis 2010 en raison de l'arrêt de sa distribution dans le secteur privé. En effet, depuis janvier 2010, les locations proposées par les bailleurs privés ne sont plus éligibles à la Garantie LOCA-PASS (basculement vers le dispositif GRL⁴). Cette aide n'est donc plus distribuée que dans le parc social.

Le nombre de garanties souscrites s'est stabilisé dans le parc social autour de 144 000 aides en 2010 et en 2011, correspondant à un engagement à hauteur d'environ 1,2 milliard d'euros chaque année. En 2011, les décaissements ont représenté près de 54 millions d'euros.

Tableau 2 : La garantie de loyer LOCA-PASS dans le parc social en 2009, 2010 et 2011

	2009	2010	2011
Nombre total d'aides accordées	301 100	164 300	152 700
Parc social			
Nombre d'aides accordées	150 913	144 923	144 319
Nombre de nouvelles mises en jeu	20 324	24 641	22 943
Nombre total de mises en jeu en cours	30 589	37 063	37 107
Montant d'engagement (en milliard d'euros)	1,20	1,17	1,19
Décaissements (en millions d'euros)	46,5	55,0	53,9

Source : Données exhaustives du secteur, UESL/ANPEEC.

⁴ La Garantie des Risques Locatifs (GRL) est une aide, financée notamment par la PEEC, destinée à faciliter l'entrée et le maintien dans un logement locatif. Il s'agit d'une aide adossée au système assurantiel, qui prend en charge les impayés de loyer et les dégradations locatives, dans la limite de plafonds, et assure un traitement amiable des locataires en difficulté pour le recouvrement de leurs dettes locatives.

Compte tenu du recentrage de la garantie LOCA-PASS sur le secteur social, des enjeux sociaux de ce secteur locatif et de l'enjeu financier des impayés de loyers, l'Agence souhaite étudier les mises en jeu des garanties de loyer LOCA-PASS intervenues dans le parc social sur les exercices 2009, 2010 et 2011. Tout en cherchant à mieux connaître les bénéficiaires de mises en jeu, l'objectif est de mieux comprendre pourquoi ils se sont retrouvés dans cette situation, en particulier en comparant leur réaction en cas de difficultés de loyer avec d'autres locataires couverts par la même garantie et ne l'ayant pas mise en jeu.

L'ANPEEC a confié ce travail au CRÉDOC. Cette étude fait ainsi suite à celle que le CRÉDOC avait déjà réalisée pour l'ANPEEC en 2006 et qui portait sur les mises en jeu de la garantie de loyer LOCA-PASS intervenues entre 2002 et 2005 sur l'ensemble du parc locatif. Elle décrivait les ménages bénéficiaires de la garantie de loyer et analysait les facteurs de déclenchement de la garantie.

2/ METHODOLOGIE

2.1 L'enquête

Cette étude quantitative concerne les bénéficiaires d'une garantie de loyer LOCA-PASS (mise en jeu ou non) attribuée par les CIL, organismes de collecte des fonds du 1% qui octroient des aides au logement.

L'enquête a été réalisée **par téléphone** en septembre 2012 par le département des enquêtes du CRÉDOC. L'échantillon est composé de bénéficiaires auxquels une garantie LOCA-PASS a été accordée entre le 1^{er} octobre 2008 et le 31 décembre 2011, et dont la garantie est toujours active au 4^{ème} trimestre 2012.

2.2 L'échantillonnage

Afin de répondre simultanément aux objectifs de l'étude, deux sous-échantillons ont été construits selon la méthode des quotas :

- un échantillon représentatif des locataires du parc social⁵ qui ont une garantie LOCA-PASS active au 4^{ème} trimestre 2011 et ayant mis en jeu la garantie de loyer au moins une fois depuis la date d'engagement ;
- un échantillon de locataires du parc social qui ont une garantie LOCA-PASS active au 4^{ème} trimestre 2011, et n'ayant pas mis en jeu cette garantie de loyer depuis la date d'engagement. Ce deuxième échantillon a été construit de manière à être composé de bénéficiaires ayant des durées d'ancienneté comparables, et, par extension, une durée d'exposition aux risques similaire avec le premier sous-échantillon. Sur les autres variables de quotas, il est représentatif des personnes n'ayant pas mis en jeu la garantie de loyer alors qu'elle était encore active au 4^{ème} trimestre 2011.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par le suivi de quotas, au sein de chaque sous-population de bénéficiaires avec et sans mise en jeu, croisés par :

- trimestre d'entrée dans le dispositif ;

⁵ Le parc social est ici le parc social conventionné, y compris structures collectives, hors parc conventionné ANAH.

- âge du bénéficiaire (30 ans ou moins, plus de 30 ans) ;
- région de résidence (Ile-de-France, province).

La base de sondage est un fichier fourni par l'ANPEEC et issu des déclarations exhaustives faites par les CIL à l'UESL. Elle contenait 448 384 enregistrements dont 45 413 dossiers avec des mises en jeu et 402 971 sans. Après élimination des doublons, la base de sondage contient 44 265 dossiers avec mise en jeu et 384 520 sans. Environ 10% des dossiers ouverts sur la période ont donc donné lieu à des mises en jeu.

2.3 Le redressement des données

Au total, 1 015 bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie de loyer et 991 ne l'ayant pas mis en jeu ont été interrogés⁶. Neuf fois sur dix, le répondant est le signataire du LOCA-PASS, pour le restant c'est le conjoint du signataire qui a répondu.

A partir de cet échantillon, un redressement par calage sur marge sur les variables de quotas a été effectué.

Tableau 3 : Répartition des répondants selon les variables de quotas

	Effectif		% brut		% pondérés	
	Mise en jeu	Sans mise en jeu	Mise en jeu	Sans mise en jeu	Mise en jeu	Sans mise en jeu
Trimestre de souscription						
2008 T4	94	61	9%	6%	11%	6%
2009 T1	98	96	10%	10%	11%	6%
2009 T2	117	96	12%	10%	10%	6%
2009 T3	96	93	9%	9%	11%	7%
2009 T4	114	117	11%	12%	12%	9%
2010 T1	115	98	11%	10%	11%	8%
2010 T2	86	89	8%	9%	9%	7%
2010 T3	76	81	7%	8%	8%	7%
2010 T4	83	73	8%	7%	7%	8%
2011 T1	74	75	7%	8%	5%	8%
2011 T2	42	41	4%	4%	3%	8%
2011 T3	19	37	2%	4%	1%	9%
2011 T4	1	34	0%	3%	0%	11%
Age au 31 décembre 2011						
Moins de 30 ans	298	315	30%	32%	42%	42%
30 ans ou plus	717	671	70%	68%	58%	58%
Région de résidence à la souscription						
Ile-de-France	667	726	66%	73%	74%	75%
Province	348	265	34%	27%	26%	25%
Total	1 015	991	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

3/ REPERAGE DES DIFFERENTES SITUATIONS VIS-A-VIS DE LA GARANTIE

Les informations issues du fichier de l'ANPEEC ont été utilisées en vue d'obtenir les renseignements sur la date d'engagement de la garantie et, pour les bénéficiaires de mises en jeu, sur les dates de décaissements et les montants versés.

⁶ Parmi les répondants, 98% habitent toujours, au moment de l'enquête, dans le logement pour lequel ils ont souscrit la garantie LOCA-PASS.

3.1 Un décalage entre les résultats de l'étude et le fichier ANPEEC issu des données UESL

Au terme de l'enquête, un décalage entre le déclaratif des personnes interrogées et les informations du fichier est apparu ; des bénéficiaires déclarant n'avoir pas mis en jeu leur garantie de loyer figurent dans le fichier des mises en jeu, et inversement. Le tableau suivant résume les situations rencontrées.

Tableau 4 : Décalage entre l'enquête et le fichier ANPEEC

Fichier ANPEEC	Réponses à l'enquête			Total
	Impayés		Pas	
	Mise en jeu	Sans mise en jeu	d'impayés	
Mise en jeu	556	92	367	1015
Non mise en jeu	26	66	899	991
Total	582	158	1266	2006

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les 26 personnes figurant dans le fichier des garanties non mises en jeu de l'ANPEEC et ayant déclaré avoir mis en jeu leur garantie ont pu le faire récemment sans que cela ait été mis à jour dans le fichier.

Le cas des 459 ménages déclarant ne pas avoir mis en jeu leur garantie, voire ne pas avoir eu d'impayé, est plus surprenant. Un phénomène semblable avait été repéré dans les enquêtes de 2004 et 2006, mais il était alors un peu moins marqué. En 2012, ces 459 ménages représentent 45% environ des ménages avec une mise en jeu dans le fichier de l'ANPEEC. En 2006, ces ménages en représentaient 32%. Ils avaient fait l'objet d'une analyse particulière qui avait montré que les bénéficiaires n'ayant pas déclaré leur mise en jeu se trouvaient dans des positions socio-économiques moins difficiles que ceux ayant déclaré leurs mises en jeu. Un effet mémoire important avait également été mis en évidence : la propension à déclarer les mises en jeu était plus importante quand les mises en jeu étaient récentes. L'analyse reproduite pour les réponses de 2012 fait apparaître un potentiel effet mémoire mais aussi une probable sous-estimation de l'importance de l'incident qui conduit à ne pas le mentionner dans l'enquête (partie IV).

- ➔ La partie descriptive du rapport porte sur l'ensemble des bénéficiaires de mises en jeu repérés dans le fichier de départ, soit 1015 ménages. Les bénéficiaires sans mises en jeu sont a contrario ceux pour lesquels aucun versement n'est enregistré dans le fichier, soit 991 ménages.
- ➔ L'exploitation des *questions* relatives aux mises en jeu porte sur les personnes ayant *déclaré* dans l'enquête que leur garantie LOCA-PASS a payé le loyer à la suite de difficultés de paiement, soit 582 ménages.

3.2 Un indicateur de récurrence des mises en jeu

La description des bénéficiaires de mises en jeu a été enrichie à travers un indicateur combinant la fréquence des mises en jeu et leur durée. Il est construit à partir du nombre de mises en jeu déclarées et du nombre de périodes d'impayés déclarées au cours de l'enquête :

- 1 fois, 1 mois ;
- 1 fois, 2 mois ;
- 1 fois, 3 mois ;
- 1 fois, >3 mois ;
- 2 fois ou plus, 2 mois ;
- 2 fois ou plus, 3 mois ;
- 2 fois ou plus, plus de 3 mois.

L'indicateur de « mises en jeu récurrentes » isole les bénéficiaires mettant en jeu leur garantie sur plusieurs fois (2 fois ou plus) et pour une durée de plus de 3 mois. Ces ménages représentent un quart des mises en jeu déclarées (24%).

Tableau 5 : Occurrence des mises en jeu

Occurrence des mises en jeu	Mise en jeu %
1 fois, 1 mois	10%
1 fois, 2 mois	7%
1 fois, 3 mois	7%
1 fois, > 3 mois	10%
2 fois ou plus, 2 mois	19%
2 fois ou plus, 3 mois	14%
2 fois ou plus, plus de 3 mois	24%
NR	8%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

4/ PLAN DU RAPPORT

Au regard de la problématique énoncée plus haut, le rapport est organisé en 5 parties.

- La première partie traite essentiellement de **la description des bénéficiaires de mises en jeu**, comparativement à ceux qui n'ont pas activé leur garantie. Elle s'intéresse d'une part à leur situation sociale (famille, logement, emploi) et d'autre part à leur situation financière (revenu, dépenses). Elle compare les réactions des deux populations lorsqu'elles ont rencontré des difficultés à payer leur loyer et face aux impayés de loyer. Elle décrit également les relations qui s'ensuivent avec les bailleurs et les collecteurs. Cette partie fait ressortir les spécificités des locataires de moins de 30 ans bénéficiaires de mise en jeu. Elle est enrichie d'une analyse typologique sur les bénéficiaires de mises en jeu.

- Dans la deuxième partie on cherche à isoler **les facteurs explicatifs de la mise en jeu**. Ces facteurs sont repérés et ordonnés à l'aide de modèles économétriques mesurant la probabilité de mettre en jeu sa garantie de loyer une ou plusieurs fois.
- La troisième partie dresse une **comparaison du profil des bénéficiaires ayant eu des impayés de loyer** avec l'ensemble des locataires du parc social dans la même situation. Cette comparaison est basée sur l'**Enquête Nationale Logement de 2006** de l'Insee.
- Enfin, une quatrième partie s'intéresse **aux facteurs de la non-déclaration des mises en jeu** à l'aide de modélisation logistiques.

Dénominations utilisées dans le rapport

« **Mise en jeu** » : bénéficiaires avec au moins une mise en jeu repérée dans le fichier (1015 répondants)

« **Sans mise en jeu** » : bénéficiaires sans mise en jeu repérée dans le fichier (991 répondants)

« **Mises en jeu récurrentes** » : bénéficiaires ayant mis en jeu la garantie 2 fois ou plus, sur plus de 3 mois (133 répondants)

« **Mise en jeu déclarée** » : bénéficiaires ayant déclaré dans l'enquête que leur garantie a payé le loyer (582 répondants)

« **Mise en jeu non déclarée** » : bénéficiaires n'ayant pas déclaré dans l'enquête que leur garantie payé le loyer, mais dont au moins une mise en jeu est repérée dans le fichier (433 répondants)

Partie I : Caractéristiques des bénéficiaires de mises en jeu

Préambule

- Les résultats présentés ici correspondent aux profils au 31 décembre 2011 des **bénéficiaires de mises en jeu de la garantie de loyer LOCA-PASS dans le parc social**. Sont décrites leur situation familiale, professionnelle et financière, et leur évolution entre l'entrée dans le logement et fin 2011.
- Les caractéristiques des bénéficiaires de mises en jeu repérées dans le fichier sont étudiées au regard de celles des bénéficiaires sans mise en jeu. Ces derniers représentant 90% des bénéficiaires du LOCA-PASS, le profil de l'ensemble des signataires est proche du profil des bénéficiaires sans mise en jeu, c'est pourquoi nous ne faisons pas apparaître de colonne « Ensemble » dans les tableaux.
- Les tableaux font figurer les caractéristiques des bénéficiaires mettant en jeu leur garantie sur plusieurs périodes et pour une durée de plus de trois mois. Ces locataires sont dénommés bénéficiaires de « mises en jeu récurrentes ».
- Un zoom est fait sur les locataires de moins de 30 ans bénéficiaires de mises en jeu, sachant que les moins de 30 ans représentent 50% des signataires de la garantie.
- Dans les tableaux sont présentés les résultats des tests statistiques sur la significativité des différences observées entre les populations étudiées. Un écart positif statistiquement significatif est représenté en gras souligné, et un écart négatif significatif est représenté en gras italique. Ainsi, on a testé d'une part l'écart entre les bénéficiaires de mises en jeu et ceux n'ayant pas mis en jeu leur garantie, et d'autre part l'écart entre les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes et toujours les bénéficiaires sans mise en jeu. Dans la partie descriptive des mises en jeu, l'écart est testé entre les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes et l'ensemble des bénéficiaires de mises en jeu.
- Au regard de ces tests statistiques, les comparaisons faites lors de l'analyse sont toujours statistiquement significatives au seuil de 5 %.
- En raison des arrondis, il est possible que la somme des pourcentages d'une même colonne soit légèrement différente de 100%.

1/ ANALYSE SOCIO-ECONOMIQUE DES BENEFICIAIRES D'UNE MISE EN JEU DE LA GARANTIE LOCA-PASS

Cette partie décrit les caractéristiques socio-économiques des bénéficiaires du LOCA-PASS ayant mis en jeu leur garantie et les compare aux bénéficiaires n'ayant pas mis en jeu.

1.1 Situation familiale des bénéficiaires d'une mise en jeu

1.1.1 Les deux tiers des signataires ont moins de 35 ans

L'âge moyen à la souscription est de 32 ans environ. Près des deux tiers des bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS ont moins de 35 ans au moment de la souscription et la moitié ont moins de 30 ans quand ils souscrivent. Il n'y a globalement pas de différence d'âge entre les bénéficiaires ayant mis en jeu la garantie et ceux qui ne l'ont pas activée. Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes sont en revanche plus jeunes encore que les autres bénéficiaires de mises en jeu. Au 31 décembre 2011, l'âge moyen des bénéficiaires est de 34 ans.

Les bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS entrés entre fin 2008 et fin 2011 sont donc beaucoup plus jeunes que la moyenne des locataires du parc social qui compte, en 2009, 10% de locataires de moins de 30 ans et plus de deux tiers de titulaires de contrat de location de 30-59 ans (10% ont plus de 60 ans)⁷. Cela s'explique notamment par les conditions d'accès au dispositif de garantie LOCA-PASS destiné en particulier aux salariés et aux moins de 30 ans en recherche d'emploi.

En termes d'âge, les bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS entrés entre fin 2008 et fin 2011 se rapprochent néanmoins des « emménagés récents », c'est-à-dire les locataires qui vivent dans leur logement depuis moins de 3 ans. Parmi eux, 28% ont moins de 30 ans et seuls 4% plus de 60 ans.

Tableau 6 : Age du signataire à la date de souscription

Age à la date de souscription de la garantie	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
18-24 ans	21%	23%	19%
25-29 ans	31%	42%	33%
30-34 ans	12%	9%	14%
35-39 ans	12%	8%	11%
40-44 ans	10%	9%	9%
45-49 ans	7%	6%	7%
50 ans ou plus	6%	4%	7%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les signataires sont majoritairement des hommes (91%), c'est un plus souvent le cas des bénéficiaires de mises en jeu (94%).

⁷ Rapport sur l'occupation du parc social et son évolution, juin 2010, ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.

Tableau 7 : Sexe du signataire

Sexe du signataire	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Homme	94%	94%	91%
Femme	6%	6%	9%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : 94% sont des hommes. Pas de différence avec les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu.

1.1.2 Plus de ménages avec enfants parmi les mises en jeu

Les trois quarts des bénéficiaires ayant mis en jeu la garantie LOCA-PASS sont des ménages avec des enfants (75%) : 51% sont des couples avec enfant(s) et 24% sont des familles monoparentales. Les familles avec enfants sont moins nombreuses parmi les bénéficiaires n'ayant pas mis en jeu leur garantie avec 45% de couples avec enfants et 19% de familles monoparentales, soit 64% au total.

A noter que moins de 1% des souscripteurs de la garantie sont en colocation au sens où ils vivent avec des personnes autres que leur conjoint ou des membres de leur famille⁸. Ces cas, très minoritaires, ne seront pas isolés dans la suite du rapport.

Dans l'ensemble, les familles avec enfants sont sur-représentées par rapport à l'ensemble du parc social qui en compte seulement 44% en 2009 (25% sont des couples avec enfants et 19% des familles monoparentales)⁹ et 51% parmi les emménagés récents (22% et 26%). Plus âgés, les locataires du parc social sont un peu plus souvent des personnes seules (respectivement 36% dans l'ensemble et 31% parmi les emménagés récents).

Les configurations familiales sont naturellement liées à l'âge des signataires. Les personnes qui vivent seules et les couples sans enfant sont plus nombreux aux âges extrêmes du cycle de vie, parmi les moins de 30 ans et parmi les 50 ans ou plus dont une partie ont probablement eu des enfants ayant quitté le foyer au moment de l'enquête.

Les jeunes ménages avec un ou des enfants sont cependant plus nombreux parmi les bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie de loyer.

⁸ Rapport sur l'occupation du parc social et son évolution, juin 2010, ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.

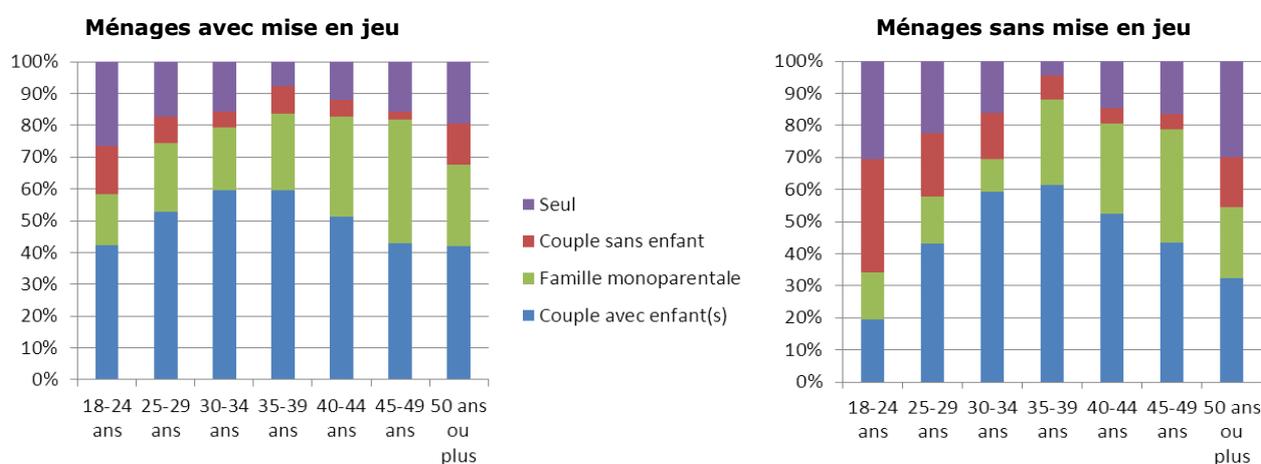
⁹ Ibid.

Tableau 8 : Situation familiale

Situation familiale	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Colocation	<1%	1%	1%
Couple avec enfant(s)	51%	45%	45%
Couple sans enfant	8%	7%	16%
Famille monoparentale	24%	25%	19%
Personne seule	16%	22%	19%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 9 : Situation familiale selon l'âge du signataire et l'activation de la garantie



Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : comme l'ensemble des bénéficiaires de mises en jeu, 50% vivent en couple avec des enfants. Dans ce sens, ils se distinguent des bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu dont seulement 37% sont en couple avec des enfants. Plus généralement, ils ont plus souvent des enfants que les bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu (70% contre 52%). Ils vivent plus souvent seuls que leurs aînés (20%), mais c'est principalement un effet d'âge. Les bénéficiaires de mises en jeu de moins de 30 ans sont aussi souvent en couple que les autres bénéficiaires de leur âge (39%), mais ils sont plus souvent parent isolé (20% contre 14%).

1.1.3 Plus d'enfants et de grands ménages parmi les mises en jeu

Les ménages avec des enfants, proportionnellement plus nombreux parmi les bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie LOCA-PASS, comptent également plus d'enfants : 41% ont 3 enfants ou plus, soit un peu plus que les ménages sans mise en jeu qui ont des enfants (22%). D'où des ménages de 5 personnes ou plus sur-représentés parmi les bénéficiaires avec mise en jeu : 21% contre 12% parmi les bénéficiaires n'ayant pas mis en jeu leur garantie.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : ils ont en moyenne moins d'enfants que leurs aînés : 32% en ont un seul et 13% en ont 4 ou plus, ce qui est un effet de l'âge. Mais ils ont en moyenne plus d'enfants que les autres bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu.

Tableau 10 : Répartition des ménages selon le nombre d'enfants

Nombre d'enfants dans le ménage	Mises en jeu	Sans mise
	Mise en jeu %	en jeu %
Aucun	25%	36%
1 enfant	27%	28%
2 enfants	25%	22%
3 enfants	16%	10%
4 ou plus	7%	4%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 11 : Répartition des ménages selon le nombre d'occupants du logement

Nombre d'occupants du logement	Mises en jeu	Sans mise
	Mise en jeu %	en jeu %
1 personne	14%	18%
2 personnes	19%	28%
3 personnes	25%	24%
4 personnes	21%	30%
5 personnes ou plus	21%	12%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.1.4 Plus de changements familiaux depuis l'entrée dans le logement

Les bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie LOCA-PASS sont plus nombreux à avoir connu des changements familiaux entre leur entrée dans le logement et décembre 2011 : 28% contre 19% des bénéficiaires sans mise en jeu. Dans tous les cas, le changement familial le plus souvent évoqué correspond à une naissance : parmi les ménages ayant connu un changement familial, 55% des

ménages avec mise en jeu et 68% des ménages sans mise en jeu ont eu un ou plusieurs enfants depuis leur entrée dans le logement. Mais, dans l'ensemble, environ la même proportion de ménages avec et sans mise en jeu ont vu leur famille s'agrandir sur la période observée (15%).

Par ailleurs, 15% à 18% des bénéficiaires ont connu une séparation ou un divorce et 10% se sont mis en couple. Les ménages avec mise en jeu sont un peu plus nombreux à avoir vu un enfant quitter le foyer (9% contre 2% des bénéficiaires sans mise en jeu).

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : ils sont plus nombreux que les autres jeunes à avoir connu des changements familiaux. Pas de différence dans les motifs par rapport à leurs aînés.

Tableau 12 : Evolution du nombre d'occupants depuis l'entrée dans le logement

Le nombre de personnes vivant avec vous a-t-il changé entre votre entrée dans le logement et fin 2011 ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Oui	28%	33%	19%
Pour quelles raisons ce nombre a-t-il varié ? (parmi les ménages dont le nombre de personnes a varié)			
Naissance	55%	64%	68%
Divorce, séparation	18%	18%	15%
Mise en couple	10%	5%	10%
Départ d'enfants	9%	2%	2%
Arrivée ou retour d'un enfant	4%	3%	6%
Départ d'un ou plusieurs autres cohabitants	3%	1%	1%
Arrivée d'un ou plusieurs autres cohabitants	3%	5%	3%
Décès	1%	2%	0
Autre raison	2%	2%	2%
Non	72%	67%	81%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.1.5 Un bénéficiaire de mise en jeu sur cinq est de nationalité étrangère

Environ un bénéficiaire de mise en jeu sur cinq est de nationalité étrangère – majoritairement hors de la communauté européenne, contre un bénéficiaire sur sept n’ayant pas mis en jeu sa garantie.

Tableau 13 : Nationalité du signataire

Nationalité du signataire	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Française	78%	82%	86%
Française de naissance	68%	75%	74%
Française par acquisition	10%	7%	12%
Nationalité d'un pays de la communauté européenne	2%	1%	1%
Nationalité d'un pays hors de la communauté européenne	20%	18%	13%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu. Ils sont donc aussi plus souvent de nationalité étrangère que les autres bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu (19% contre 7%).

1.2 Situation professionnelle

1.2.1 Plus de chômeurs et moins de temps plein

En décembre 2011, les demandeurs d’emploi sont plus nombreux parmi les bénéficiaires ayant activé la garantie LOCA-PASS que parmi les autres ménages signataires. En effet, un peu plus d’un bénéficiaire de mises en jeu sur quatre est au chômage (27%), contre 17% des autres souscripteurs. Les demandeurs d’emploi au chômage depuis plus de 6 mois sont également plus nombreux : ils constituent 16% des bénéficiaires de mises en jeu contre 10% des bénéficiaires sans mise en jeu. Ils représentent six chômeurs sur dix dans les deux groupes de population.

A l’inverse, les actifs en emploi en décembre 2011 sont, en proportion, moins nombreux parmi les bénéficiaires ayant activé leur garantie que parmi les bénéficiaires sans mise en jeu : 58% des premiers sont salariés contre 73% des seconds. Une minorité travaillent à leur compte. Dans les deux cas, les trois quarts des salariés sont en CDI. Toutefois, comme les bénéficiaires avec mise en jeu sont moins souvent salariés, les CDI sont dans l’ensemble moins répandus parmi eux, et le sont encore moins parmi les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes.

Les bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie travaillent moins souvent à temps plein : seuls 43% sont dans ce cas, et même 35% des bénéficiaires de mises en jeu récurrentes, contre 60% des souscripteurs sans mise en jeu.

Tableau 14 : Statut professionnel du signataire

Statut professionnel du signataire	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Salarié	58%	53%	73%
<i>CDI (y.c. fonctionnaire)</i>	43%	37%	54%
<i>Fonctionnaire</i>	4%	5%	5%
<i>CDD</i>	15%	16%	19%
<i>Temps plein</i>	43%	41%	60%
<i>Temps partiel</i>	15%	12%	13%
Indépendant	1%	1%	1%
Demandeur d'emploi	27%	35%	17%
<i>Demandeur d'emploi n'ayant jamais travaillé</i>	1%	1%	1%
<i>Demandeur d'emploi depuis plus de 6 mois</i>	16%	22%	10%
Etudiant	1%	1%	1%
Retraité	1%	0%	1%
En invalidité	2%	1%	1%
Inactif ou autre	9%	9%	6%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : comme leurs aînés, ils sont moins souvent salariés (50%) et plus souvent au chômage (34%) que les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (20%).

1.2.2 Moins de ménages avec un actif occupé

Dans l'ensemble, 73% des ménages bénéficiaires de mises en jeu comptent au moins un actif occupé : 30% étant des couples dans lequel un seul conjoint travaille, 24% des personnes ne vivant pas en couple ou des familles monoparentales dont la personne de référence a un emploi et 19% étant des ménages dont les deux adultes sont en emploi.

Les ménages ayant activé leur garantie de loyer comptent cependant moins souvent des adultes en emploi. Dans 42% des cas, le ménage est en « plein emploi »¹⁰ contre 58% des ménages sans mise en jeu.

Les ménages n'ayant pas mis en jeu sont plus souvent composés d'au moins un actif occupé (85%). Mais la double activité au sein des couples n'est pas significativement plus fréquente.

¹⁰ Au sens où le bénéficiaire et son conjoint travaillent tous les deux, ou, dans le cas des ménages où le bénéficiaire n'a pas de conjoint, le bénéficiaire travaille.

Tableau 15 : Situation professionnelle du ménage

Situation professionnelle du ménage	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Situation de « plein emploi » du ménage bénéficiaire	42%	41%	58%
Couple de 2 actifs en emploi	19%	12%	27%
Ménage d'un bénéficiaire en emploi	24%	29%	31%
Situation sans « plein emploi » du ménage bénéficiaire	58%	59%	42%
Couple dont 1 seul adulte est en emploi	30%	25%	28%
Ménage d'un bénéficiaire sans emploi	16%	18%	8%
Couple sans actif	11%	16%	7%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.2.3 Majoritairement des employés et des ouvriers

Parmi les salariés, la très grande majorité des bénéficiaires avec mises en jeu ont une qualification moindre : 45% sont employés et 46% sont ouvriers. Ces proportions sont proches au sein des bénéficiaires n'ayant pas activé la garantie. Seule différence entre les deux groupes de population, les cadres sont moins nombreux parmi les locataires ayant mis en jeu leur garantie : 7% de cadres intermédiaires contre 14% pour les bénéficiaires sans mise en jeu. Peu présents dans le parc social de façon générale, les cadres supérieurs représentent moins de 2% des souscripteurs de garantie LOCA-PASS.

Tableau 16 : Catégorie socioprofessionnelle du signataire

Catégorie socioprofessionnelle du signataire avec statut salarié	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Cadre supérieur	1%	1%	2%
Cadre intermédiaire	7%	6%	14%
Employé	45%	46%	43%
Ouvrier	46%	47%	41%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : 56% sont ouvriers contre 41% des moins de 30 ans sans mise en jeu, 33% sont employés (contre 43%). Les bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu ont le même profil socioprofessionnel. C'est donc un effet d'âge.

1.2.4 Un peu plus de salariés de très petites entreprises

Les ménages ayant mis en jeu leur garantie de loyer sont, un peu plus souvent que les autres souscripteurs, salariés de très petites entreprises : 16% travaillent dans des entreprises de moins de 10 salariés, contre 11% pour les bénéficiaires n'ayant pas mis en jeu.

Tableau 17 : Taille de l'entreprise du signataire ¹¹

Taille de l'entreprise du signataire	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
De moins de 10 salariés	16%	17%	11%
Entre 10 et 49 salariés	20%	9%	18%
Entre 50 et 99 salariés	11%	16%	14%
100 salariés et plus	50%	50%	53%
Ne sait pas	4%	8%	3%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : même répartition par taille d'entreprise que les bénéficiaires du même âge sans mise en jeu et que leurs aînés avec mise en jeu.

1.2.5 Peu de différences dans les secteurs d'activité

La répartition sectorielle des salariés est quasi identique pour les bénéficiaires avec et sans mise en jeu. Plus de la moitié travaillent dans le secteur des services, respectivement 54% et 57%. Entre 16% et 19% sont salariés du secteur du commerce et des réparations, et environ les mêmes proportions travaillent dans l'industrie.

Tableau 18 : Secteur d'activité de l'entreprise où travaille le signataire ¹¹

Secteur de l'entreprise	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Services	54%	52%	57%
Commerces et réparations	19%	19%	16%
Industrie	16%	18%	20%
Construction	10%	12%	7%
Agriculture	1%	0%	1%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : en lien avec le fait qu'ils sont plus souvent ouvriers que leurs aînés, ils travaillent plus souvent dans l'industrie (21%) et moins dans les services (54%). Il en est de même pour les bénéficiaires de 30 ans sans mise en jeu.

¹¹ Pour les salariés.

1.2.6 Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes ont une ancienneté plus faible

En termes d'ancienneté dans l'emploi, la situation est la même pour les bénéficiaires de mises en jeu que pour les bénéficiaires sans mise en jeu. Plus d'un tiers travaillent dans la même entreprise depuis 5 ans ou plus, un quart environ depuis 2 à 5 ans. Environ un sur cinq y était salarié depuis moins d'un an au 31 décembre 2011. Les plus jeunes bénéficiaires occupent naturellement depuis moins longtemps leur poste dans l'entreprise que les signataires les plus âgés.

Il n'y a pas de différence significative selon l'âge entre l'ensemble des bénéficiaires ayant activé leur garantie et ceux sans activation. En revanche, les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes ont une ancienneté bien plus faible : un tiers travaille depuis moins d'un an dans la même entreprise.

Tableau 19 : Ancienneté du signataire dans l'entreprise

Ancienneté	Mises en jeu	Sans mise
	Mise en jeu %	en jeu %
Moins d'un an	23%	34%
Un à moins de deux ans	14%	12%
Deux à moins de cinq ans	27%	26%
Cinq ans ou plus	36%	28%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : en lien avec leur âge, ils ont une ancienneté plus faible que leur aînés : 34% sont présents depuis moins d'un an dans la même entreprise et seulement 20% depuis 5 ans ou plus. Mais c'est également le cas des bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu.

1.2.7 Plus de pertes d'emplois depuis le début de la garantie, surtout pour les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes

Dans un peu plus de la moitié des ménages avec mise en jeu (52%), l'un des conjoints au moins a changé de situation professionnelle depuis l'entrée dans le logement, contre 39% des bénéficiaires sans mise en jeu. Dans moins de 10% des cas les deux conjoints sont concernés. Parmi les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes, ce sont 60% des ménages qui ont connu un changement professionnel, qui était une perte d'emploi dans la moitié des cas.

La perte d'emploi constitue le principal changement de situation professionnelle et a touché plus fréquemment les ménages bénéficiaires de mises en jeu que ceux n'ayant pas activé leur garantie (43% contre 28%). En revanche, l'obtention d'emploi est plus fréquente pour ces derniers (25% contre 15%). Les changements d'emploi sont aussi fréquents dans les deux groupes de ménages.

Tableau 20 : Changement professionnel depuis l'entrée dans le logement

Changement professionnel entre l'entrée dans le logement et le 31 décembre 2011	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Oui	52%	60%	39%
Oui, pour le signataire	10%	35%	9%
Oui, pour le conjoint seulement	33%	10%	24%
Oui, pour les 2 conjoints	9%	15%	6%
Type de changement (pour la personne concernée)			
Perte d'emploi	43%	51%	28%
Changement d'emploi	18%	10%	22%
Obtention d'un emploi	15%	19%	25%
Non	48%	40%	61%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 21 : Changement professionnel des bénéficiaires de moins de 30 ans depuis l'entrée dans le logement

Changement professionnel entre l'entrée dans le logement et le 31 décembre 2011	Mise en jeu %	Sans mise en jeu %
Non	40%	52%
Oui, pour le conjoint seulement	13%	11%
Oui, pour le signataire	36%	28%
Oui, pour les 2 conjoints	11%	10%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : ils ont une situation professionnelle encore moins stable que leurs aînés : 60% ont connu un changement professionnel et c'est principalement une perte d'emploi (44%).

1.3 Situation locative

1.3.1 Quasi-exclusivement des locataires en HLM

Les ménages qui ont souscrit une garantie de loyer LOCA-PASS entre fin 2008 et fin 2011 sont quasi-exclusivement des locataires de logements HLM. Seuls 1% ont un logement qu'ils déclarent dans le parc privé. Les habitats collectifs tels que les foyers d'étudiants, de jeunes travailleurs ou encore les centres d'hébergement sont minoritaires (moins de 2%).

Tableau 22 : Type de logement occupé

Type de logement	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Logement HLM	94%	97%	91%
Maison individuelle	2%	0%	3%
Logement dans le parc privé	1%	0%	1%
Foyer de jeunes travailleurs	1%	0%	1%
Foyer d'étudiants	<1%	1%	<1%
Centre d'hébergement	0%	0%	<1%
Autre	3%	2%	4%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.3.2 Peu de bénéficiaires dans les centres-villes

Ces logements HLM sont majoritairement situés en dehors des centres-villes : 41% sont en ville mais pas dans le centre et 27% se situent en banlieue d'une agglomération. Ainsi, environ un bénéficiaire de la garantie LOCA-PASS sur cinq habite en centre-ville et un sur sept habite un village de moins de 5000 habitants. Les ménages ayant activé leur garantie sont répartis selon la taille des villes de la même façon que les autres. Il n'y a pas de différence non plus dans la répartition géographique des bénéficiaires selon l'activation de la garantie : les trois-quarts habitent en dehors de l'Ile-de-France.

Tableau 23 : Localisation du logement occupé

Ce logement est-il situé ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Dans un village de moins de 5000 habitants	14%	15%	15%
Dans la banlieue d'une ville	27%	26%	23%
En ville, mais pas au centre-ville	41%	41%	42%
Au centre-ville	18%	18%	20%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 24 : Région de résidence

Région de résidence	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
France métropolitaine (hors Ile-de-France)	74%	76%	75%
Ile-de-France	26%	24%	25%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.3.3 Un ménage sur dix déclaré prioritaire au titre du DALO

Environ un ménage bénéficiaire sur dix avait été déclaré prioritaire au titre du droit au logement opposable (DALO) avant leur emménagement, un statut qui concernait autant de ménages ayant mis en jeu leur garantie que de ménages n'ayant pas activé leur garantie.

Tableau 25 : Part des personnes déclarées prioritaires au titre du DALO avant l'entrée dans le logement

Avant votre entrée dans ce logement, aviez-vous été déclaré prioritaire au titre du DALO ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Oui	13%	11%	10%
Non	87%	89%	90%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : moins souvent déclarés prioritaires au titre du DALO avant leur emménagement que les autres bénéficiaires de mises en jeu (9% contre 13%), ils le sont toutefois dans la même proportion que les signataire de moins de 30 ans sans mise en jeu (8%).

1.3.4 Un nouveau logement généralement en vue d'un « meilleur » logement

Les motifs de déménagement sont sensiblement les mêmes pour les bénéficiaires ayant mis en jeu pris dans leur ensemble et les autres. Ils concernent majoritairement le logement lui-même (67%), notamment le souhait d'un logement plus grand (38%), moins cher (13%) ou plus confortable (10%). Ils renvoient souvent à des motifs personnels (39%) : pour 15% des bénéficiaires, l'entrée dans ce logement correspond à l'accès à un logement personnel et pour 9% c'est leur premier logement autonome. Le souhait de se rapprocher de son lieu de travail, d'études ou de l'école des enfants est évoqué par un bénéficiaire sur dix également.

Les motifs d'emménagement se rapportent enfin à des modifications dans la composition du foyer (17%), liées à une séparation (8%) ou au contraire une mise en couple (5%), ou enfin à une naissance.

Pour les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes, l'emménagement dans le logement concerné par le LOCA-PASS a plus souvent été le moyen d'accéder à un logement personnel et le prix a moins souvent été un critère de sélection. Cela peut laisser penser qu'ils ont eu moins de marge pour choisir un logement au loyer adapté à leurs revenus, mais rien ne permet d'étayer cette hypothèse.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : comme les autres bénéficiaires de moins de 30 ans, ils emménagent principalement car le logement est plus grand (39%) et, dans une moindre mesure, pour accéder à un logement personnel (17%). Néanmoins, ce dernier motif est plus fréquent que chez leurs aînés car ils quittent le domicile des parents ou des beaux-parents (15%).

Tableau 26 : Raisons d’emménagement

Pour quelles raisons avez-vous emménagé dans ce logement ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Motifs ayant trait au logement			
Souhaitait un logement plus grand	38%	32%	36%
Souhaitait un logement moins cher	13%	3%	12%
Souhaitait un logement plus confortable	10%	8%	12%
Logement précédent plus disponible	5%	0%	4%
Souhaitait une maison individuelle	1%	0%	2%
Souhaitait un logement plus petit	0%	0%	1%
Motifs personnels ou professionnels			
A accédé à un logement personnel	15%	21%	13%
A quitté le logement des parents ou beaux parents	9%	11%	10%
Rapprochement du lieu de travail, d’études, de l’école des enfants	9%	8%	9%
Souhaitait changer de quartier	4%	0%	8%
Rapprochement de la famille	1%	1%	2%
Mutation, souhaitait changer de région, changement de travail	1%	2%	1%
Motifs ayant trait à la composition du foyer			
Divorce, séparation, départ d’un membre du foyer, décès	8%	11%	7%
Mise en couple	5%	5%	8%
Naissance	4%	4%	4%
Autres raisons	4%	1%	3%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.3.5 Plus de logements en sur-occupation

Les logements occupés par les bénéficiaires d’une mise en jeu sont plus souvent des logements de 4 pièces ou plus dans 41% des cas. Les ménages qui n’ont pas mis en jeu leur garantie sont légèrement plus nombreux dans des 2 pièces. Mais globalement, il y a peu de différences de taille entre les logements occupés par les deux groupes de ménages.

En relation avec des ménages en moyenne plus grands, le taux d’occupation¹² des logements est plus élevé parmi les ménages avec mise en jeu que parmi les ménages sans mise en jeu. Ainsi, les ménages avec mise en jeu sont plus souvent en sur-occupation, c’est-à-dire qu’ils occupent plus souvent un logement dont le nombre de pièces est inférieur au nombre d’occupants. C’est le cas de 30% des ménages avec mise en jeu contre 18% des ménages sans mise en jeu. Inversement, les ménages en sur-occupation sont moins nombreux (35% contre 42%).

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : comme les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu, ils occupent des logements un peu plus petits que leurs aînés.

¹² Le taux d’occupation d’un logement est calculé ici en faisant le rapport entre le nombre de personnes vivant dans le logement et le nombre de pièces du logement (hors cuisine, salle de bains, WC).

Tableau 27 : Taille du logement

Combien de pièces comprend ce logement (hors cuisine, salle de bains, WC) ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
1 pièce	5%	6%	5%
2 pièces	15%	15%	20%
3 pièces	39%	41%	39%
4 pièces	31%	29%	28%
5 ou 6 pièces	10%	10%	7%
Total	100%	100%	100%
Nombre moyen de pièces	3,3	3,2	3,1

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 28 : Taux d'occupation du logement

Taux d'occupation du logement	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
<1	35%	40%	42%
1	35%	40%	40%
>1	30%	20%	18%
Total	100%	100%	100%
Taux moyen	1,00	1,00	0,92

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Note : Le taux d'occupation d'un logement est calculé ici en faisant le rapport entre le nombre de personnes vivant le logement et le nombre de pièces du logement (hors cuisine, salle de bains, WC).

1.3.6 Une caution le plus souvent prise en charge par le LOCA-PASS

Lors de la signature du contrat de bail, la caution exigée par le bailleur est d'1 mois de loyer pour les logements HLM. Pour la grande majorité des bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS, la caution a été payée par le dispositif d'avance LOCA-PASS qui a été mobilisée aussi souvent par les bénéficiaires qui ont ensuite activé leur garantie que par les autres – dans huit cas sur dix environ.

Tableau 29 : Utilisation du dépôt de garantie LOCA-PASS

Avez-vous payé le mois de caution avec le dépôt de garantie LOCA-PASS ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Oui	80%	77%	77%
Non	20%	23%	23%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu ni avec les bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu.

1.3.7 Le dispositif LOCA-PASS généralement découvert à l'entrée dans le logement

Les conditions de connaissance du LOCA-PASS sont les mêmes pour les ménages qui ont mis en jeu leur garantie que pour les autres. Un peu plus de la moitié des ménages ayant souscrit une garantie de loyer LOCA-PASS ont connu ce dispositif au moment où ils ont obtenu le logement concerné. Un peu plus d'un quart la connaissait par ailleurs. Moins d'un sur cinq en avait déjà bénéficié auparavant.

Tableau 30 : Mode de connaissance de la garantie de loyer LOCA-PASS

Comment avez-vous connu la garantie de loyer LOCA-PASS ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Lorsque vous avez eu ce logement	56%	53%	53%
Vous connaissiez déjà par ailleurs	27%	32%	26%
Vous en aviez bénéficié auparavant pour un autre logement	17%	14%	21%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu ni avec les bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu.

1.3.8 La garantie de loyer LOCA-PASS pallie plus souvent l'absence de garant dans l'entourage pour les bénéficiaires de mises en jeu que pour les autres ménages

Les bénéficiaires de mises en jeu déclarent que le plus souvent c'est le bailleur qui leur a demandé de remplir un dossier de garantie (43%), une demande aussi fréquente qu'en 2006 (38%). Le souhait d'indépendance du locataire vis-à-vis de ses proches a été évoqué par un peu plus d'un quart des ménages : 26% de ceux qui ont activé la garantie et 28% de ceux sans mise en jeu ne souhaitaient pas demander à une personne de leur entourage de se porter garant. Les bénéficiaires de mise en jeu y ont en revanche plus souvent eu recours du fait que, dans leur entourage, personne ne pouvait ou ne voulait se porter garant (24% contre 15%).

Tableau 31 : Motifs du recours à la garantie de loyer LOCA-PASS

Pourquoi avez-vous fait un dossier de garantie de loyer LOCA-PASS ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Votre bailleur vous l'a demandé	43%	41%	46%
Vous ne souhaitiez pas demander à une personne de votre entourage de se porter garant	26%	28%	28%
Dans votre entourage, personne ne pouvait ou ne voulait se porter garant	24%	28%	15%
Autre	7%	4%	9%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : comme leurs aînés avec mise en jeu, ils ont signé un dossier LOCA-PASS un peu plus souvent que bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu parce que dans leur entourage personne ne pouvait se porter garant (25% contre 18%).

1.3.9 Un autre garant par sécurité mais rare

En règle générale, la garantie de loyer LOCA-PASS semble être une garantie suffisante pour le bailleur. La majorité des bénéficiaires ne possèdent pas de deuxième garant. Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes ont un peu plus souvent que les autres une deuxième garantie de loyer. C'est moins souvent que les autres à la demande du bailleur.

Parmi les locataires détenant une deuxième garantie, les bénéficiaires avec mise en jeu y ont dans l'ensemble eu recours par sécurité un peu plus souvent que les ménages sans mise en jeu. En revanche, les bénéficiaires sans mise en jeu ont plus souvent pris deux garanties à la demande du bailleur. C'est alors bien plus souvent un proche ou un ami qui s'est porté garant que pour les bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie (67% contre 36%). Ces derniers déclarent plus souvent avoir obtenu une autre garantie par le CIL lui-même. Il s'agit probablement d'une confusion avec le dispositif LOCA-PASS, les CIL ne proposant aucune autre garantie.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : le deuxième garant est aussi peu fréquent (5%) que pour les autres bénéficiaires avec mise en jeu (6%) et que pour les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (6%). Pour ces derniers, c'est néanmoins beaucoup plus souvent un proche qui s'est porté garant.

Tableau 32 : Présence d'un deuxième garant

Dans ce logement, en plus de cette garantie LOCA-PASS, une autre personne ou un autre organisme s'est-il porté garant pour le paiement de votre loyer en cas d'impayés ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Oui	6%	11%	6%
Non	94%	89%	94%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 33 : Motif du recours à un deuxième garant

Pourquoi avez-vous eu recours à une deuxième garantie?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Vous pensiez que c'était une sécurité	51%	53%	25%
Votre bailleur a exigé deux garanties	26%	17%	57%
Ne sait pas	12%	30%	5%
Ça s'est fait automatiquement, noté comme ça sur le contrat...	1%	0%	5%
Pour une autre raison	10%	0%	7%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 34 : Identité du deuxième garant

Qui d'autre s'est porté garant pour le paiement du loyer de votre logement ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Le CIL	38%	35%	3%
Un membre de votre famille	35%	33%	60%
L'employeur	8%	0%	14%
Le FSL (Fonds Solidarité Logement)	5%	10%	0%
Une assurance	3%	0%	1%
Une association	3%	0%	3%
Un ami	1%	0%	7%
Autre	7%	21%	12%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.3.10 La moitié des mensualités de loyer sont inférieures à 500 euros

Le montant de la quittance de loyer est d'un peu plus de 500 euros en moyenne, charges comprises, pour les ménages avec mise en jeu comme pour ceux sans mise en jeu. Un quart des logements occupés ont un loyer inférieur à 400 euros et la moitié des loyers sont inférieurs à 500 euros. Seuls 10% des ménages occupent un logement dont le loyer s'élève à 700 euros ou plus.

Tableau 35 : Montant de la quittance de loyer au 31 décembre 2011

Au 31 décembre 2011, quel était le montant mensuel de la quittance de loyer avec les charges ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Moins de 400 euros	22%	26%	23%
400 à moins de 500 euros	26%	34%	28%
500 à moins de 600 euros	28%	18%	23%
600 à moins de 700 euros	14%	13%	15%
700 euros ou plus	11%	10%	10%
Total	100%	100%	100%
Loyer moyen (en euros)	512	508	502

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.3.11 Les charges pèsent un peu plus dans le loyer des bénéficiaires de mises en jeu récurrentes

Pour environ 80% des ménages, les charges représentent moins de 30% du montant du loyer. Pour les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes néanmoins, la part des charges dans le loyer est un peu plus élevée : pour 26% d'entre eux elle dépasse un tiers du loyer tandis que cela ne concerne que 17% des bénéficiaires sans mise en jeu.

Tableau 36 : Montant mensuel des charges au 31 décembre 2011

Au 31 décembre 2011, quel était le montant mensuel des charges ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
0 euro	23%	22%	23%
50 euros ou moins	17%	18%	21%
50 à 100 euros	27%	26%	28%
100 à 150 euros	13%	14%	13%
Plus de 150 euros	20%	20%	15%
Total	100%	100%	100%
Montant moyen des charges (en euros) (y.c. charges=0)	93	94	79
Montant moyen des charges (en euros) (charges>0)	120	121	102

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 37 : Part des charges dans le loyer

Part des charges dans le loyer	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
30% du loyer ou moins	79%	74%	83%
plus de 30% du loyer	21%	26%	17%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.3.12 Davantage de paiements du loyer par mandat postal ou en espèces et moins de virements automatiques

Les bénéficiaires de mises en jeu paient davantage leur loyer par mandat postal ou en espèces que les bénéficiaires sans mise en jeu.

Tableau 38 : Mode de paiement utilisé pour le loyer

Quel mode de paiement utilisez-vous pour le loyer ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu
	%	%	%
Virement automatique	50%	47%	78%
Chèque	16%	12%	12%
Espèces	7%	7%	2%
Mandat postal	18%	23%	3%
Carte bancaire	4%	4%	2%
Mandat compte	2%	3%	1%
Tip	1%	3%	1%
Mandat cash	1%	1%	0%
Autre	1%	1%	1%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : comme leurs aînés avec mise en jeu, ils privilégient le virement automatique (49%) et le mandat postal (21%) contre respectivement 80% et 4% des bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu. Le chèque est utilisé par un jeune sur dix, avec ou sans mise en jeu.

1.4 Situation financière

1.4.1 Les ressources des ménages avec mise en jeu sont plus faibles

Le revenu mensuel moyen des ménages ayant mis en jeu leur garantie LOCA-PASS est nettement inférieur à celui des ménages n'ayant pas activé leur garantie, surtout pour les ménages qui ont connu des mises en jeu récurrentes. Ainsi, les ménages avec mise en jeu perçoivent 1 380 euros par mois et les ménages avec mises en jeu récurrentes moins de 1 200 euros, tandis que les ménages sans mise en jeu perçoivent environ 1 700 euros par mois, allocations et autres aides comprises. Un tiers des ménages avec mise en jeu ont au 31 décembre 2011 un revenu mensuel inférieur à 1 050 euros, valeur qui correspond au montant mensuel net du Smic à cette date¹³.

¹³ Au 31 décembre 2011, le Smic mensuel s'élevait à 1 393,82 euros bruts, soit environ 1 050 euros nets.

Tableau 39 : Revenu mensuel net du ménage au 31 décembre 2011

Revenu mensuel net total du ménage au 31 décembre 2011	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Moins de 800 euros	18%	25%	6%
800 à moins de 1 050 euros	17%	19%	11%
1 050 à moins de 1 400 euros	20%	23%	20%
1 400 à moins de 1 800 euros	19%	17%	23%
1 800 à moins de 2 500 euros	17%	13%	23%
2 500 euros ou plus	9%	3%	16%
Total	100%	100%	100%
Revenu mensuel moyen (en euros)	1 380	1 199	1 684

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : ils ont un revenu moins élevé (1 237 euros) que les ménages plus âgés avec mise en jeu et que les ménages de moins de 30 ans sans mise en jeu (1 593 euros). Environ 28% des ménages de moins de 30 ans avec mise en jeu perçoivent moins de 800 euros par mois et seuls 20% touchent 1 800 euros mensuels.

Pour comparer les ressources des ménages en tenant compte du nombre de personnes qui vivent dans le même logement, le « revenu par unité de consommation » a été calculé selon la méthodologie de l'Insee. Cet indicateur est obtenu en divisant le revenu total par le nombre d'« unités de consommation » du ménage. Dans ce calcul, l'adulte principal du ménage (ici le signataire) compte pour 1 unité de consommation, les autres adultes et les enfants de plus de 14 ans comptent pour 0,5 unité et les enfants de 14 ans ou moins comptent pour 0,3 unité.

Le constat fait à partir des ressources mensuelles du ménage se trouve confirmé à travers l'analyse du revenu par unité de consommation. Les ménages bénéficiaires de mises en jeu disposent d'un revenu par personne moins élevé que ceux n'ayant pas mis en jeu : la moitié environ dispose d'un revenu par unité de consommation inférieur à 700 euros, contre moins d'un quart des bénéficiaires n'ayant pas mis en jeu leur garantie.

Tableau 40 : Revenu mensuel net du ménage par unité de consommation

Revenu mensuel net du ménage par unité de consommation	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Moins de 500 euros	26%	31%	8%
500 à moins de 700 euros	21%	20%	15%
700 à moins de 850 euros	27%	27%	35%
850 à moins de 1 050 euros	16%	10%	21%
1 050 euros ou plus	11%	6%	20%
Total	100%	100%	100%
Revenu mensuel moyen par unité de consommation (en euros)	784	729	1022

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.4.2 Plus de bénéficiaires de l'APL parmi les mises en jeu

Environ 70% des ménages avec mise en jeu bénéficient d'une aide au logement versée par la CAF (APL, AL, ALS, ALF), contre 55% des ménages sans mise en jeu et environ 47% de l'ensemble des

locataires du parc social de France métropolitaine¹⁴. Ces différences s’expliquent par les disparités de revenus. Dans 99% des cas, l’aide est versée directement au bailleur, conformément à la subrogation automatique en vigueur dans le parc social.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : 45% touchent l’APL, soit autant que les autres bénéficiaires de leur âge (42%).

Tableau 41 : Aide au logement de la CAF

Pour ce logement, bénéficiez-vous d'une aide au logement versée par la CAF (APL, AL, ALS, ALF) ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Oui	71%	68%	55%
Non	29%	32%	45%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 42 : Montant mensuel des aides au logement de la CAF

Quel était le montant mensuel de cette aide en décembre 2011 ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
120 euros ou moins	18%	10%	22%
120 à 200 euros	22%	20%	30%
200 à 300 euros	29%	20%	25%
Plus de 300 euros	32%	50%	23%
Total	100%	100%	100%
Montant mensuel moyen des aides au logement (en euros)	246	279	218

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.4.3 Un taux d’effort plus élevé parmi les mises en jeu

Le montant du loyer représente en moyenne 46% du revenu des ménages avec mise en jeu de la garantie LOCA-PASS alors qu’il n’est que de 34% parmi les ménages sans activation¹⁵. Cette part du loyer dans le revenu, également appelée « taux d’effort » du ménage¹⁶, est donc nettement plus importante pour les ménages avec mises en jeu.

Au-delà de 30%, le taux d’effort d’un ménage est couramment considéré comme critique et alerte sur le risque que le montant affecté au loyer empiète sur les autres dépenses ou la capacité d’épargne du ménage. Les trois quarts des ménages ayant connu des mises en jeu récurrentes sont au-dessus de ce seuil. Près de la moitié des ménages avec mise en jeu (46%) consacrent même plus de 40% de leur revenu au loyer, contre un quart des ménages sans mise en jeu.

¹⁴ Rapport sur l’occupation du parc social et son évolution, juin 2010, ministère de l’Écologie, de l’Énergie, du Développement durable et de la Mer en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.

¹⁵ Tableau 43, dernière ligne.

¹⁶ Le « taux d’effort » est calculé ici en faisant le rapport du montant total de la quittance de loyer (sans déduction du montant de l’APL) et du revenu total du ménage. Il s’agit donc d’un taux d’effort brut.

Tableau 43 : Taux d'effort du ménage

Taux d'effort du ménage	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
20% ou moins	8%	5%	13%
20% à 30%	22%	19%	35%
30% à 40%	24%	24%	29%
Plus de 40%	46%	52%	24%
Total	100%	100%	100%
Taux d'effort moyen (en%)	46	51	34

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : leur taux d'effort (49%) est du même ordre que leurs aînés et plus élevé que les autres bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu (34%).

1.4.4 Des crédits et un surendettement plus fréquents parmi les mises en jeu

Les bénéficiaires de mises en jeu ont plus souvent des crédits ou des échéances de remboursement en cours (61% contre 47% des ménages sans mise en jeu). En moyenne, ils ont plus souvent aussi d'autres dépenses fixes telles que des pensions à verser (17% contre 11%).

Face à ces situations budgétaires délicates, 83% des bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie déclarent assumer difficilement leurs dépenses au moins certains mois contre 56% des autres ménages. Un tiers rencontrent ces difficultés tous les mois. Seuls 7% déclarent ne jamais avoir de difficultés à assumer leurs dépenses. Au contraire, 24% des bénéficiaires sans mise en jeu déclarent ne jamais rencontrer de difficultés.

Pour faire face à leurs dettes, 15 % des ménages ayant mis en jeu leur garantie LOCA-PASS ont déjà fait l'objet d'un dossier de surendettement contre 4% pour ceux n'ayant pas mis en jeu.

Un ménage avec mise en jeu sur trois est actuellement ou a été en interdit bancaire. Parmi les ménages ayant connu des mises en jeu récurrentes, un peu plus d'un tiers est en interdit bancaire au moment de l'enquête.

Tableau 44 : Situation financière du ménage en décembre 2011 et évolution depuis l'entrée dans le logement

	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
En décembre 2011			
Crédits ou échéanciers de remboursement	61%	66%	47%
Autres dépenses fixes (pension versée à un tiers...)	17%	19%	11%
Depuis l'entrée dans le logement			
Dépenses trop difficiles à assumer			
Oui, tous les mois	33%	44%	13%
Oui, certains mois	50%	43%	43%
Rarement	10%	4%	20%
Non, jamais	7%	5%	24%
Total	100%	100%	100%
Dossier de surendettement auprès de la Banque de France ?			
Oui	15%	18%	4%
votre demande est en cours	8%	6%	6%
votre dossier a été accepté avant l'emménagement	28%	31%	41%
votre dossier a été accepté après l'entrée dans le logement	64%	63%	53%
Non	85%	82%	96%
Total	100%	100%	100%
Interdit bancaire du signataire ou son conjoint			
Oui, vous l'êtes encore actuellement	22%	37%	4%
Oui, mais vous ne l'êtes plus actuellement	13%	17%	4%
Non	64%	46%	92%
Refus de répondre	1%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : ils ont moins souvent que leurs aînés avec mise en jeu un dossier de surendettement auprès de la Banque de France (9%), mais c'est plus fréquent que pour les autres bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (3%). Au moment de l'enquête, les bénéficiaires de mises en jeu de moins de 30 ans sont aussi plus souvent en interdit bancaire que les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (22% contre 5%) et ils sont plus nombreux aussi à l'avoir été. Par ailleurs, 58% ont des crédits en cours, 15% d'autres dépenses fixes et 22% sont en interdit bancaire.

1.4.5 Un « reste à vivre » deux fois moins élevé pour les bénéficiaires de mises en jeu

Pour juger de la situation budgétaire des ménages, l'indicateur « reste à vivre » est calculé en déduisant des ressources les remboursements de crédits et les pensions versées. Sur cette base, on calcule le « reste à vivre » par unité de consommation. Ainsi, 29% des bénéficiaires avec mise en jeu ont un « reste à vivre » par unité de consommation inférieur à 450 euros contre 10% des bénéficiaires sans mise en jeu. Parmi les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes, 69% disposent même de moins de 700 euros par mois, par unité de consommation.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : leur « reste à vivre » est plus faible car 35% ont moins de 700 euros, contre 10% pour les bénéficiaires de moins de 30 ans sans mise en jeu.

Tableau 45 : « Reste à vivre » pour le ménage

	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
« Reste à vivre » pour le ménage			
0 à 700 euros	<u>25%</u>	<u>37%</u>	8%
700 à 1 000 euros	<u>21%</u>	20%	15%
1 000 à 1 500 euros	<u>27%</u>	27%	35%
1 500 à 2 000 euros	16%	10%	21%
Plus de 2 000 euros	<u>11%</u>	<u>6%</u>	20%
Total	100%	100%	100%
« Reste à vivre » moyen (en euros)	1 184	955	1 516
« Reste à vivre » par unité de consommation du ménage			
0 à 450 euros	<u>29%</u>	<u>42%</u>	10%
450 à 700 euros	<u>31%</u>	27%	21%
700 à 1 000 euros	<u>23%</u>	<u>18%</u>	31%
Plus de 1 000 euros	<u>17%</u>	<u>15%</u>	37%
Total	100%	100%	100%
« Reste à vivre » moyen par unité de consommation (en euros)	670	588	933

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 46 : Opinion des ménages sur le rapport loyer/revenu, à l'entrée dans le logement et en décembre 2011

	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Au moment de votre entrée dans ce logement, par rapport à vos revenus de l'époque, le montant du loyer était à votre avis... ?			
Beaucoup trop élevé	12%	12%	9%
Un peu trop élevé	25%	25%	23%
Adapté	63%	62%	69%
Total	100%	100%	100%
Et fin 2011, était-ce différent ?			
Oui	<u>37%</u>	<u>44%</u>	25%
Non	<u>63%</u>	<u>56%</u>	75%
Total	100%	100%	100%
Donc fin 2011, par rapport à vos revenus, le montant du loyer était à votre avis... ?			
Beaucoup trop élevé	26%	<u>40%</u>	15%
Un peu trop élevé	<u>43%</u>	<u>39%</u>	50%
Adapté	31%	<u>21%</u>	35%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

1.4.6 Des ménages ayant plus souvent eu à faire face à un niveau de vie en baisse depuis l’emménagement

Tableau 47 : Evolution du revenu du ménage depuis l’entrée dans le logement

Globalement, le revenu total de votre foyer a-t-il changé entre votre entrée dans ce logement et décembre 2011 ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Beaucoup augmenté	4%	2%	4%
Un peu augmenté	21%	18%	26%
Resté stable	36%	30%	50%
Un peu baissé	12%	9%	11%
Beaucoup baissé	27%	41%	9%
Total	100%	100%	100%
Était-ce lié... (Parmi ceux dont le revenu a changé)			
À un changement professionnel	56%	12%	61%
À un changement familial (par ex une baisse d'allocation, le départ d'un enfant...)	14%	52%	14%
Les deux	15%	21%	7%
A une autre raison	15%	15%	17%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : peu de différence avec leurs aînés avec mise en jeu, si ce n’est que lorsque leur revenu ou leurs dépenses ont varié c’est un peu plus souvent en raison de changements professionnels, ce qui est plus fréquent aussi que pour les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu. Pour 44%, les dépenses augmentent alors que le revenu n’augmente pas, pour 44% également dépenses et revenus varient dans le même sens, et pour 13% les dépenses diminuent et pas le revenu.

Tableau 48 : Evolution des dépenses du ménage depuis l’entrée dans le logement

Globalement, les dépenses de votre foyer ont-elles changé entre l’entrée dans ce logement et fin 2011 ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Beaucoup augmenté	29%	33%	17%
Un peu augmenté	28%	26%	34%
Resté stable	30%	22%	42%
Un peu baissé	6%	5%	6%
Beaucoup baissé	7%	14%	1%
Total	100%	100%	100%
Les dépenses ont changé, était-ce lié à ... ? (Parmi ceux dont les dépenses ont changé)			
À un changement familial	25%	21%	27%
À un changement professionnel	25%	29%	20%
Les deux	21%	28%	12%
A une autre raison	29%	22%	41%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 49 : Evolution comparée des dépenses et du revenu du ménage depuis l'entrée dans le logement

Variations des dépenses et du revenu du foyer	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %
Dépenses ↗ ou = et revenu ↘ ou =	48%	56%	39%
Dépenses ↗ et revenu =	18%	19%	22%
Dépenses ↗ et revenu ↘	21%	26%	12%
Dépenses = et revenu ↘	9%	11%	5%
Dépenses et revenu varient dans le même sens	40%	35%	46%
Dépenses ↗ et revenu ↗	17%	15%	17%
Dépenses = et revenu =	15%	7%	26%
Dépenses ↘ et revenu ↘	8%	13%	3%
Dépenses ↗ ou = et revenu ↗ ou =	11%	8%	16%
Dépenses = et revenu ↗	6%	4%	11%
Dépenses ↘ et revenu ↗	2%	2%	2%
Dépenses ↘ et revenu =	3%	2%	3%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2/ LES IMPAYES DE LOYER ET LES MISES EN JEU DE LA GARANTIE

Cette partie décrit la perception des personnes interrogées sur leurs éventuelles difficultés de paiement et les recours utilisés.

Rappelons qu'il existe un décalage entre l'information déclarée par la personne interrogée et l'information détenue par les collecteurs, c'est pourquoi certains tableaux présentés de cette partie présentent les résultats en comparant les bénéficiaires ayant mis en jeu et ceux n'ayant pas mis en jeu leur garantie, en tenant compte des informations du fichier de l'ANPEEC d'une part et des déclarations des bénéficiaires d'autre part.

2.1 Les difficultés de paiement

2.1.1 Plus de difficultés à payer le loyer parmi les bénéficiaires de mises en jeu

Les deux tiers des bénéficiaires de mises en jeu ont déclaré avoir eu au moins quelquefois des difficultés pour payer leur loyer. Cette proportion n'est que de 17% parmi ceux qui n'ont pas eu de mises en jeu mais s'élève à 89% parmi les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes. Seuls 2% de ces derniers déclarent n'avoir jamais rencontré de difficultés pour le loyer du logement concerné.

Tableau 50 : Fréquence des difficultés à payer le loyer ou les charges

Avant janvier 2012, dans ce logement dont nous parlons vous est-il arrivé de rencontrer des difficultés pour payer votre loyer ou vos charges ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %	Mise en jeu déclarée %	Mise en jeu non déclarée %
Souvent	24%	51%	4%	31%	14%
Quelquefois	40%	38%	13%	46%	32%
Rarement	23%	8%	11%	19%	28%
Jamais	14%	2%	71%	4%	26%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 51 : Ampleur des difficultés à payer le loyer ou les charges

Vos difficultés à payer le loyer portaient sur... ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %	Mise en jeu déclarée %	Mise en jeu non déclarée %
La totalité du montant du loyer à chaque fois	59%	58%	64%	60%	58%
Une partie du montant du loyer à chaque fois	27%	27%	26%	27%	26%
l'un et l'autre	14%	14%	10%	13%	17%
Total	100%	100	100%	100	100

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : ils sont aussi nombreux que leurs aînés à évoquer des difficultés à payer le loyer souvent (26%), quelquefois (39%) ou rarement (25%), difficultés qui portent aussi principalement sur la totalité du loyer (60%) ou une partie (25%). Ils déclarent ces difficultés beaucoup plus souvent que les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu parmi lesquels seuls 17% en ont eues quelquefois.

2.1.2 La perte d'emploi, premier motif de difficultés de paiement du loyer

La principale cause de difficultés évoquées par les bénéficiaires de mises en jeu pour expliquer leurs difficultés à payer le loyer est la perte d'emploi (33%). Dans une moindre mesure, leurs difficultés de paiement sont à mettre par ordre décroissant sur le compte de leur loyer trop élevé par rapport aux ressources (10%), une baisse de revenus liée à une maladie (7%) ou la lourdeur des crédits (6%) (voir tableau page suivante).

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : comme leurs aînés avec mise en jeu et comme les autres jeunes sans mise en jeu, la principale raison des difficultés est une perte d'emploi (40%).

2.1.3 Le loyer est la première priorité de paiement

En cas de difficultés financières, le loyer est de loin la première priorité de paiement affichée par les bénéficiaires de mises en jeu comme par les autres bénéficiaires (74% et 85%). Les ménages ayant connu des mises en jeu récurrentes sont cependant plus nombreux à faire passer en premier les factures d'eau, d'électricité ou de gaz (voir tableau page 54). Les bénéficiaires n'ayant pas eu recours à la garantie de loyer considèrent le loyer plus prioritaire : plus des quatre cinquièmes le citent en premier.

Tableau 52 : Motifs des difficultés à payer le loyer

Quelles sont les raisons de vos difficultés à payer votre loyer ? (réponses multiples)	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Baisse de revenu					
perte d'emploi	23%	41%	3%	40%	30%
baisse de revenus liée à une maladie, un accident	6%	7%	1%	10%	14%
baisse de revenus liée à une séparation	4%	10%	1%	7%	6%
perte d'allocations	3%	5%	0%	4%	5%
retard de paiement des aides au logement	2%	3%	1%	3%	5%
baisse de revenus pour d'autres raisons (congé parental, arrêt heures sup)	2%	5%	0%	5%	2%
Insuffisance des revenus					
loyer trop élevé par rapport aux ressources	8%	14%	1%	13%	14%
revenus irréguliers, contrats précaires...	3%	4%	0%	5%	6%
lourdeur des crédits ou des autres factures	6%	13%	1%	10%	7%
salaire ou revenus trop faibles par rapport aux dépenses	3%	7%	0%	5%	5%
problème de gestion du budget et des paiements	3%	6%	1%	4%	6%
Augmentation des dépenses					
dépenses non prévues	4%	4%	1%	7%	8%
dépenses supplémentaires liées à une naissance	1%	3%	0%	2%	2%
cout de la vie qui augmente	1%	4%	0%	2%	1%
Autre	5%	0%	0%	8%	8%
refuse de réponse	0%	0%	0%	0%	0%
Parmi ces raisons, quelle est la principale raison de vos difficultés à payer votre loyer ?					
Baisse de revenu	45%	49%	49%	47%	45%
perte d'emploi	33%	36%	30%	34%	27%
baisse de revenus liée à une maladie	7%	3%	9%	6%	8%
baisse de revenus liée à une séparation	4%	6%	6%	4%	4%
une perte d'allocations	2%	4%	1%	2%	2%
Insuffisance des revenus	16%	21%	17%	16%	14%
loyer trop élevé par rapport aux ressources	10%	11%	13%	10%	10%
lourdeur des crédits ou des autres factures	6%	10%	4%	6%	4%
dépenses non prévues (problème de voiture, d'électroménager, ...)	3%	2%	7%	4%	4%
Augmentation des dépenses	4%	2%	10%	5%	6%
dépenses supplémentaires liées à une naissance	1%	1%	1%	1%	2%
retard de paiement des aides au logement	1%	0%	3%	1%	3%
Autre	32%	27%	27%	31%	35%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 53 : Priorités de paiement en cas de difficultés financières

D'une manière générale, si vous avez des difficultés financières, quelles factures payez-vous en premier ?			
	Mise en jeu	Mises en jeu	Sans mise
	%	récurrentes	en jeu
Factures payées en premier	%	%	%
Loyer	74%	56%	85%
Eau, électricité, gaz	19%	34%	8%
Remboursement de crédits	3%	3%	2%
Impôts et taxes	2%	3%	3%
Téléphone/Internet/Canal+	1%	1%	0%
Alimentation	1%	1%	0%
Assurance	0%	0%	1%
Cantine, scolarité, nourrice...	0%	0%	0%
Mutuelle	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%
Factures payées en deuxième			
Eau, électricité, gaz	60%	53%	70%
Loyer	16%	27%	10%
Remboursement de crédits	8%	7%	6%
Téléphone/Internet/Canal+	6%	6%	4%
Impôts et taxes	4%	1%	7%
Autre, précisez	0%	0%	0%
Pas de difficultés	0%	0%	0%
Assurance	3%	5%	1%
Cantine, scolarité, nourrice...	0%	0%	0%
Nourriture, alimentation	2%	1%	1%
Mutuelle	0%	0%	0%
Essence, transport, voiture...	0%	0%	0%
Pension alimentaire	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%
Factures payées en troisième			
Téléphone/Internet/Canal+	32%	34%	29%
Remboursement de crédits	19%	22%	18%
Impôts et taxes	15%	11%	20%
Eau, électricité, gaz	11%	11%	17%
Assurance	7%	6%	7%
Loyer	7%	10%	3%
Nourriture, alimentation	5%	3%	3%
Autre, précisez	1%	1%	0%
Cantine, scolarité, nourrice...	2%	1%	1%
Mutuelle	0%	1%	1%
Essence, transport, voiture...	0%	0%	0%
Pension alimentaire	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.1.4 Les bailleurs, principal contact à la suite d'une difficulté de paiement

Face à une difficulté pour payer le loyer, trois quarts des locataires couverts par le LOCA-PASS contactent leur bailleur. Environ la moitié des bénéficiaires de mises en jeu, récurrentes ou non, ont contacté le collecteur tandis qu'un tiers des bénéficiaires sans mise en jeu l'ont fait. Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes sont moins nombreux à s'être tournés vers le collecteur. Un tiers des locataires se sont adressés à la mairie ou au Comité Communal d'Action Sociale (CCAS). La CAF et la banque sont également des interlocuteurs qui ont été contactés, de même que la famille ou les amis, qu'ils se soient portés garant ou non pour le loyer.

Tableau 54 : Organismes contactés par les bénéficiaires suite à une difficulté de paiement

Quand vous avez eu des difficultés à payer votre loyer, avez-vous pris contact avec ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
vos bailleur	75%	76%	73%	76%	73%
le collecteur qui garantit votre loyer en cas d'impayés	48%	29%	29%	49%	40%
la mairie ou le CCAS	34%	41%	22%	33%	39%
vos famille ou des amis (autres que votre garant)	26%	31%	21%	25%	29%
avec la CAF	25%	27%	23%	25%	27%
vos banque	23%	23%	22%	24%	15%
vos autre garant	17%	38%	10%	20%	0%
des associations	15%	31%	8%	15%	20%
vos employeur	8%	16%	7%	8%	4%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

2.1.5 Le collecteur et la famille apportent plus souvent une aide financière

Les collecteurs semblent être les organismes qui ont le plus souvent été pourvoyeurs d'une aide financière pour les bénéficiaires de mises en jeu qui les ont contactés. Il s'agit très probablement du LOCA-PASS. En second lieu, ce sont la famille ou les amis qui ont aidé financièrement les bénéficiaires en difficulté. Les aides autres que financières proviennent aussi le plus souvent des proches, mais également du bailleur.

Les bénéficiaires qui n'ont pas activé leur garantie n'ont pas été plus nombreux à rechercher de l'aide auprès d'organismes ou de leur entourage. Mais, semble-t-il, les aides financières obtenues leur ont probablement permis d'éviter une activation du LOCA-PASS. Notamment, le second garant aurait plus souvent joué son rôle et a apporté une aide financière chaque fois qu'il a été sollicité.

Tableau 55 : Aides financières obtenues

Avez-vous obtenu une aide financière de la part de ... ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
le collecteur qui garantit votre loyer en cas d'impayés	85%	92%	47%	87%	60%
vos famille ou des amis (autres que votre garant)	68%	66%	82%	69%	61%
vos autre garant	61%	38%	100%	61%	0%
la mairie ou le CCAS	43%	32%	43%	43%	42%
des associations	31%	31%	18%	33%	15%
avec la CAF	25%	26%	37%	25%	29%
vos banque	16%	23%	25%	17%	5%
vos employeur	40%	16%	62%	39%	69%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 56 : Aides autres que financières obtenues

Avez-vous obtenu une aide autre que financière de la part de ... ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
vos bailleur	41%	39%	47%	41%	37%
vos famille ou des amis (autres que vos garant)	40%	53%	44%	44%	17%
la mairie ou le CCAS	33%	41%	11%	33%	34%
des associations	25%	48%	45%	29%	14%
vos autre garant	15%	0%	0%	15%	0%
le collecteur qui garantit vos loyer en cas d'impayés	10%	5%	9%	10%	7%
vos banque	8%	8%	21%	7%	19%
avec la CAF	5%	5%	3%	5%	6%
vos employeur	5%	0%	8%	5%	0%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : peu de différence dans la réaction face à des difficultés. Les jeunes se tournent néanmoins légèrement plus vers des associations (45%).

2.1.6 Un suivi social pour plus de la moitié

Quand ils ont eu des difficultés à payer leur loyer, plus de la moitié des bénéficiaires de mise en jeu ont rencontré une assistante sociale de leur commune ou du CCAS de leur département. Un sur cinq environ a bénéficié d'une étude de son budget ou d'une aide à la gestion du budget, là aussi plus souvent avec une assistante sociale de leur commune ou du CCAS qu'avec un conseiller social de leur bailleur.

Tableau 57 : Accompagnement social en cas de difficultés à payer le loyer

Quand vous avez eu des difficultés à payer vos loyer,...	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
avez-vous rencontré... ?					
...un conseiller social de vos bailleur	16%	19%	16%	17%	11%
...une assistante sociale de vos commune ou du CCAS ou de vos département	53%	60%	37%	52%	58%
L'aviez-vous déjà rencontrée avant les difficultés à payer vos loyer dont nous parlons	37%	40%	22%	36%	45%
A rencontré les deux	12%	15%	8%	12%	7%
A rencontré l'un ou l'autre	57%	65%	45%	56%	55%
avez-vous bénéficié de l'étude de vos budget ou d'une aide à la gestion de vos budget ?	19%	26%	17%	19%	16%
Etait-ce avec... ?					
...un conseiller social de vos bailleur	35%	47%	16%	30%	62%
...une assistante sociale de vos commune ou du CCAS ou de vos département ?	87%	87%	69%	87%	92%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

2.2 Les impayés de loyer

2.2.1 Les deux tiers des bénéficiaires de mises en jeu déclarent avoir eu des impayés de loyer ou de charges

La question sur les mises en jeu étant conditionnée par la question sur les impayés, la totalité des bénéficiaires ayant déclaré une mise en jeu dans l'enquête ont répondu avoir eu des impayés de loyers ou de charge. En revanche, parmi les bénéficiaires dont une mise en jeu est enregistrée dans le fichier de l'ANPEEC, les deux tiers déclarent avoir eu des impayés de loyer ou de charge dans le logement couvert par la garantie, alors que l'on s'attend à ce que tous le mentionnent. En revanche, parmi les ménages sans mise en jeu, un sur dix déclare avoir eu des impayés, qui n'ont donc pas conduit à une mise en jeu sur la période observée.

Tableau 58 : Impayés de loyer ou de charges

Avant janvier 2012, avez-vous eu des impayés de loyer ou de charges dans ce logement ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Oui	66%	100%	9%	100%	21%
Non	34%	0%	91%	0%	79%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : ils sont plus nombreux (74%) que leurs aînés à déclarer avoir eu des impayés et beaucoup plus nombreux que les bénéficiaires de leur âge sans mise en jeu (9%).

2.2.2 La plupart du temps, les mois d'impayés se suivent

Pour la majorité des bénéficiaires ayant eu plus d'un mois d'impayés de loyer ou de charges dans le logement couvert par la garantie de loyer LOCA-PASS, les mois d'impayés se suivaient. Pour les bénéficiaires qui ont traversé plusieurs périodes d'impayés, les périodes se sont répétées en moyenne trois à quatre fois depuis l'entrée dans le logement. Les ménages avec mises en jeu récurrentes ont connu en moyenne jusqu'à six périodes d'impayés.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : la durée des impayés est sensiblement la même que leurs aînés et les mois se suivaient aussi, "exactement" ou "presque" (respectivement 50% et 28%).

Tableau 59 : Nombre et fréquence des périodes d’impayés

Est-ce que ces mois d’impayés se suivaient ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Oui	75%	84%	75%	76%	72%
Oui, les mois se suivaient exactement	48%	47%	56%	49%	46%
Oui, les mois se suivaient presque (un ou deux mois d’interruption)	27%	37%	20%	27%	26%
Non, les mois étaient répartis sur différentes périodes	25%	16%	25%	24%	28%
Total	100%	100%	100%	100%	100%
Nombre moyen de périodes d’impayés	3,7	6,1	1,8	3,7	NS

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.2.3 Des situations d’impayés prolongées pour les bénéficiaires de mise en jeu

Environ 60% des bénéficiaires de mise en jeu n’ont pas pu payer leur loyer pendant 1 à 3 mois. Pour 41% d’entre eux cette situation a duré au moins 4 mois. C’est en particulier le cas tous les ménages qui ont eu des mises en jeu récurrentes. A l’inverse, pour la majorité des ménages qui ont eu des impayés mais sans mettre en jeu leur garantie LOCA-PASS, l’impossibilité de payer le loyer n’a pas dépassé 3 mois (89%), seule une minorité d’entre eux ont été dans cette situation 5 mois ou plus (11%). Pour les bénéficiaires qui n’ont pas actionné leur garantie, les difficultés semblent ainsi avoir été beaucoup plus circonscrites dans le temps.

Tableau 60 : Durées des impayés de loyer ou de charges

Sur quelle durée au total, c’est-à-dire pendant combien de mois, n’avez-vous pas pu payer votre loyer entre votre entrée dans ce logement et fin décembre 2011 ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
1 mois	15%	0%	44%	15%	19%
2 mois	22%	0%	33%	23%	20%
3 mois	21%	0%	13%	21%	23%
4 mois	14%	33%	0%	13%	20%
5 mois ou plus	27%	66%	11%	29%	17%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.2.4 Peu d’antécédents d’impayés de loyer

Moins d’un ménage sur cinq avait déjà eu des impayés dans son logement précédent. Il y a tout de même plus d’antécédents d’impayés parmi les bénéficiaires de mises en jeu.

Au moment de l’enquête, 75% des ménages ayant activé leur garantie LOCA-PASS déclarent qu’ils paient « régulièrement » leur loyer, 24% le paient « la plupart du temps » ou paient ce qu’ils peuvent, et 1% déclare ne jamais le payer. Les locataires ayant eu des impayés de loyer sans mettre en jeu leur garantie semblent moins irréguliers dans le paiement du loyer : 85% déclarent aujourd’hui payer « régulièrement » leur loyer au moment de l’enquête. Inversement, les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes déclarent payer moins régulièrement leur loyer, 62% le paieraient régulièrement.

Tableau 61 : Impayés dans le logement précédent

Aviez-vous eu des impayés de loyer ou de charge dans le logement dans lequel vous étiez avant celui dont nous parlons ?	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %	Mise en jeu déclarée %	Mise en jeu non déclarée %
Oui	18%	16%	8%	19%	16%
Non	82%	84%	92%	81%	84%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 62 : Situation vis à vis du paiement du loyer au moment de l'enquête

Aujourd'hui, payez-vous votre loyer... (parmi les ménages ayant eu des impayés)	Mise en jeu %	Mises en jeu récurrentes %	Sans mise en jeu %	Mise en jeu déclarée %	Mise en jeu non déclarée %
Oui, régulièrement	75%	62%	85%	76%	71%
Oui, la plupart du temps	10%	13%	5%	9%	12%
Oui, mais vous payez ce que vous pouvez	14%	24%	9%	13%	15%
Non, jamais	1%	1%	1%	1%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : ils ont moins souvent que leurs aînés eu des impayés dans le logement précédent, peut-être du fait qu'une partie d'entre eux vivaient chez leurs parents. Pas de différence avec leurs aînés en matière de paiement du loyer au moment de l'enquête.

2.2.5 Des impayés rarement liés à un conflit avec le bailleur

Une minorité d'impayés sont liés à un conflit avec le bailleur. De rares bénéficiaires déclarent que les impayés sont liés aux travaux que le propriétaire n'a pas faits, à l'insalubrité du logement ou à une augmentation du loyer ou des charges.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

Tableau 63 : Impayés liés à un conflit avec le bailleur

Est-ce que les impayés dont nous avons parlés sont en partie liés à un conflit avec votre bailleur ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Oui	6%	8%	3%	5%	11%
Quelle était la raison du conflit ?					
des travaux que le propriétaire n'a pas faits	1%	1%	0%	1%	0%
une augmentation du loyer, ou des charges	1%	2%	0%	1%	0%
Insalubrité du logement	0%	2%	0%	0%	0%
impayés	1%	2%	0%	1%	2%
autre	1%	4%	0%	1%	1%
Non	94%	92%	97%	95%	89%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.2.6 Le loyer n'est généralement pas la seule facture impayée

Six bénéficiaires de mises en jeu sur dix ont déjà eu, de façon générale, des factures impayées contre seulement un quart parmi ceux n'ayant pas mis en jeu leur garantie. La majorité de ces impayées portent sur les factures d'eau, d'électricité ou de gaz.

Les deux tiers des bénéficiaires de mises en jeu déclarent que ces problèmes de paiement de factures ont commencé dans le logement concerné par le LOCA-PASS (65%), contre un peu moins de la moitié des bénéficiaires sans mise en jeu (47%).

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés sur l'occurrence d'impayés de factures. Par contre, les impayés concernent un plus grand nombre types de factures : l'énergie dans 75% des cas, la téléphonie dans 40% des cas et les impôts dans 28% des cas.

Tableau 64 : Fréquence des factures impayées

D'une manière générale avez-vous déjà eu des factures impayées autres que le loyer (factures EDF, téléphone, assurance, impôts, crédit...) ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Oui, plusieurs fois	43%	65%	14%	53%	30%
Oui, une seule fois	15%	13%	10%	13%	16%
Non, jamais	42%	22%	76%	34%	54%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 65 : Factures pour lesquelles les bénéficiaires ont connu des impayés

Pour quelles factures avez-vous connu des impayés ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Eau, électricité, gaz	43%	88%	15%	76%	69%
Téléphone, internet	20%	29%	8%	35%	34%
Impôts et taxes	17%	35%	6%	34%	18%
Echéance de crédit	12%	20%	4%	21%	18%
Loyer	1%	1%	1%	1%	2%
Assurances automobile, habitation, mutuelle	4%	5%	2%	7%	6%
Cantine	1%	1%	0%	1%	0%
Autre	1%	4%	0%	2%	2%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 66 : Récurrence des factures impayées

Ces problèmes d'impayés de factures sont intervenus...	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Dans ce logement et avant	23%	25%	20%	26%	19%
Dans ce logement y.c. en 2012, jamais avant	23%	21%	15%	23%	24%
Dans ce logement, pas en 2012, jamais avant	42%	49%	32%	42%	41%
Uniquement avant ce logement	11%	6%	33%	9%	16%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.2.7 Le courrier, mode de réaction principal des bailleurs suite à un impayé de loyer, généralement dans les trois mois qui suivent

Face à un impayé de loyer, 88% des bénéficiaires de mises en jeu déclarent avoir été relancés par courrier simple par leur bailleur, 43% l'ont été par courrier recommandé, 27% par téléphone. Ces proportions sont *quasi* identiques pour les bénéficiaires n'ayant pas eu recours à la mise en jeu pour régler leur problème d'impayés de loyer, à l'exception du courrier recommandé. Il a été plus utilisé pour les bénéficiaires ayant mis en jeu leur garantie (43%) que pour ceux n'ayant pas eu recours à la mise en jeu de leur garantie de loyer (22%), ce qui indique que la procédure est allée plus loin.

Les bailleurs sociaux mettent en place des procédures systématiques de relance et de prise de contact avec les locataires qui auraient du retard dans le paiement de leur loyer. Plus d'un tiers des locataires ont été contacté par leur bailleur dans le mois de l'impayé, mais c'est plus souvent un peu plus tard, un à trois mois après, que le bailleur a contacté les locataires. Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes sont d'ailleurs moins nombreux à avoir été contactés dès le premier mois (35% contre 50% des bénéficiaires sans mise en jeu).

Tableau 67 : Réactions du bailleur face à un impayé de loyer

Quand vous avez eu un impayé de loyer votre bailleur... ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
vous a relancé par courrier simple	88%	90%	85%	89%	87%
vous a relancé par courrier recommandé	43%	53%	22%	43%	39%
vous a relancé par téléphone	27%	22%	27%	27%	28%
vous a demandé d'aller le voir	30%	37%	26%	31%	24%
est venu vous voir	14%	20%	5%	14%	14%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 68 : Délai de réaction du bailleur face à un impayé de loyer

Votre bailleur vous a-t-il contacté ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Dans le mois de l'impayé	39%	35%	50%	40%	34%
De 1 à 3 mois après	52%	51%	45%	51%	57%
De 4 à 6 mois après	7%	9%	5%	6%	9%
De 7 à 12 mois	2%	3%	0%	2%	0%
Plus d'1 an	1%	2%	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

2.2.8 Un accord sur l'échelonnement du loyer moins rapidement conclu avec le bailleur pour les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes

Un peu plus de la moitié des bénéficiaires avec mises en jeu et quasiment la même proportion de bénéficiaires sans mise en jeu ont négocié un paiement échelonné des loyers en retard (53% et 59%). Dans cinq cas sur six, ils sont parvenus à un accord, avec ou sans activation de la garantie. Dans ce cas, les locataires ont généralement pu décider du montant à rembourser chaque mois (80%).

La seule différence entre les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes des autres bénéficiaires de mises en jeu semble être le délai d'obtention d'un accord. Parmi les bénéficiaires qui ont connu des mises en jeu récurrentes, quand un accord a été conclu, il l'a plus souvent été après plusieurs mois d'impayés que pour les autres bénéficiaires (avec ou sans mise en jeu). On ne peut pas savoir si la négociation a démarré plus tard ou si les parties ont mis plus de temps à s'entendre. Comme le contact avec le bailleur s'est fait un peu plus tard (c.f. paragraphe précédent), il est probable que la négociation se soit faite plus tardivement.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

Tableau 69 : Accords entre le bailleur et le locataire en cas d'impayé

Votre bailleur vous a-t-il proposé de négocier un paiement échelonné (réparti sur une durée déterminée) des loyers de retard ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Oui	53%	53%	59%	53%	66%
Oui, vous avez conclu un accord	45%	45%	51%	45%	48%
Cet accord a été conclu ... ?					
Dès votre 1er mois d'impayé	37%	27%	54%	39%	28%
Après plusieurs mois d'impayés	63%	73%	46%	61%	72%
Avez-vous pu décider du montant que vous rembourseriez chaque mois ?					
Oui	80%	80%	78%	80%	80%
Non	20%	20%	22%	20%	20%
Oui, mais vous n'avez pas conclu d'accord	8%	8%	7%	8%	8%
Non	47%	47%	42%	47%	44%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.2.9 Un bénéficiaire de mises en jeu récurrentes sur six orienté par le bailleur vers le FSL ou une commission de surendettement

Les bénéficiaires de mise en jeu récurrentes se sont vus orientés par le bailleur, plus souvent que les autres ménages en impayés, vers le Fonds de Solidarité Logement (FSL) ou vers une commission de surendettement (16% contre 6% des ménages sans mise en jeu).

Tableau 70 : Orientation vers le FSL ou une commission de surendettement

Votre bailleur vous a-t-il réorienté vers le fonds de solidarité logement (FSL) ou vers une commission de surendettement ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Oui	12%	16%	6%	12%	10%
Non	88%	83%	94%	88%	90%
Refus de répondre	0%	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence (11%) avec leurs aînés avec mise en jeu.

2.2.10 Les bénéficiaires de mises en jeu reçoivent plus souvent des mises en demeure ou des commandements de payer

Une petite partie des bénéficiaires de mises en jeu ont été contactés par une société de recouvrement de créances : un sur cinq parmi les ménages avec mises en jeu récurrentes (20%) et un sur sept dans l'ensemble (14%). En revanche ce n'est quasiment jamais arrivé aux ménages sans mise en jeu (3%).

En outre, 46% des bénéficiaires de mises en jeu ont reçu un courrier de mise en demeure, contre 29% des bénéficiaires sans mise en jeu. Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes ont également reçu ce type de courrier plus souvent que les bénéficiaires sans mise en jeu.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

Tableau 71 : Les modes de recouvrement

Modes de recouvrement	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Avez-vous été contacté par une société de recouvrement de créances ?	14%	20%	3%	13%	19%
Avez-vous reçu un courrier de mise en demeure de payer les loyers dus à votre bailleur ?	46%	56%	29%	44%	52%
Avez-vous reçu un commandement de payer de la part d'un huissier de justice ou d'un avocat ?	20%	30%	14%	18%	27%
Ce commandement portait sur ...?					
La totalité des sommes dues et qui devaient être payées ultérieurement	82%	80%	100%	83%	80%
Une partie des sommes dues	17%	16%	0%	15%	20%
Refus de répondre	2%	5%	0%	2%	0%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.2.11 Les saisies et la procédure d'expulsion, des recours peu utilisés

Les saisies par voie d'huissiers sont exceptionnelles (1%) et les procédures d'expulsion touchent environ un ménage avec mise en jeu sur dix. Pour les locataires contactés dans l'enquête, il est rare que les bailleurs soient allés au bout de la procédure et, qu'après acceptation du tribunal, la décision ait été exécutée.

Tableau 72 : Recours aux procédures d'expulsion

Votre bailleur a-t-il engagé une procédure d'expulsion ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Oui	8%	14%	5%	8%	11%
Le bailleur n'a pas été au bout de la procédure	47%	46%	10%	53%	8%
Le tribunal a refusé	10%	0%	67%	14%	8%
Le tribunal a accepté et la décision n'a pas été exécutée	39%	51%	22%	28%	84%
Le tribunal a accepté et la décision a été exécutée	4%	4%	0%	5%	0%
Non	92%	86%	95%	92%	89%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

2.3 Les mises en jeu

2.3.1 Le LOCA-PASS activé le plus souvent pour payer la totalité des impayés

La garantie de loyer LOCA-PASS est une aide qui permet de prendre en charge tout ou partie des impayés. Pour les deux tiers des bénéficiaires de mises en jeu récurrentes, la garantie a servi plus fréquemment à payer la totalité des mises en jeu que pour les autres bénéficiaires (58%).

En moyenne, le collecteur a payé près de 3 mois et demi de loyer. Le nombre de mois avancés par le collecteur est naturellement plus important parmi les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes. Pour près de 62% d'entre eux, ce sont plus de 4 mois qui sont pris en charge par le collecteur, contre 36% de l'ensemble des bénéficiaires de mises en jeu.

Tableau 73 : Part du loyer payée par la garantie LOCA-PASS

Votre garantie LOCA-PASS a-t-elle payé le loyer ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Mise en jeu déclarée
	%	%	%
Oui, pour tous les impayés	58%	66%	66%
Oui, pour une partie des impayés	29%	34%	34%
Non	14%	0%	0%
Total	100%	100%	100

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 74 : Nombre de mois de loyer payés par le collecteur

Combien de mois de loyer ont été payés par votre collecteur ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Mise en jeu déclarée
	%	%	%
1 mois	28%	13%	30%
2 mois	16%	13%	17%
3 mois	19%	12%	18%
4 mois	11%	19%	11%
5 mois ou plus	25%	43%	24%
Total	100%	100%	100%
Nombre moyen de mois de loyer payés par le collecteur	3,4	4,6	3,3

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.3.2 Six bénéficiaires de mises en jeu sur dix sont informés par le bailleur de l'activation de la garantie

Six bénéficiaires sur dix déclarent que le bailleur les a informés qu'il allait actionner la garantie LOCA-PASS pour que le collecteur paie le loyer¹⁷.

Tableau 75 : Activation de la garantie LOCA-PASS par le bailleur

Votre bailleur vous a-t-il informé qu'il allait actionner la garantie LOCA-PASS pour le paiement de vos loyers par le collecteur ?	Mise en jeu déclarée	Mises en jeu récurrentes
	%	%
Oui	61%	62%
Non	39%	38%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu (62%).

2.3.3 Un montant total de décaissements de 1 780 euros en moyenne

Le nombre moyen de mises en jeu par locataire ayant eu recours à la garantie LOCA-PASS est d'un peu plus de deux. Le montant moyen total des décaissements des collecteurs est de 1 780 euros en moyenne par ménage. Le montant total des mises en jeu est naturellement plus élevé pour les bénéficiaires de mises en jeu qui ont souscrit la garantie fin 2008 ou en 2009 que pour les bénéficiaires de mises en jeu couverts par le dispositif depuis moins longtemps. Les premiers ont naturellement une probabilité plus forte d'avoir cumulé des impayés car la période observée est plus longue.

Le délai moyen entre la date de souscription et le premier décaissement enregistré dans le fichier de l'ANPEEC est de 12 mois, soit une moyenne d'un an.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

Tableau 76 : Répartition et moyenne du montant total des décaissements

Montant total des décaissements	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Mise en jeu déclarée
	%	%	%
Moins de 500 euros	21%	3%	15%
500 à 999 euros	22%	9%	20%
1 000 à 1 999 euros	27%	28%	28%
2 000 à 2 999 euros	14%	27%	16%
3 000 euros ou plus	16%	33%	21%
Total	100%	100%	100%
Montant de décaissement moyen (en euros)	1 777	2 580	2 070

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

¹⁷ Cette question n'est posée qu'aux bénéficiaires ayant déclaré une mise en jeu.

**Tableau 77 : Montant moyen du montant total des décaissements,
selon l'année de souscription du LOCA-PASS**

	2008	2009	2010	2011
Montant total des décaissements	%	%	%	%
Moins de 500 euros	20%	16%	23%	30%
500 à 999 euros	18%	23%	20%	33%
1 000 à 1 999 euros	21%	26%	32%	24%
2 000 à 2 999 euros	13%	16%	12%	7%
3 000 euros ou plus	27%	18%	13%	5%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.3.4 Un tiers des bénéficiaires de mises en jeu contactés par le collecteur dans le mois du paiement pour le remboursement des sommes avancées

Plus de huit bénéficiaires de mises en jeu sur dix déclarent avoir été contactés par le collecteur pour le remboursement du loyer à ce dernier¹⁸. C'était généralement dans le premier mois suivant le paiement du loyer par le CIL au bailleur (40%). Dans l'ensemble, environ un tiers des bénéficiaires de mises en jeu ont été contactés par le collecteur dans le mois du paiement pour le remboursement des sommes avancées. A cette occasion, la moitié des bénéficiaires de mises en jeu ont négocié avec le CIL un échéancier pour le remboursement de la somme avancée (47%), mais moins souvent les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes (40%). En revanche, 22% déclarent que les conditions de remboursement leur ont été imposées, et 31% qu'il n'y a pas eu de discussion sur ce point.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

Tableau 78 : Contact du bénéficiaire par le collecteur

Votre collecteur vous a-t-il demandé de rembourser l'argent qu'il a avancé pour vos loyers à votre bailleur ?	Mise en jeu déclarée	Mises en jeu récurrentes
	%	%
Oui	83%	85%
Combien de temps après le premier versement à votre bailleur, le collecteur vous a-t-il contacté ?		
Dans le mois du paiement	40%	38%
De 1 à 3 mois après	49%	51%
De 4 à 6 mois après	7%	5%
7 mois ou plus	5%	5%
Avez-vous discuté des conditions de remboursement au collecteur des loyers qu'il a avancés à votre bailleur ?		
Oui, vous avez négocié un calendrier de remboursement	47%	40%
Non, les conditions de remboursement vous ont été imposées	22%	22%
Non, il n'y a pas eu de discussions sur ce point	31%	38%
Non	17%	15%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

¹⁸ Les questions sur les relations avec le collecteur à la suite d'une mise en jeu ne concernent que les bénéficiaires ayant déclaré une mise en jeu. Dans les paragraphes qui suivent, pour ces questions, il n'y a donc plus lieu de distinguer « mise en jeu déclarée » et « mise en jeu non déclarée ».

2.3.5 Un quart des bénéficiaires de mises en jeu ont des difficultés pour le remboursement de celles-ci

Les trois quarts des bénéficiaires de mises en jeu déclarent respecter l'échéancier mis en place suite à l'avancement du loyer par le collecteur (76%). Mais plus la durée des impayés est importante, moins les bénéficiaires réussissent à payer les mensualités de remboursements qui s'ajoutent aux loyers et deviennent difficiles à assumer au-delà de 3 mois cumulés notamment.

Tableau 79 : Respect de l'échéancier en fonction de la récurrence des mises en jeu

Avez-vous toujours payé les mensualités de remboursement ?	Mise en jeu déclarée %	1 fois, 1 mois %	1 fois, 2 mois %	1 fois, 3 mois %	1 fois, > 3 mois %	2 fois ou plus, 2 mois %	2 fois ou plus, 3 mois %	Mises en jeu récurrentes %
Oui	76%	89%	85%	81%	66%	76%	80%	71%
Non	24%	11%	15%	19%	34%	24%	20%	29%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.3.6 Face aux difficultés de remboursement de mensualités, l'envoi d'un courrier simple est privilégié par le collecteur

En cas de non-respect de l'échéancier, le collecteur a adressé un courrier simple à 73% des bénéficiaires de mises en jeu. Environ un quart d'entre eux a reçu un courrier recommandé (23%) et un peu moins ont été contactés par téléphone (18%). Les bénéficiaires de mises en jeu récurrentes ont plus souvent été contactés par une société de recouvrement de créances (29% contre 19% de l'ensemble des bénéficiaires de mises en jeu). Moins d'un bénéficiaire sur cinq a été contacté par un huissier ou un avocat.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

Tableau 80 : Réaction du collecteur face aux difficultés de remboursement

Quand vous n'avez pas pu rembourser ce que vous deviez,	Mise en jeu déclarée %	Mises en jeu récurrentes %
est-ce que votre collecteur vous a...		
relancé par courrier simple ?	73%	78%
relancé par courrier recommandé ?	23%	19%
relancé par téléphone ?	18%	23%
est-ce que vous avez été contacté par...		
une société de recouvrement ?	19%	29%
un huissier ou un avocat ?	17%	22%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

2.4 Les bénéficiaires et le LOCA-PASS

2.4.1 Bailleurs et collecteurs jugés compréhensifs

Le jugement que portent les locataires sur le bailleur suite à un impayé de loyer est quasi identique selon l'activation de la garantie. Ainsi, la grande majorité des locataires jugent que leur bailleur s'est

montré compréhensif (83%). Le jugement sur l'attitude du collecteur est également très positif et partagé par tous les bénéficiaires de mises en jeu.

Tableau 81 : Opinion des locataires sur l'attitude du bailleur

Avez-vous trouvé que votre bailleur a été compréhensif à votre égard ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes	Sans mise en jeu	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%	%
Oui, beaucoup	40%	42%	41%	41%	36%
Oui, plutôt	43%	43%	42%	43%	43%
Non, plutôt pas	5%	5%	7%	6%	5%
Non, pas du tout	12%	10%	11%	10%	18%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 82 : Opinion des locataires sur l'attitude du collecteur

Avez-vous trouvé que votre collecteur a été compréhensif à votre égard ?	Mise en jeu déclarée	Mises en jeu récurrentes
	%	%
Oui, beaucoup	50%	49%
Oui, plutôt	41%	38%
Non, plutôt pas	4%	4%
Non, pas du tout	5%	9%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

2.4.2 Le LOCA-PASS, un filet de sécurité appréciable

Les bénéficiaires de mises en jeu avancent un grand nombre d'idées sur ce qu'ils auraient fait pour faire face aux impayés s'ils n'avaient pas bénéficié de la garantie LOCA-PASS. Une grande partie demanderait une aide financière à leurs proches ou s'adresseraient aux institutions classiques (assistante sociale, banque, CCAS, FLS, associations...).

La diversité des solutions évoquées témoigne aussi bien du grand nombre de recours possibles que de leur éparpillement. Rien n'assure que les recours envisagés leur apportent l'aide financière nécessaire pour faire face à leurs difficultés de loyer.

La variété des réponses à cette question reflète peut-être également un sentiment d'impuissance des bénéficiaires. Une partie des bénéficiaires seraient plutôt résignés, voire démunis, n'ayant pas d'autres perspectives que celle de continuer à payer petit à petit, de se débrouiller par leurs propres moyens ou de se présenter en commission de surendettement.

Enfin, on ne peut exclure que, pour un très petit nombre de bénéficiaires, le dispositif LOCA-PASS fasse office de solution de crédit pour différer le paiement du loyer, c'est-à-dire constitue un « effet d'aubaine » pour les quelques bénéficiaires qui déclarent qu'ils auraient trouvé un travail, auraient travaillé plus.

Les moins de 30 ans avec mise en jeu : pas de différence avec leurs aînés avec mise en jeu.

Tableau 83 : Autres solutions envisagées par les locataires en l'absence de LOCA-PASS

Si vous n'aviez pas bénéficié de la garantie de loyer LOCA-PASS, qu'auriez-vous fait pour faire face aux impayés ?	Mise en jeu	Mises en jeu récurrentes
	%	%
Aides financières auprès de la famille ou des amis	9%	18%
Payer lui-même petit à petit	9%	8%
Aucune démarche	6%	14%
Emprunt auprès d'une banque ou d'un établissement de crédit	6%	14%
Aides financières auprès de la mairie, du CCAS	6%	6%
Aurait trouvé un arrangement avec le bailleur, demande d'échelonnement	5%	9%
Après du bailleur...		
Voir une assistante sociale	4%	8%
Dépôt d'un dossier de surendettement	3%	3%
Aides financières auprès d'associations	2%	2%
Aurait trouvé un autre logement, quitté le logement, se serait fait expulser, se serait retrouvé à la rue...	2%	7%
Aides financières auprès du FSL (Fonds Solidarité Logement)	1%	2%
Aurait trouvé un travail, aurait travaillé plus	1%	2%
Avance ou aide de l'employeur ou du CE	1%	1%
Ne sait pas	7%	18%
Autre	3%	8%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

3/ TYPLOGIE DES BENEFICIAIRES D'UNE MISE EN JEU

Cette partie a pour objectif de décrire l'ensemble des bénéficiaires d'une mise en jeu en construisant une typologie. Cette analyse typologique a été réalisée à l'aide d'une classification ascendante hiérarchique précédée d'une analyse des correspondances multiples.

Encadré 1 : Analyse typologique

Cette analyse permet de rapprocher les bénéficiaires en fonction de caractéristiques communes (les variables entrant dans l'analyse). Elle conduit donc à construire des classes différenciées par ces variables, de façon à ce que les individus qui les composent aient des caractéristiques proches.

L'intérêt de cette analyse est de pouvoir traiter simultanément un grand nombre de variables, en faisant apparaître différents modes d'articulation des comportements. Dans le cadre de cette étude, elle est ainsi particulièrement intéressante pour mieux comprendre comment s'articulent les caractéristiques sociodémographiques des bénéficiaires de mises en jeu et le montant des mises en jeu.

La constitution des classes repose sur des méthodes de traitements statistiques, qui utilisent des concepts de proximité et de distance. Il en résulte que si les individus sont les plus proches possibles dans chaque classe, tous n'en possèdent pas toutes les caractéristiques. Enfin, les noms qui sont donnés aux classes relèvent de l'analyse. Ils sont choisis pour résumer au mieux les caractéristiques rapprochant les ménages qui constituent la classe.

La classification repose sur deux catégories de variables :

- les caractéristiques des ménages : âge, situation familiale, nombre d'enfants, situation professionnelle du bénéficiaire, revenu par unité de consommation, taux d'effort, évolution des ressources et des dépenses, changements professionnels et familiaux, impayés autre que le loyer ;
- les caractéristiques des mises en jeu : fréquence et coût.

L'analyse a conduit à distinguer six classes. Elles se différencient principalement par leur composition familiale (situation matrimoniale et nombre d'enfants) et par le niveau de revenu :

- Classe 1 : Les familles modestes dont les dépenses sont difficiles à assumer, en particulier après une séparation (19%) ;
- Classe 2 : Les couples avec enfants, plutôt à l'aise ayant fait face à des dépenses non prévues (11%) ;
- Classe 3 : Les familles aux revenus faibles et en situation instable (32%) ;
- Classe 4 : Les ménages stables sans enfant aux revenus modestes (15%) ;
- Classe 5 : Les familles nombreuses aux loyers élevés (14%) ;
- Classe 6 : Les jeunes seuls, accédant à un premier logement ayant des difficultés d'insertion professionnelle (9%).

*** Classe 1 : Des familles modestes dont les dépenses sont difficiles à assumer, en particulier après une séparation (19%)**

Cette classe est en grande majorité composée d'actifs en emploi (81%). Il s'agit essentiellement de familles avec enfants (57% de couples et 43% de familles monoparentales). On retrouve dans cette classe davantage de familles monoparentales que dans l'ensemble des bénéficiaires (43% contre 24%). Elles ont connu une séparation (divorce, départ d'un membre du foyer, décès...) plus souvent que la moyenne (12% contre 8%). La situation professionnelle des bénéficiaires de cette classe est relativement stable (66% n'ont pas changé de situation professionnelle).

Leurs revenus sont relativement stables pour la moitié d'entre eux (49%) et les dépenses ont augmenté pour 58% d'entre eux, soit comme pour l'ensemble.

Ils ont un taux d'effort relativement élevé, pour quasiment la moitié d'entre eux (45%) il est compris entre 30% et 40%. Leurs revenus par unité de consommation sont compris entre 500 euros et 1 050 euros (87%)

Un ménage sur deux a activé la garantie pour des faibles montants non récurrents (43% ont un montant total de décaissement inférieur à 500 euros). Ces ménages ont plus souvent fait face à des impayés de factures de toutes sortes (énergie, téléphone, impôts...).

*** Classe 2 : Des couples avec enfants, relativement à l'aise, ayant fait face à des dépenses imprévues (11%)**

Ce groupe se compose de 88% d'actifs en emploi. Plus de huit ménages sur dix de cette classe sont des couples avec enfants (85%), essentiellement avec 1 ou 2 enfants (80%). Dans la majorité des cas le nombre de personnes du ménage n'a pas changé entre l'entrée dans le logement et fin 2011 (71%) et moins du tiers ont connu un changement de situation professionnelle sur la même période.

Cette classe se distingue de la classe 1 par un revenu par unité de consommation un peu plus élevé que la moyenne : 88% ont un revenu par unité de consommation supérieur à 1 050 euros. Ces ménages ont des taux d'effort nettement plus faibles que l'ensemble des ménages ayant eu une mise en jeu, 97% ont un taux d'effort inférieur au seuil critique de 30%. Moins de la moitié a eu des problèmes d'impayés de factures autres que le loyer (47%). Ces ménages déclarent d'ailleurs plus souvent être plus à l'aise financièrement fin 2011 qu'à leur entrée dans le logement (41% contre 27% en moyenne).

Toutefois, ces ménages sont plus nombreux à avoir dû faire face à des dépenses imprévues (13% contre 3%) qui expliquent en partie leurs difficultés à payer leur loyer.

*** Classe 3 : Des familles aux revenus faibles et en situation instable (32%)**

Cette classe se caractérise par une proportion plus importante de demandeurs d'emploi (43% contre 27% pour l'ensemble des bénéficiaires de mises en jeu). Il s'agit principalement de couple avec enfants (58%) et de familles monoparentales (42%), avec plus d'enfants que pour les familles des deux premières classes : 32% ont 3 enfants ou plus.

La moitié des ménages ont connu un changement de situation professionnelle depuis l'entrée dans le logement. Plus de la moitié des familles de cette classe ont connu une perte d'emploi (57% contre 43%). Ils connaissent également des mises en jeu plus récurrentes qu'en moyenne (20% contre 14%) et il s'agit plus souvent de mise en jeu avec un montant total de décaissement élevé, 21% supérieur ou égal à 3 000 euros.

Ils ont des revenus par unité de consommation relativement faibles, quasiment neuf ménages sur dix vivant avec moins de 700 euros par personne (55% avec moins de 500 euros et 34% avec un revenu par unité de consommation compris entre 500 euros et moins de 700 euros). Leur taux d'effort est très élevé, supérieur à 40% pour 88% d'entre eux. Ces ménages ont également plus souvent connu des baisses de revenu depuis l'entrée dans le logement (50%).

En outre, ces familles ont connu aussi des impayés récurrents pour des factures autres que le loyer (58% ont eu plusieurs factures impayées contre 43% en moyenne).

*** Classe 4 : Des ménages stables, sans enfant, aux revenus modestes (15%)**

La classe 4 (comme les classes 1 et 2) compte une part importante d'actifs en emploi (78%). Cependant, les ménages de cette classe se différencient des ménages des deux premières classes par leur composition familiale. En effet, il s'agit de ménages sans enfant, les deux tiers sont des personnes seules et le tiers restant sont des couples. Il s'agit en grande majorité de ménages qui

n'ont pas connu de changement dans leur composition familiale entre leur entrée dans le logement et fin 2011 (82%). Ils n'ont pour les deux tiers d'entre eux pas connu de changement dans leur situation professionnelle. Pour la moitié d'entre eux, les revenus sont stables (50%) et les dépenses aussi (40%). Leurs revenus par unité de consommation sont plus élevés que la moyenne, 59% des ménages ont des revenus supérieurs à 1 050 euros. Les deux tiers ont un taux d'effort compris entre 20% et 40%.

Néanmoins, pour un tiers, il s'agit d'un premier logement personnel (33%) et ces ménages ont plus souvent que les autres souscrit une garantie LOCA-PASS car ils n'avaient pas dans leur entourage de personne qui pouvait ou voulait se porter garant (33% contre 24%).

★ Classe 5 : Des familles nombreuses au loyer élevé (14%)

Il s'agit d'une classe regroupant la plus forte proportion de couples avec enfants (96%) dont deux tiers ont trois enfants ou plus (67%). Ces bénéficiaires sont également les plus nombreux à avoir connu des changements dans leur composition familiale entre l'entrée dans le logement et fin 2011 (46% d'entre eux). Ils souhaitent emménager dans le logement car ils désiraient un logement plus grand, 58% contre 38% pour l'ensemble des ménages.

Ces ménages font partie des trois classes qui ont le plus souvent des mises en jeu récurrentes, 20% d'entre eux étant concernés et connaissant aussi par conséquent un montant total de décaissement plus important que la moyenne, 3 000 euros ou plus pour 22% des ménages contre 16% pour l'ensemble.

Leurs revenus par unité de consommation se situent pour la moitié du groupe entre 700 euros et moins de 850 euros, cependant un quart a des revenus compris entre 850 euros et 1 050 euros. Leur taux d'effort est plutôt élevé, pour la moitié des familles il est compris entre 30% et 40%, pour un tiers il se situe entre 20% et 30%. La proportion de ménages ayant connu une augmentation de leur revenu est plus importante que sur l'ensemble (34% contre 25%). Ces ménages sont un peu plus nombreux à avoir connu une situation d'impayé de factures (23% contre 15% sur l'ensemble).

★ Classe 6 : Les jeunes, vivant seuls, ayant des difficultés d'insertion professionnelle (9%)

Cette classe regroupe une population jeune : les deux tiers ont moins de 30 ans et vivent seuls dans la plupart des cas (72% contre 16% de l'ensemble des bénéficiaires). Aucun n'a d'enfants et leur situation familiale n'a pas changé entre leur entrée dans le logement et fin 2011. Cette classe compte la plus forte proportion de demandeurs d'emploi (62%).

Pour la plupart, il s'agit de leur premier logement autonome : 59% ont emménagé dans ce logement pour quitter le domicile de leurs parents ou beaux-parents ou pour accéder à un logement personnel. Ils ont rencontré les mêmes difficultés que la classe 4 pour trouver une personne pouvant se porter garant, le tiers d'entre eux a souscrit la garantie LOCA-PASS car personne dans leur entourage ne pouvait ou ne voulait se porter garant (34%).

Leur situation professionnelle a plus souvent changé que pour les autres classes : 61% ont connu un changement de situation professionnelle entre leur entrée dans le logement et décembre 2011. Ce

sont également les plus nombreux à avoir connu une baisse de leur revenu total entre leur entrée dans le logement et décembre 2011 (64% contre 38% de l'ensemble des bénéficiaires).

De par leur situation professionnelle il s'agit d'une classe ayant des revenus très faibles, 48% ont moins de 500 euros de revenu par unité de consommation et 31% ont un revenu compris entre 500 euros et moins de 700 euros. Ils ont par conséquent des taux d'effort très élevés, quasiment tous ont un taux supérieur à 40%. Les ménages de cette classe font partie, avec la classe 3 et la classe 5, des trois classes qui ont le plus souvent connu des mises en jeu récurrentes, avec 25% contre 14% pour l'ensemble.

Tableau 84 : Caractéristiques des classes (1/7)

	Classe	1	2	3	4	5	6	Ensemble
Répartition des classes (en %)		19	11	32	15	14	9	100
Age au 31 décembre 2011								
Moins de 30 ans		35	44	45	42	24	67	42
30-39 ans		36	32	28	24	43	24	31
40 ans ou plus		29	24	27	33	33	9	27
Situation familiale								
Couple avec enfant		57	85	58		96		52
Couple sans enfant					36		28	8
Famille monoparentale		43	15	42		4		24
Seul					64		72	16
Factures impayées autres que le loyer								
Oui, plusieurs fois		30	36	58	35	38	46	43
Oui, une seule fois		12	11	12	16	23	17	15
Non, jamais		58	53	30	49	39	37	42
Évolution du revenu total du foyer								
A augmenté		22	47	18	24	34	20	25
Resté stable		49	37	32	50	27	17	36
A baissé		28	17	50	26	39	64	38
Évolution des dépenses du foyer								
A augmenté		58	61	58	53	64	40	57
Resté stable		34	27	24	40	26	36	30
A baissé		8	12	18	47	10	24	13
Nombre d'enfants vivant dans le logement								
Aucun		<1	1		100		100	25
1 à 2 enfants		90	80	68		33		52
3 enfants et plus		10	19	32		67		23
Évolution du nombre de personnes vivant avec vous								
Oui		27	29	29	18	46	18	28
Non		73	71	71	82	54	82	72
Total		100						

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

N.B. : Les pourcentages significativement différents (au seuil de 5%) de la moyenne sont en gras soulignés.

Tableau 83 : Caractéristiques des classes (2/7)

	Classe	1	2	3	4	5	6	Ensemble
Revenu du ménage par unité de consommation								
Moins de 500 euros		2		55	1	2	48	22
500 à moins de 700 euros		37	3	34	8	21	31	25
700 à moins de 850 euros		25	1	6	15	50	12	17
850 à moins de 1050 euros		25	8	4	17	23	10	14
1050 euros ou plus		11	88	1	59	5		22
Taux d'effort du ménage								
20% ou moins		1	47	1	9	1		7
20% à 30%		26	50	4	31	36	1	22
30% à 40%		45	3	7	35	52	3	24
Plus de 40%		28		88	25	11	96	47
Statut professionnel du signataire								
Étudiant		1	1	1			11	2
Salarié		81	83	37	77	67	22	59
À votre compte		0	5	2	1	2	2	2
Demandeur d'emploi ayant déjà travaillé		12	6	41	16	17	61	26
Demandeur d'emploi n'ayant jamais travaillé		2		2			1	1
À la retraite				1	3	1		1
En invalidité		2	1	2	2		1	1
Autre inactif ou sans profession		3	4	14	2	12	3	8
Montant total des décaissements								
Moins de 500 euros		43	5	14	24	9	27	21
500 euros à 1000 euros		18	29	23	25	24	11	22
1000 euros à 2000 euros		19	35	27	30	31	30	27
2000 euros à 3000 euros		13	15	14	11	14	16	14
3000 euros ou plus		7	16	21	10	22	16	16
Récurrance des mises en jeu								
Non récurrentes		45	36	38	38	29	39	38
Mises en jeu récurrentes		2	4	20	14	20	25	14
NR		8	4	5	4	3	3	5
Mise en jeu non déclarées		46	55	37	45	47	33	43
Changement de situation professionnelle du signataire								
Oui		34	32	50	34	40	61	42
Non		66	68	50	66	60	39	58
Total		100						

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 83 : Caractéristiques des classes (3/7)

Classe	1	2	3	4	5	6	Ensemble
Pour quelles raisons avez-vous emménagé dans ce logement ?							
A quitté le logement des parents ou beaux parents	6	10	7	11	4	23	9
A accédé à un logement personnel	10	9	15	21	6	36	15
Mise en couple	7	7	6	5	3	2	5
Divorce, séparation, départ d'un membre du foyer, décès	12	4	8	12	3	9	8
Rapprochement du lieu de travail ou études, de l'école des enfants	8	10	8	9	8	12	9
Mutation, souhaitait changer de région, changement de travail	1	1	2	2	2	2	1
Souhaitait un logement plus grand	38	50	39	21	58	14	38
Souhaitait un logement plus confortable, plus calme, pour le jardin, meilleur étage	12	15	10	8	9	6	10
Souhaitait un logement moins cher	15	14	13	14	14	4	13
Souhaitait changer de quartier	6	6	4	6	4		4
Logement précédent plus disponible	4	3	5	7	4	2	5
Avant votre entrée dans ce logement, aviez-vous été déclaré prioritaire au titre du DALO ?							
Oui	15	7	15	5	16	15	13
Non	85	93	85	95	84	85	87
Comment avez-vous connu la garantie de loyer LOCA-PASS ?							
Vous en aviez bénéficié auparavant pour un autre logement	15	29	15	15	23	6	17
Vous connaissiez déjà par ailleurs	30	22	28	29	18	33	27
Lorsque vous avez eu ce logement	55	49	57	57	59	61	56
Pourquoi avez-vous fait un dossier de garantie de loyer LOCA PASS ? Est-ce parce que ...							
Votre bailleur vous l'a demandé	46	35	44	39	45	39	43
Dans votre entourage, personne ne pouvait ou ne voulait se porter garant	16	21	24	33	20	34	24
Vous ne souhaitiez pas demander à une personne de votre entourage de se porter garant	30	33	25	19	27	19	26
Une autre personne ou un autre organisme s'est-il porté garant pour le paiement de votre loyer en cas d'impayés ?							
Oui	5	6	6	6	5	13	6
Non	95	94	94	94	95	87	94
Total	100						

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 83 : Caractéristiques des classes (4/7)

	Classe	1	2	3	4	5	6	Ensemble
Donc fin 2011, par rapport à vos revenus, le montant du loyer était-il à votre avis ?								
Beaucoup trop élevé		22	29	31	19	30	19	26
Un peu trop élevé		44	38	36	57	37	59	43
Adapté		33	33	34	24	32	22	31
Avant janvier 2012, vous est-il arrivé de rencontrer des difficultés pour payer votre loyer ou vos charges ?								
Souvent		15	9	32	25	25	24	24
Quelquefois		42	38	42	35	43	36	40
Rarement		29	24	19	19	22	33	23
Jamais		14	29	8	21	11	7	14
Avant janvier 2012, avez-vous eu des impayés de loyer ou de charges dans ce logement ?								
Oui		61	51	73	63	61	80	66
Non		39	49	27	37	39	20	34
Aujourd'hui, payez-vous votre loyer...								
Oui, régulièrement		83	92	72	74	65	77	75
Oui, la plupart du temps		9	4	11	7	15	6	10
Oui, mais vous payez ce que vous pouvez		8	3	15	16	19	16	14
Non, jamais				2	3		1	1
Parmi ces raisons, quelle est la principale raison de vos difficultés à payer votre loyer ?								
Une perte d'emploi		20	25	40	25	32	50	33
Baisse de revenus liée à une séparation		9	2	4	5	3	1	4
Baisse de revenus liée à une maladie		6	5	7	7	9	2	7
Dépenses non prévues (problème de voiture, d'électroménager, ...)		4	13	2	2	4		3
Dépenses supplémentaires liées à une naissance		1	2	0	2			1
Loyer trop élevé par rapport aux ressources		14	7	11	7	10	7	10
Une perte d'allocations		2		4	2	1	1	2
Retard de paiement des aides au logement		2		1	1		2	1
Lourdeur des crédits ou des autres factures		10	7	6	3	5	6	6
Autre		32	39	24	45	36	30	32
Total		100						

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 83 : Caractéristiques des classes (5/7)

Classe	1	2	3	4	5	6	Ensemble
En décembre 2011 aviez-vous des crédits ou des échéanciers de remboursement en cours ?							
Oui	67	72	55	65	60	50	61
Non	33	28	45	35	40	50	39
Aviez-vous d'autres dépenses fixes (hors loyer et remboursement de crédit)							
Oui	17	14	15	20	13	28	17
Non	83	86	85	80	87	72	83
Depuis votre entrée dans le logement, avez-vous été en interdit bancaire, vous ou votre conjoint ?							
Oui, vous l'êtes encore actuellement	16	15	27	23	25	20	22
Oui, mais vous ne l'êtes plus actuellement	7	14	16	13	14	14	13
Non	76	70	56	65	61	65	64
Refus	1		1			1	1
Entre votre entrée dans ce logement et fin 2011, trouvez-vous que vos dépenses ont été trop difficiles à assumer ?							
Oui, tous les mois	28	18	42	28	34	32	33
Oui, certains mois	50	48	51	47	53	51	50
Rarement	13	24	5	9	8	9	10
Non, jamais	9	9	2	16	5	8	7
Financièrement, vous considérez-vous fin 2011, par rapport à votre entrée dans le logement ?							
Plus à l'aise	34	41	23	27	19	18	27
Pas de changement	29	34	24	33	24	22	27
Moins à l'aise	38	25	53	40	56	60	46
Montant du loyer en tranche							
Moins de 350 euros	9	10	7	23	4	22	11
De 350 euros à moins de 450 euros	24	17	18	35	8	38	22
De 450 euros à moins de 550 euros	37	37	32	27	19	31	31
De 550 euros à moins de 650 euros	16	21	22	9	37	5	19
De 650 euros à moins de 750 euros	8	11	12	4	14	5	9
750 euros et plus	6	4	9	2	19		7
Revenu total du ménage en tranche							
Moins de 800 euros	7		30	11		78	19
800 euros à moins de 1050 euros	11		32	13		17	16
1050 euros à moins de 1400 euros	32	2	24	35	7	5	21
1400 euros à moins de 1800 euros	28	12	11	24	37		19
1800 euros à moins de 2500 euros	17	33	2	13	44		16
2500 euros ou plus	5	52	1	4	11		9
Total	100						

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 83 : Caractéristiques des classes (6/7)

Classe	1	2	3	4	5	6	Ensemble
"Reste à vivre" pour le ménage							
0 à 700 euros	13		41	16	4	85	25
700 euros à 1000 euros	24	2	32	24	6	12	21
1000 euros à 1500 euros	41	13	22	43	29	2	27
1000 euros à 2000 euros	15	27	4	12	47		16
Plus de 2000 euros	7	58	1	6	14		11
Variations des dépenses et des revenus							
Dépenses+ et revenus=	28	23	15	20	13	9	18
Dépenses+ et revenus-	19	8	28	15	26	23	21
Dépenses= et revenus-	7	6	9	9	6	21	9
Dépenses+ et revenus+	12	30	15	17	25	9	17
Dépenses= et revenus=	19	11	14	26	13	6	15
Dépenses- et revenus-	3	3	13	3	8	20	8
Dépenses= et revenus+	8	10	2	6	7	9	6
Dépenses- et revenus+	2	7	1	1	2	2	2
Dépenses- et revenus=	3	3	4	4	0	2	3
Reste à vivre par unité de consommation							
0 à 450 euros	14	1	61	5	10	55	29
450 euros à 700 euros	48	8	31	17	40	38	31
700 euros à 1000 euros	29	28	8	30	45	6	23
Plus de 1000 euros	8	63	0	47	4	2	17
Catégorie socioprofessionnelle du signataire							
Cadre intermédiaire	7	8	5	10	7	4	7
Employé	40	47	57	33	33	43	42
Ouvrier	52	41	37	58	59	53	49
Autres CS	1	3	2	0	1	0	1
Situation professionnelle du ménage							
Ménage d'un adulte en emploi	36	15	18	51	4	14	24
Ménage d'un adulte sans emploi	7		23	11	1	58	15
Couple dont 1 seul en emploi	37	23	29	20	56	10	31
Couple de 2 actifs en emploi	19	61	7	12	32	3	19
Couple sans actif	2	2	23	6	8	15	11
Total	100						

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Tableau 83 : Caractéristiques des classes (7/7)

	Classe	1	2	3	4	5	6	Ensemble
Changement de situation professionnelle du couple								
Non		54	51	39	61	45	33	47
Oui pour le conjoint seulement		12	18	11	5	15	7	11
Oui pour le signataire		29	23	39	29	23	55	33
Oui pour les 2 conjoints		5	9	11	4	17	6	9
Perte d'emploi								
Oui		33	17	57	34	42	47	43
Non		67	83	43	66	58	53	57
Changement d'emploi								
Oui		27	29	12	25	16	10	18
Non		73	71	88	75	84	90	82
Région de résidence								
France métropolitaine (hors Île-de-France)		77	68	72	79	72	75	74
Île-de-France		23	32	28	21	28	25	26
Aviez-vous eu des impayés de loyer ou de charge dans le logement dans lequel vous étiez avant celui dont nous parlons ?								
Oui		18	13	19	18	20	14	18
Non		82	87	81	82	80	86	82
Total		100						

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

4/ QUELQUES COMPARAISONS AVEC L'ENQUETE LOCA-PASS 2006

La précédente étude auprès de ménages bénéficiaires de la garantie de loyer LOCA-PASS a été réalisée en 2006 par le CRÉDOC pour l'ANPEEC. Elle portait sur les bénéficiaires ayant souscrit la garantie entre le 1^{er} octobre 2002 et le 31 décembre 2005, et dont la garantie était toujours active au 1^{er} octobre 2005. Elle couvrait les souscripteurs du parc social et du parc privé.

Les comparaisons avec les résultats de cette étude se font ici sur la base du rapport d'étude et portent uniquement sur les bénéficiaires locataires du parc social.

4.1 Pas de différence dans l'âge des bénéficiaires

En termes d'âge, le profil des bénéficiaires ayant souscrit une garantie entre le 1^{er} octobre 2008 et le 31 décembre 2011 est le même que celui des souscripteurs recensés dans le parc social lors de la précédente enquête. Au 31 décembre 2006, leur âge moyen était aussi de 34 ans.

4.2 Plus de ménages avec enfants

La taille moyenne des ménages a augmenté par rapport à 2006. En 2006, les ménages avec des enfants étaient moins nombreux parmi les souscripteurs d'une garantie LOCA-PASS dans le parc social, qu'il s'agisse de couples ou de monoparents. Cette évolution peut être mise en lien avec l'évolution du parc social qui concentre de plus en plus de familles monoparentales¹⁹. La forte présence de familles avec enfant et de ménages jeunes montre néanmoins que les bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS se distinguent fortement des ménages locataires du parc social.

¹⁹ Loones A., 2010, « Le parc social, refuge des familles monoparentales », *Consommation et modes de vie*, CRÉDOC.

Partie II : Facteurs explicatifs de la mise en jeu

Préambule

Les informations sur le nombre de décaissements, leur date et le montant correspondant, disponibles dans le fichier de l'ANPEEC, n'ont pas été exploitées dans la première partie car ce sont des données de gestion qui ne correspondent pas nécessairement au nombre de mises en jeu, à leur date effective ni aux montants respectifs versés. Seul le montant total des décaissements a été utilisé car il correspond très probablement à l'ensemble des sommes réelles décaissées, quels qu'en soient la fréquence et le partitionnement.

Le nombre de décaissements et leur date sont néanmoins des informations qui, quoi qu'imparfaites, sont disponibles pour l'ensemble des bénéficiaires de mises en jeu. Ce sont en outre les seules qui donnent une indication de la temporalité de ces événements. Dans cette partie, nous les utilisons par conséquent d'une part pour approfondir l'analyse des facteurs d'activation de la garantie LOCA-PASS et d'autre part pour étudier les raisons de la non-déclaration des mises en jeu.

L'analyse descriptive réalisée dans la première partie permet de faire ressortir les caractéristiques des bénéficiaires de mises en jeu de la garantie LOCA-PASS par rapport aux bénéficiaires sans mise en jeu. Mais elle ne permet pas d'appréhender les facteurs explicatifs de la mise en jeu. Les facteurs influant sur le risque de mettre en jeu la garantie sont a priori aussi bien d'ordre socio-économique qu'institutionnel. Pour distinguer les effets propres de ces différents facteurs et être en mesure de les hiérarchiser, il est nécessaire de faire appel à des analyses « toutes choses égales par ailleurs », qui traitent conjointement les différents facteurs.

A cet effet, l'analyse se base ici principalement sur l'estimation de modèles de durée. La caractéristique de ces modèles est de prendre en compte les données « censurées », c'est-à-dire les données pour lesquelles l'exposition au risque n'est pas observée en totalité (encadré 2). Les bénéficiaires n'ayant toujours pas mis en jeu et dont la garantie est encore active sont dans ce cas : potentiellement, ils peuvent encore éventuellement mettre en jeu leur garantie au cours des derniers mois qui restent mais qui ne sont pas dans notre fenêtre d'observation s'achevant fin décembre 2011. Deux risques ont ainsi été modélisés : la probabilité de mettre en jeu la garantie et la probabilité de mettre en jeu une deuxième fois la garantie.

Deux approches ont été explorées. Tout d'abord, le risque de mises en jeu a été analysé au regard des caractéristiques socio-économiques de l'ensemble des bénéficiaires de mises en jeu recensés dans le fichier de l'ANPEEC.

Puis, en vue de comprendre l'effet des facteurs institutionnels et approfondir le mécanisme de mise en jeu, l'analyse s'est concentrée sur les seuls bénéficiaires qui ont déclaré des impayés de loyer dans l'enquête et au regard à la fois de leurs caractéristiques socio-économiques et des relations avec les bailleurs qui ont suivi les impayés.

De plus, on a cherché dans un troisième temps à appréhender les facteurs de déclaration d'une mise en jeu (modèle logistique).

1/ LES FACTEURS SOCIO-ECONOMIQUES DES MISES EN JEU

La méthode statistique utilisée ici est l'estimation de modèles de durée modélisant la relation entre l'apparition d'une première mise en jeu et les caractéristiques sociodémographiques et institutionnels des bénéficiaires.

1.1 Pour les moins de 30 ans, le recours au LOCA-PASS pallierait l'insuffisance des ressources

En première analyse, à caractéristiques données, les facteurs qui augmentent le plus le risque de mise en jeu de la garantie LOCA-PASS relèvent sans surprise de la situation économique des bénéficiaires : le revenu par unité de consommation est le facteur le plus influent. Et à même niveau de revenu en décembre 2011, un fort taux d'effort, un loyer dans la tranche haute ou des ressources en baisse, sont autant de facteurs qui augmentent aussi la probabilité d'une mise en jeu. Par rapport aux salariés indépendants ou occupant des emplois cadres intermédiaires ou supérieurs, les ouvriers, les chômeurs et les bénéficiaires sans activité professionnelle ont un risque accru d'activer leur LOCA-PASS. Dans tous les cas, les plus jeunes bénéficiaires, de moins de 25 ans, sont plus susceptibles d'avoir recours à la garantie.

Pour les moins de 30 ans de façon générale, la situation professionnelle n'a en soi pas d'influence, de même ni le taux d'effort, ni les changements professionnels ou familiaux survenus depuis l'entrée dans le logement. Qu'ils soient en emploi, au chômage ou inactifs, c'est l'évolution de leurs revenus depuis leur entrée dans le logement qui semble être le facteur le plus déterminant de l'activation, après le niveau de revenu.

Ces résultats invitent à penser que pour les moins de 30 ans, la problématique est celle du niveau absolu de leurs ressources (niveau de revenu, niveau de loyer), plutôt que celle du poids du loyer. Autrement dit, que le loyer pèse peu ou beaucoup dans leur revenu, le recours au LOCA-PASS est la solution pour faire face à l'insuffisance des ressources d'autant que les moins de 30 ans ont une capacité d'épargne relativement faible et probablement peu d'économies de côté²⁰.

D'ailleurs, ceux dont le loyer est très modéré ont eu moins tendance à activer leur garantie que les autres jeunes bénéficiaires.

Parmi les bénéficiaires de 30 ans ou plus, le niveau de revenu, son évolution ainsi que le montant du loyer sont également les facteurs socio-économiques les plus déterminants. Les familles monoparentales sont cependant plus exposées aux mises en jeu de même que les personnes sans emploi ou les salariés ouvriers.

Remarque : des variantes du modèle présenté ci-dessous ont aussi été estimées avec plus de variables concernant la situation des bénéficiaires à la date de l'enquête. Ces variantes montrent que les bénéficiaires qui ont en décembre 2011 des crédits en cours et des dépenses fixes ont une probabilité plus grande d'avoir activé leur garantie que ceux qui n'en ont pas, et les jeunes plus encore que les bénéficiaires de 30 ans ou plus.

²⁰ « Les inégalités entre ménages dans les comptes nationaux : des écarts plus marqués sur les revenus que sur la consommation », *Insee Première*, N°1265, novembre 2009.

Cependant, il ne nous semble pas pertinent d'introduire ce type de variables pour l'analyse des facteurs de mise en jeu et des liens de causalité temporels. Les modèles explicatifs utilisés dans ce but doivent comporter de préférence le plus d'informations antérieures à la survenue d'une mise en jeu et le moins possible d'informations sur la situation actuelle. C'est pourquoi nous n'utilisons pas non plus les variables sur le surendettement ou l'interdit bancaire.

1.2 Pour les moins de 30 ans, plus de risques d'une deuxième mise en jeu quand la situation financière est difficile

Dans l'ensemble, la survenue d'une deuxième mise en jeu après un premier décaissement, ne semble plus liée ni à la situation professionnelle ou son évolution, ni à l'évolution des revenus ou des dépenses, ni au revenu par unité de consommation ou au montant du loyer. Parmi les facteurs sociodémographiques introduits dans le modèle, aucun ne semble distinguer les bénéficiaires de plus de 30 ans ayant eu une deuxième mise en jeu des bénéficiaires d'une seule mise en jeu de leur âge.

Au sein des bénéficiaires de moins de 30 ans, les inactifs, les ménages avec un taux d'effort critique et ceux dont les dépenses ont augmenté ont plus souvent activé une deuxième fois leur garantie. Les 25-29 ans sont également plus susceptibles que les moins de 25 ans de mettre en jeu leur garantie une deuxième fois. Un résultat contre-intuitif est la plus grande propension des bénéficiaires avec un taux d'effort faible à avoir eu une deuxième mise en jeu. Même s'il n'est pas possible de connaître la situation de ces ménages au moment de la mise en jeu, le taux d'effort étant celui à la fin décembre 2011, on peut se demander si pour ces ménages la mise en jeu n'aura pas simplement été un moyen de différer le paiement du loyer. Il n'est pas exclu que le LOCA-PASS soit mobilisé par certains comme un crédit à taux 0²¹.

²¹ Parmi les raisons du choix du LOCA-PASS, 1% des bénéficiaires mentionnent les facilités de paiement que permet le dispositif. Sans pour autant être significatif, ce pourcentage montre néanmoins que cet avantage est connu.

Tableau 85 : Probabilité de mettre en jeu la garantie de loyer LOCA-PASS
Ensemble des bénéficiaires – Facteurs socio-économiques

Variables explicatives		Rapport des "risques"		
		Ensemble	Moins de 30 ans	30 ans ou plus
Age	Moins de 25 ans	1.295***	1.400***	
	25 à 29 ans	Réf.	Réf.	
	30 à 34 ans	n.s.		Réf.
	35 à 39 ans	n.s.		n.s.
	40 à 49 ans	n.s.		n.s.
	50 à 54 ans	n.s.		n.s.
	55 ans ou plus	n.s.		n.s.
Situation professionnelle	Employé	n.s.	n.s.	n.s.
	Ouvrier	1.404***	n.s.	1.474****
	Autre actif en emploi	Réf.	Réf.	Réf.
	Chômage	1.339***	n.s.	1.409***
	Inactivité	1.336**	n.s.	1.419***
Situation familiale	Personne seule	n.s.	n.s.	n.s.
	Famille monoparentale	n.s.	n.s.	1.176**
	Couple sans enfant	n.s.	0.642***	n.s.
	Couple avec enfant(s)	Réf.	Réf.	Réf.
Montant du loyer	Moins de 450 euros	0.817***	0.662***	n.s.
	450 à 649 euros	Réf.	Réf.	Réf.
	650 euros ou plus	1.161**	n.s.	1.212**
Revenu par unité de Consommation	Moins de 500 euros	1.411***	1.601***	1.407***
	500 à 699 euros	1.284***	1.509***	1.236**
	700 à 849 euros	Réf.	Réf.	Réf.
	850 à 1 049 euros	n.s.	n.s.	0.783**
	1 050 euros ou plus	0.760***	0.618***	0.808*
Taux d'effort	20% ou moins	n.s.	n.s.	n.s.
	20% à 30%	Réf.	Réf.	Réf.
	30% à 40%	n.s.	n.s.	n.s.
	40% ou plus	1.278***	n.s.	n.s.
Changement professionnel	Oui	n.s.	n.s.	n.s.
	Non	Réf.	Réf.	Réf.
Changement familial	Oui	0.893*	n.s.	0.825***
	non	Réf.	Réf.	Réf.
Evolution des revenus	En baisse	1.393***	1.300**	1.390***
	Stables	Réf.	Réf.	Réf.
	En hausse	n.s.	0.785*	n.s.
Evolution des dépenses	En baisse	1.193*	n.s.	n.s.
	Stables	Réf.	Réf.	Réf.
	En hausse	n.s.	n.s.	1.149*

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Guide de lecture : dans ce tableau sont reportés les résultats des estimations significatifs à 5%, 10% et 15% avec respectivement les symboles ***, ** et *. Un rapport de risque supérieur (resp. inférieur) à 1 indique que la modalité explicative augmente (resp. diminue) la probabilité d'avoir mis en jeu la garantie par rapport à une situation de référence indiquée par l'abréviation « Réf. ».

Note : l'estimation porte sur l'ensemble des bénéficiaires de LOCA-PASS.

Tableau 86 : Probabilité de mettre en jeu une deuxième fois la garantie de loyer LOCA-PASS
Ensemble des bénéficiaires – Facteurs socio-économiques

Variables explicatives		Rapport des "risques"		
		Ensemble	Moins de 30 ans	30 ans ou plus
Age	Moins de 25 ans	0.729*	0.678**	
	25 à 29 ans	Réf.	Réf.	
	30 à 34 ans	0.740***		Réf.
	35 à 39 ans	n.s.		n.s.
	40 à 49 ans	0.572***		n.s.
	50 à 54 ans	0.709***		n.s.
	55 ans ou plus	0.647***		n.s.
Situation professionnelle	Employé	n.s.	n.s.	n.s.
	Ouvrier	n.s.	n.s.	n.s.
	Autre actif en emploi	Réf.	Réf.	Réf.
	Chômage	n.s.	n.s.	n.s.
	Inactivité	n.s.	2.127*	n.s.
Situation familiale	Personne seule	n.s.	n.s.	n.s.
	Famille monoparentale	n.s.	n.s.	n.s.
	Couple sans enfant	n.s.	n.s.	n.s.
	Couple avec enfant(s)	Réf.	Réf.	Réf.
Montant du loyer	Moins de 450 euros	n.s.	n.s.	n.s.
	450 à 649 euros	Réf.	Réf.	Réf.
	650 euros ou plus	n.s.	0.558**	n.s.
Revenu par unité de consommation	Moins de 500 euros	n.s.	n.s.	n.s.
	500 à 699 euros	n.s.	n.s.	n.s.
	700 à 849 euros	Réf.	Réf.	Réf.
	850 à 1 049 euros	n.s.	n.s.	n.s.
	1 050 euros ou plus	n.s.	n.s.	n.s.
Taux d'effort	20% ou moins	1.642***	3.022***	n.s.
	20% à 30%	Réf.	Réf.	Réf.
	30% à 40%	n.s.	1.768**	n.s.
	40% ou plus	n.s.	1.844**	n.s.
Changement professionnel	Oui	n.s.	n.s.	n.s.
	Non	Réf.	Réf.	Réf.
Changement familial	Oui	n.s.	n.s.	n.s.
	non	Réf.	Réf.	Réf.
Evolution des revenus	En baisse	n.s.	n.s.	n.s.
	Stables	Réf.	Réf.	Réf.
	En hausse	n.s.	n.s.	n.s.
Evolution des dépenses	En baisse	n.s.	n.s.	n.s.
	Stables	Réf.	Réf.	Réf.
	En hausse	n.s.	1.531**	n.s.

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Guide de lecture : dans ce tableau sont reportés les résultats des estimations significatifs à 5%, 10% et 15% avec respectivement les symboles ***, ** et *. Un rapport de risque supérieur (resp. inférieur) à 1 indique que la modalité explicative augmente (resp. diminue) la probabilité d'avoir mis en jeu une deuxième fois la garantie par rapport à une situation de référence indiquée par l'abréviation « Réf. ».

Encadré 2 : Les modèles de durée

Les modèles de durée ont pour but d'analyser quantitativement le temps passé par un individu dans un état donné. Le terme de *durée* est employé de manière générale pour désigner le temps qui s'écoule dans un état. La durée se termine lors de la réalisation d'un événement. Dans notre cas, l'état correspond à la période où le bénéficiaire ne met pas en jeu la garantie de loyer. Quant à l'événement interrompant l'état, il fait référence à l'activation de la garantie de loyer LOCA-PASS, c'est-à-dire la mise en jeu.

Pour expliquer la mise en jeu, il est essentiel de connaître la probabilité instantanée de mettre en jeu la garantie de loyer, c'est-à-dire de la mettre en jeu en t sachant qu'on ne l'a pas mise en jeu jusqu'alors. Dans le vocabulaire des modèles de durée on dit que l'on a « survécu ». Cette probabilité n'est pas identique pour tous les individus et dépend de caractéristiques particulières.

Dans ces modèles de durée sont utilisées les notions de « fonction de survie » et de « fonction de hasard ».

La fonction de survie $S(t)$ correspond à la probabilité que la durée soit plus grande que t , c'est-à-dire la probabilité que la durée ou l'événement n'ait pas encore été achevée après t . Dans notre cas, cela revient à calculer la probabilité que le locataire ne mette pas encore en jeu sa garantie à la date t .

La fonction de hasard $h(t)$ fournit la probabilité que la durée soit comprise entre t et $t + dt$ sachant qu'elle est plus grande que t , c'est-à-dire que $h(t)$ représente la probabilité instantanée que la durée s'achève en t . En d'autres termes, $h(t)$ correspond à la mise en jeu de la garantie de loyer.

Le modèle de COX

La plupart des modèles économétriques permettent de caractériser la probabilité immédiate de changer d'état en t . L'estimation de cette fonction nécessite une spécification de la loi des durées. Cette contrainte peut être levée à l'aide de modèles semi-paramétriques. Pour évaluer l'effet des déterminants socio-économiques sur la mise en jeu, un modèle de durée semi-paramétrique (modèle de COX) a été utilisé. La spécification de ce modèle peut s'écrire :

$$h(t) = h_0(t) \exp(X\beta)$$

$h_0(t)$ représente le « hasard de base », c'est le hasard pour un individu dont le profil est pris comme « référence ».

X représente l'ensemble des facteurs explicatifs, et β le vecteur des paramètres estimés correspondant à chaque facteur associé.

Ce modèle est aussi appelé « modèle de risque proportionnel », car le rapport de risque entre deux individus est une constante pour toutes les périodes de durées considérées.

Interprétation des coefficients

Dans le cas de variables explicatives qualitatives, une modalité associée à un coefficient positif augmente la probabilité de connaître l'événement étudié (la mise en jeu). Le hasard de base est multiplié par $\exp(\beta_k)$, ou augmente de $[\exp(\beta_k) - 1]\%$. En d'autres termes, un coefficient positif signifie que la variable associée a un effet positif sur la probabilité de mettre en jeu la garantie de loyer. L'intensité de l'effet est donnée par la valeur du coefficient. Ici ce sont les rapports de « chances » autrement dit les « rapports » de risque qui sont indiqués dans les tableaux.

2/ LES FACTEURS INSTITUTIONNELS DES MISES EN JEU CONSECUTIVES A UN IMPAYE DE LOYER

Dans ce paragraphe nous étudions la probabilité de mettre en jeu la garantie LOCA-PASS à la suite d'un impayé de loyer.

2.1 Une fois survenu un impayé, le profil socio-économique des bénéficiaires ne détermine pas la mise en jeu

La probabilité de mettre en jeu la garantie de loyer LOCA-PASS à la suite d'un impayé n'est pas liée aux caractéristiques socio-économiques des bénéficiaires recueillies dans l'enquête. En effet, aucun paramètre du modèle estimé sur l'ensemble des bénéficiaires ayant eu un impayé de loyer n'est significatif, en dehors du fait que les 30-35 ans ont un risque supérieur (par rapport aux 25-29 ans). Parmi les moins de 30 ans, les plus jeunes ont toutefois un plus grand risque de mise en jeu, de même que ceux dont les dépenses ont augmenté sur la période.

Les bénéficiaires qui ont été orientés par leur bailleur vers une commission de surendettement ou vers le Fonds Solidarité Logement ont une probabilité plus grande de mettre en jeu leur garantie de loyer et même d'y avoir recours plusieurs fois. Ce résultat indique simplement une corrélation entre la répétition des mises en jeu et des situations d'impasses financières, sans que l'on puisse établir quel évènement suit ou peut entraîner l'autre.

2.2 Une réaction rapide du bailleur et un échelonnement négocié des paiements sont des freins aux mises en jeu répétées

Une prise de contact du bailleur avec les locataires dans les premiers mois suivant un impayé de loyer est un facteur limitant à la fois la mise en jeu du LOCA-PASS et la répétition de celles-ci. Plus encore, la conclusion d'un accord sur l'échelonnement des paiements diminue de moitié la probabilité d'une mise en jeu. Les plus jeunes qui en ont bénéficié ont aussi moins souvent eu un deuxième décaissement.

Tableau 87 : Probabilité de mettre en jeu la garantie de loyer LOCA-PASS Bénéficiaires ayant eu un impayé de loyer – Facteurs socio-économiques et institutionnels

Variables explicatives	Rapport des "risques"		
	Ensemble	Moins de 30 ans	30 ans ou plus
Facteurs socio-économiques			
Le bénéficiaire a contacté le bailleur			
Ne l'a pas fait	Réf.	Réf.	Réf.
Réaction du bailleur suite à des impayés			
Relance par courrier simple	n.s.	n.s.	n.s.
Relance par courrier recommandé	n.s.	n.s.	n.s.
Relance par téléphone	n.s.	n.s.	1.431**
Autre relance	n.s.	n.s.	n.s.
A orienté le bénéficiaire vers une commission de surendettement ou le FSL	n.s.	1.903*	n.s.
Non (pour chaque item)	Réf.	Réf.	Réf.
Le bénéficiaire a eu un accompagnement social			
Pas d'accompagnement	Réf.	Réf.	Réf.
Le bénéficiaire a eu une aide au budget			
Pas d'aide au budget	Réf.	Réf.	Réf.
Délais de réaction du bailleur			
Dans le mois de l'impayé	Réf.	Réf.	Réf.
De 1 à 3 mois après	0.755***	n.s.	0.728**
4 mois après ou plus tard	2.478***	n.s.	2.775***
Négociation avec le bailleur pour un paiement échelonné			
Non	Réf.	Réf.	Réf.
Oui, vous avez conclu un accord	0.813*	0.557**	n.s.
Oui, mais vous n'avez pas conclu d'accord	n.s.	n.s.	n.s.

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Guide de lecture : dans ce tableau sont reportés les résultats des estimations significatifs à 5%, 10% et 15% avec respectivement les symboles ***, ** et *. Un rapport de risque supérieur (resp. inférieur) à 1 indique que la modalité explicative augmente (resp. diminue) la probabilité d'avoir mis en jeu la garantie par rapport à une situation de référence indiquée par l'abréviation « Réf. ».

Note : L'estimation porte sur les bénéficiaires qui déclarent avoir eu un impayé de loyer dans le logement.

Tableau 88 : Probabilité de mettre en jeu une deuxième fois la garantie de loyer LOCA-PASS Bénéficiaires ayant eu un impayé de loyer – Facteurs socio-économiques et institutionnels

Variables explicatives	Rapport des "risques"		
	Ensemble	Moins de 30 ans	30 ans ou plus
Facteurs significatifs			
Moins de 25 ans	n.s.	0.543***	
Ouvrier	n.s.	3.230**	n.s.
Inactifs	n.s.	3.259**	n.s.
Changement familial	n.s.	0.512***	n.s.
Réaction du bailleur suite à des impayés			
A orienté le bénéficiaire vers une commission de surendettement ou le FSL	1.419**	n.s.	1.558***
Non (pour chaque item)	Réf.	Réf.	Réf.
Délais de réaction du bailleur			
Dans le mois de l'impayé	Réf.	Réf.	Réf.
De 1 à 3 mois après	n.s.	0.644**	n.s.
Négociation avec le bailleur pour un paiement échelonné			
Non	Réf.	Réf.	Réf.
Oui, vous avez conclu un accord	n.s.	0.693*	n.s.
Oui, mais vous n'avez pas conclu d'accord	n.s.	n.s.	n.s.

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Guide de lecture : voir tableau ci-dessus.

Partie III : Comparaison avec l'Enquête Nationale Logement de 2006

L'enquête Logement est une des principales enquêtes de l'Insee par son ancienneté (1955) et la taille de son échantillon. Cette étude nationale décrit le parc de logements et les conditions d'occupation par les ménages de leur résidence principale. Elle permet également de mesurer le coût du logement que supportent les différents types de ménages.

L'objectif est ici de comparer les locataires du parc social au niveau national et les locataires du parc social signataires de la garantie de loyer LOCA-PASS. Nous cherchons à mettre en évidence des différences entre ces deux populations, lorsqu'elles sont en difficulté ou en situation d'impayé. Il est important de noter que ces deux enquêtes n'utilisent pas exactement le même référentiel temporel dans les questions étudiées (voir ci-dessous) et que l'interprétation des résultats doit ainsi en tenir compte. En effet, l'enquête LOCA-PASS se base sur des difficultés à payer le loyer et une situation d'impayé de loyer *dans le passé*, durant les 3 années précédant l'enquête (2009, 2010 et 2011). L'enquête nationale se base sur ces mêmes situations, survenues par contre *au moment de l'enquête* (voir ci-dessous).

L'enquête Logement la plus récente étant celle de 2006, les analyses comparatives sont effectuées dans le cadre imposé d'un décalage de 5 années.

Seuls les ménages locataires du parc social ont été interrogés dans l'enquête LOCA-PASS en 2012. A des fins comparatives, seul ce même champ du parc social est analysé dans l'Enquête Logement, ce qui représente au niveau national 4 621 387 locataires.

Difficultés à payer le loyer

Enquête LOCA-PASS : Avant janvier 2012, dans ce logement dont nous parlons vous est-il arrivé de rencontrer des difficultés pour payer votre loyer ou vos charges ?

Enquête Logement : Au cours des deux dernières années, avez-vous connu des difficultés pour régler votre loyer ou vos charges ?

Situation d'impayé de loyer

Enquête LOCA-PASS : Avant janvier 2012, avez-vous eu des impayés de loyer ou de charges dans ce logement ?

Enquête Logement : A ce jour, êtes-vous en situation d'impayé de loyer ou de charges

1/ **LES BENEFICIAIRES DU LOCA-PASS EN SITUATION DE DIFFICULTE PLUS AFFIRMEE**

Plus d'un bénéficiaire du LOCA-PASS sur trois rencontrent des difficultés à payer le loyer (35%), contre 20% de l'ensemble des locataires du parc social.

De plus, 15% des bénéficiaires du LOCA-PASS sont en situation d'impayé de loyer contre seulement 6% des locataires du parc social.

Tableau 89 : Part de locataires ayant des difficultés à payer leur loyer et des locataires en situation d'impayé

	Enquête LOCA-PASS 2012	Enquête ENL 2006
Difficultés à payer le loyer	35%	20%
En situation d'impayé de loyer	15%	6%

Sources : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.
INSEE, Enquête Nationale Logement, 2006.

Avoir eu des difficultés à payer n'implique pas systématiquement une situation d'impayé puisque 59% des bénéficiaires de LOCA-PASS ayant connu des difficultés n'ont pas déclaré de situation d'impayé.

2/ **LES BENEFICIAIRES EN SITUATION D'IMPAYE DE LOYER SONT PLUS JEUNES**

Les bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS en situation d'impayé sont plus jeunes que les locataires du parc social dans cette situation : 46% des bénéficiaires de LOCA-PASS ont moins de 30 ans contre 18% de l'ensemble des locataires en impayé. Ce résultat reflète principalement le fait que les bénéficiaires de LOCA-PASS sont nettement plus jeunes que les locataires du parc social.

Les couples en difficulté avec enfant(s) sont plus représentés chez les signataires du LOCA-PASS qu'au niveau national. En effet, ils représentent 46% des signataires ayant été en situation d'impayé contre 34% des locataires au niveau national. A l'inverse, ce sont les foyers monoparentaux et les personnes habitant seules qui sont plus représentés parmi les locataires du parc social en situation d'impayé (30% de foyer monoparentaux et 25% de personnes seules au niveau national contre respectivement 24% et 21% chez les signataires). Cette surreprésentation des personnes vivant seules est à mettre en relation avec la plus forte proportion de retraités au sein de l'ensemble des locataires du parc social (dont 64% sont seuls sans enfant).

Tableau 90 : Age et situation familiale des locataires ayant eu des difficultés à payer leur loyer et des locataires en situation d'impayé

	Enquête LOCA-PASS 2012		Enquête ENL 2006	
	Ayant eu des difficultés à payer	En situation d'impayé	Ayant eu des difficultés à payer	En situation d'impayé
Age				
Moins de 25 ans	11%	12%	3%	5%
De 25 à 29 ans	32%	34%	13%	13%
De 30 à 34 ans	18%	18%	13%	12%
De 35 à 39 ans	13%	11%	16%	17%
De 40 à 44 ans	8%	8%	12%	13%
De 45 à 49 ans	9%	10%	11%	14%
50 ans ou plus	9%	7%	32%	26%
Total	100%	100%	100%	100%
Situation familiale				
Seul sans enfant	18%	21%	27%	25%
Seul avec enfant(s)	23%	24%	28%	30%
Couple sans enfant	9%	8%	10%	7%
Couple avec enfant(s)	49%	47%	35%	38%
Total	100%	100%	100%	100%

Sources : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012 ; INSEE, Enquête Nationale Logement, 2006.

Tableau 91 : Profil professionnel des locataires ayant eu des difficultés à payer leur loyer et des locataires en situation d'impayé

	Enquête LOCA-PASS 2012		Enquête ENL 2006	
	Ayant eu des difficultés à payer	En situation d'impayé	Ayant eu des difficultés à payer	En situation d'impayé
Catégorie socioprofessionnelle				
Agriculteurs	0%	0%	0%	0%
Artisans, commerçants ou chefs d'entreprise	0%	0%	2%	1%
Cadres (et professions intellectuelles) supérieurs	1%	1%	2%	2%
Professions (et cadres) intermédiaires	4%	5%	10%	11%
Employés	30%	26%	30%	30%
Ouvriers	32%	34%	31%	36%
Retraités	0%	0%	15%	10%
Autres personnes sans activité professionnelle	33%	35%	10%	10%
Total	100%	100%	100%	100%
Type de ménage				
Ménage d'un adulte en emploi	28%	29%		
Ménage d'un adulte sans emploi	14%	16%		
Couple dont 1 seul en emploi	30%	25%		
Couple de 2 actifs en emploi	20%	20%		
Couple sans actif	9%	11%		
Total	100%	100%		

Sources : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012 ; INSEE, Enquête Nationale Logement, 2006.

3/ PLUS D'INACTIFS PARMI LES BENEFICIAIRES DU LOCA-PASS EN SITUATION D'IMPAYE DE LOYER

Les personnes sans activité professionnelle (étudiants, demandeurs d'emploi, personnes en invalidité, chômeurs ou autres) **sont plus représentées chez les enquêtés en situation d'impayé bénéficiaires du LOCA-PASS que dans l'enquête nationale.** En effet, 35% des signataires sont inactifs alors qu'ils ne sont que 10% de tous les locataires du parc social en situation d'impayé de loyer.

En revanche, les employés et les ouvriers sont majoritaires au sein des locataires du parc social en situation d'impayé (respectivement 30% et 36%) comme parmi les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS en impayé (respectivement 26% et 34%).

4/ UN TAUX D'EFFORT SUPERIEUR POUR LES BENEFICIAIRES DE LOCA-PASS EN IMPAYE

La comparaison des niveaux de revenu est délicate entre les deux enquêtes du fait du décalage temporel²². Cette difficulté a été levée en définissant des tranches de revenu en euros constants.

Il apparaît que les locataires du parc social en impayés sont plus nombreux que les bénéficiaires de LOCA-PASS en impayé à la fois dans les tranches de revenus faibles et dans les tranches de revenus élevées. En effet, 22% de l'ensemble des locataires en impayé perçoivent moins de 800 euros par mois contre 13% des bénéficiaires de LOCA-PASS en impayé ; de même, 13% des premiers touchent plus de 2 500 euros contre 8% des deuxièmes.

Cette différence provient d'une part du fait que les locataires du parc social comprennent plus de ménages retraités, donc ayant des ressources plus faibles que les actifs en emploi. D'autre part, elle s'explique par le fait que les ménages bénéficiaires du LOCA-PASS sont dans leur ensemble peu représentés dans les plus hauts niveaux de ressources. D'ailleurs, cette fragilité financière apparaît dans leur taux d'effort plus élevé que pour les autres locataires du parc social : 66% des enquêtés LOCA-PASS en situation d'impayé ont un taux d'effort supérieur au seuil critique de 30%, contre 36% des locataires du parc social en impayé.

²² Une autre différence entre les deux enquêtes est le questionnement différent sur le revenu. Dans l'enquête LOCA-PASS 2012 est demandé le revenu net du ménage au 21 décembre 2011. Dans l'ENL 2006, le revenu est appréhendé sur les 12 mois écoulés puis rapporté à un montant mensuel. Cette différence d'estimation peut conduire à des écarts mais ils sont de second ordre ici par rapport aux écarts liés aux différences de profil des champs de population couverts.

Tableau 92 : revenu et taux d'effort des locataires ayant eu des difficultés à payer leur loyer et des locataires en situation d'impayé

	Enquête LOCA-PASS 2012		Enquête ENL 2006	
	Ayant eu des difficultés à payer	En situation d'impayé	Ayant eu des difficultés à payer	En situation d'impayé
Revenu 2011 (en euros constants)				
Moins de 800 euros	13%	13%	21%	22%
De 800 à 1 050 euros	16%	22%	13%	12%
De 1 050 à 1 400 euros	24%	20%	17%	19%
De 1 400 à 1 800 euros	19%	20%	18%	15%
De 1 800 à 2 500 euros	20%	17%	18%	19%
2 500 euros ou plus	7%	8%	14%	13%
Total	100%	100%	100%	100%
Taux d'effort				
Moins de 20%	8%	8%	39%	37%
20% à moins de 30%	26%	25%	26%	27%
30% à moins de 40%	25%	25%	14%	13%
40% ou plus	41%	41%	21%	23%
Total	100%	100%	100%	100%

Sources : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.
INSEE, Enquête Nationale Logement, 2006.

5/ LES FACTEURS EXPLICATIFS DE LA SITUATION D'IMPAYÉ DE LOYER

5.1 Les facteurs socio-économiques

Tout d'abord, toujours dans l'optique de comparer les profils des locataires en situation d'impayés, une modélisation des facteurs expliquant la situation d'impayé de loyer parmi l'ensemble des locataires et parmi les signataires du LOCA-PASS a été réalisée à l'aide d'une régression logistique, sur un modèle équivalent pour les deux enquêtes (encadré 3, p.98)²³.

Ainsi, les questions relatives aux évolutions familiales, professionnelles et financières n'ont pas été intégrées dans le modèle car elles ne figurent pas dans le questionnaire de l'Enquête Nationale Logement. De la même façon, les questions sur la situation d'endettement et d'interdit bancaire ne figurant pas non plus explicitement dans le questionnaire national, elles n'ont pu être introduites dans ce premier modèle.

Au vu des résultats, les mêmes facteurs expliquent le fait d'être en situation d'impayé de loyer, qu'elle concerne les signataires ou l'ensemble des locataires du parc social.

Ainsi, les plus jeunes (moins de 30 ans) sont plus susceptibles d'être en situation d'impayé de loyer, les autres facteurs étant fixes par ailleurs. Les ménages dans lesquels il n'y a pas d'enfant (personne vivant seule ou en couple) sont, à l'inverse, moins susceptibles d'être en situation d'impayé de loyer.

²³ Idéalement, des modèles de durée sont préconisés pour ce type d'analyse. En l'absence d'informations temporelles concernant les événements d'impayés, de tels modèles ne peuvent cependant pas être mis en œuvre.

Un revenu faible est, pour les deux populations, un élément qui augmente fortement la probabilité d'être en situation d'impayé de loyer toutes choses égales par ailleurs. De même, un taux d'effort inférieur à 40% est un élément qui diminue la probabilité d'être en incapacité de payer son loyer.

Certains éléments concernant la situation professionnelle et le type de ménage auquel l'individu appartient diffèrent selon la population considérée.

Par rapport aux couples avec enfant(s), les familles monoparentales bénéficiaires du LOCA-PASS ont une plus grande probabilité d'être en situation d'impayé de loyer. Dans le parc social, les familles monoparentales sont en revanche plutôt moins exposées au risque d'impayé que les autres, à âge, situation financière et professionnelle fixés.

Parmi les bénéficiaires de LOCA-PASS, être en emploi plutôt qu'inactif diminue la probabilité d'être en situation d'impayé de loyer. En revanche, parmi l'ensemble des locataires du parc social, les professions intermédiaires, les employés et les ouvriers ont une plus grande probabilité d'être en situation d'impayé.

5.2 Les facteurs contextuels

Pour affiner l'analyse, une deuxième régression logistique a été menée avec davantage de facteurs explicatifs, sur la seule population des signataires de la garantie de loyer LOCA-PASS.

Les difficultés financières (surendettement et interdit bancaire) sont des éléments qui influencent fortement la probabilité d'être en situation d'impayé de loyer, tout autre facteur fixé par ailleurs. En effet, les bénéficiaires qui sont en interdit bancaire ou ont un dossier de surendettement à la Banque de France ont une plus grande probabilité d'être en impayé de loyer. On ne peut cependant pas présumer de quelle difficulté a précédé, voire entraîné, l'autre.

Les changements professionnels ou familiaux ont une influence significative quoique moindre. Une augmentation de revenu diminue la probabilité d'être en impayé de loyer. Au contraire, des dépenses en augmentation augmentent cette probabilité. Pour finir, les signataires ayant connu un changement professionnel ou familial sont plus susceptibles de se trouver en situation d'impayé.

Tableau 93 : Régression logistique sur la probabilité d'être en situation d'impayé

Variables explicatives	Coefficients		Différence entre les deux enquêtes
	Enquête LOCA-PASS 2012	Enquête ENL 2006	
Tranches d'âge			
Moins de 30 ans	0,26***	0,78***	
De 30 ans à 49 ans	0,07***	0,42***	
50 ans ou plus	Réf.	Réf.	
Situation familiale			
Personne vivant seule	n.s.	-0,90***	S
Ménage de plusieurs personnes hors famille	0,52***	-0,03***	D
Famille monoparentale	0,05***	n.s.	S
Couple sans enfant	-0,73***	-0,87***	
Couple avec enfant(s)	Réf.	Réf.	
Catégorie socioprofessionnelle			
Agriculteurs		0,29***	
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	n.s.	-0,69***	S
Cadres (et professions intellectuelles) supérieurs	-1,18***	-0,52***	
Professions (et cadres) intermédiaires	-0,79***	0,21***	D
Employés	-0,38***	0,16***	D
Ouvriers	-0,09***	0,46***	D
Retraités	-1,46***	-0,47***	
Autres personnes sans activité professionnelle	Réf.	Réf.	
Revenu			
Moins de 850 euros	0,15***	1,49***	
De 850 euros à 1000 euros	1,55***	1,13***	
De 1000 euros à 1250 euros	0,52***	1,26***	
De 1250 euros à 1500 euros	0,17***	0,98***	
De 1500 euros à 2000 euros	0,36***	0,95***	
De 2000 euros à 2500 euros	0,33***	0,50***	
Plus de 2500 euros	Réf.	Réf.	
Taux d'effort			
20% ou moins	-0,35***	-0,26***	
De 20% à 30%	-0,44***	-0,17***	
De 30% à 40%	-0,50***	-0,14***	
Plus de 40%	Réf.	Réf.	

Guide de lecture : sont présentés ici les coefficients estimés par la régression logistique. Un coefficient positif indique que la modalité augmente la probabilité d'être en impayé par rapport à une situation de référence indiquée par l'abréviation « Réf. ». Inversement, un coefficient négatif indique que la modalité diminue cette probabilité.

**** : le facteur augmente ou diminue de façon significative la probabilité d'être en impayé de loyer.*

S : différence entre les deux enquêtes, un facteur est significatif dans l'une mais pas dans l'autre.

D : différence entre les deux enquêtes, facteurs significatifs mais le sens de l'effet est différent.

Sources : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

INSEE, Enquête Nationale Logement, 2006.

Tableau 94 : Régression logistique, facteurs supplémentaires expliquant le fait d’être en situation d’impayé

Facteurs explicatifs	Enquête LOCA-PASS 2012
Evolution des revenus	
En hausse	-0,21***
<i>Pas en hausse</i>	<i>Réf.</i>
Evolution des dépenses	
En hausse	0,44***
<i>Pas en hausse</i>	<i>Réf.</i>
Changement professionnel	
Oui	0,44***
<i>Non</i>	<i>Réf.</i>
Changement familial	
Oui	0,20***
<i>Non</i>	<i>Réf.</i>
Avoir été en interdit bancaire	
Oui	1,52***
<i>Non</i>	<i>Réf.</i>
Avoir été en situation de surendettement	
Oui	0,68***
<i>Non</i>	<i>Réf.</i>

NB : Ce tableau est un extrait des résultats du modèle contenant également les facteurs socio-économiques du modèle précédent présentés dans le tableau de la page précédente. Leur effet sur la probabilité d’être en situation d’impayé de loyer étant le même, ils ne sont donc pas représentés ici.

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, 2012.

Encadré 3 : Le modèle logistique

Les régressions logistiques permettent de modéliser une variable dichotomique. Ces modèles estiment donc la probabilité de réalisation d’un événement. L’intérêt de ces modèles est qu’ils permettent prendre en compte simultanément un grand nombre de facteurs explicatifs (les modalités des variables introduites dans le modèle) et d’isoler les effets propres de chaque facteur. Pour chaque facteur on raisonne ainsi « toutes choses égales par ailleurs », et l’effet de chacun est estimé par rapport à une situation de référence (Réf.). Ce type de modélisation ne prend cependant pas en compte les données censurées qui doivent être analysées à l’aide de modèles de durée par exemple, quand suffisamment d’informations sont disponibles.

Dans cette étude les modèles logistiques ont été utilisés pour analyser la probabilité de survenue d’un impayé de loyer (partie III) et la probabilité de déclarer une mise en jeu (partie IV).

L’estimation du modèle logistique fournit, pour chaque facteur, un rapport de probabilité et un indicateur de sa significativité. Il indique comment les chances de « déclarer la mise en jeu » (modèle 2) ou de « mettre en jeu en situation d’impayés » (modèle 4) varient lorsque l’on passe de la modalité de référence à une autre modalité.

Partie IV : Facteurs de la non-déclaration des mises en jeu

1/ PLUSIEURS HYPOTHESES A LA SOUS-DECLARATION

Concernant les mises en jeu de la garantie LOCA-PASS, il existe un décalage entre les informations du fichier de l'ANPEEC et les déclarations des bénéficiaires. Comme mentionné en introduction, parmi les 1 015 répondants repérés dans le fichier comme étant bénéficiaires d'une mise en jeu, 459 ont répondu NON à la question de l'enquête « Votre garantie LOCA-PASS a-t-elle payé le loyer ? » et 367 ont déclaré qu'ils n'avaient pas eu d'impayés de loyer depuis leur entrée dans le logement²⁴, soit respectivement 45% et 36% des réponses attendues. Il semble donc qu'il y ait une sous-déclaration, et des impayés, et des mises en jeu des répondants à l'enquête téléphonique.

Deux types d'hypothèses peuvent être émises pour tenter d'expliquer cette sous-déclaration. Viennent tout d'abord à l'esprit des explications « rationnelles » : (1) la sous-déclaration est volontaire car le sujet est sensible, les personnes interrogées n'ont pas envie d'évoquer leur situation financière, qui en soi est un sujet généralement délicat à aborder dans les enquêtes ; (2) il s'agit d'un pur oubli, car l'incident d'impayé est ancien et a été ponctuel, le locataire ne l'associe pas à sa situation actuelle, bien qu'il vive toujours dans le même logement. (3) La sous-déclaration peut également provenir d'une mauvaise compréhension du dispositif. Les bénéficiaires de mises en jeu n'ont peut-être pas toujours conscience que le LOCA-PASS a pris en charge le loyer, certains bénéficiaires n'ont peut-être pas parfaitement compris le fonctionnement du dispositif et le rôle du collecteur.

Par ailleurs, on peut s'interroger sur les conditions de production de la donnée statistique, autrement dit, sur la façon dont les questions sont comprises par les personnes interrogées. Au cours de l'enquête téléphonique, une personne interrogée a par exemple déclaré qu'elle avait eu des factures impayées mais les avaient payées, en retard certes, mais toujours est-il que ces factures ne sont pas restées impayées. Faut-il alors les considérer comme impayées ? De même se pose la question de savoir si un loyer payé en retard est un impayé de loyer même s'il a finalement été payé plus tard ? Ainsi, on ne peut exclure que (4) certaines personnes aient considéré qu'elles n'ont pas eu d'impayé de loyer car elles sont à jour de leurs loyers au moment de l'enquête. Enfin, il est possible (5) qu'une partie des bénéficiaires de mises en jeu minimisent leur problèmes d'impayé et ne considèrent pas nécessaire ou pertinent de les évoquer, voire ne souhaitent pas rallonger le temps de questionnement.

²⁴ Question qui précède et filtre la question sur la mise en jeu.

2/ MOINS DE DECLARANTS QUAND LES MONTANTS DECAISSES SONT PEU ELEVES ET ANCIENS

Les bénéficiaires qui déclarent que la garantie LOCA-PASS a payé leur loyer sont légèrement moins nombreux à avoir souscrit la garantie sur la période récente mais la différence est peu marquée.

En revanche, les derniers décaissements enregistrés dans le fichier sont plus récents parmi les bénéficiaires qui ont déclaré que leur garantie a été mise en jeu que pour les autres.

Enfin, les montants décaissés sont moins importants parmi les bénéficiaires qui ne déclarent aucune mise en jeu.

Afin de dissocier les effets de temps des autres effets que sont la « gravité » de l'évènement ainsi que la propension individuelle des répondants à déclarer leurs difficultés, deux modèles logistiques ont été estimés. Ils permettent d'estimer, à caractéristiques données ou « toutes choses égales par ailleurs », la probabilité pour une personne d'avoir déclaré une mise en jeu :

- le modèle 1 repose uniquement sur les facteurs socio-économiques ;
- le modèle 2 repose sur les facteurs socio-économiques et sur les caractéristiques des décaissements.

2.1 Plus de déclarants parmi les jeunes et les bénéficiaires en situation peu stable...

Il apparaît d'une part que les bénéficiaires de moins de 25 ans et les familles monoparentales ont une plus grande propension à déclarer les mises en jeu, même à date de souscription et à date de décaissement données.

La déclaration des mises en jeu semble augmenter aussi avec l'instabilité des situations. Les personnes qui ont vécu des changements professionnels, des variations de leur revenu ou de leurs dépenses, ainsi que les bénéficiaires au chômage, ont aussi une probabilité plus grande de déclarer une mise en jeu, quelle que soit la date de souscription ou du dernier décaissement. Dans ces cas, il est possible que les difficultés soient bien plus présentes à l'esprit des répondants qui en font état dans l'enquête. Au cours du terrain d'enquête, il est d'ailleurs apparu aux enquêteurs que les personnes ayant des difficultés financières sont d'une certaine manière habituées à en parler, car elles ont souvent dû expliquer leur situation à des tiers institutionnels.

2.2 ...mais aussi des réticences à évoquer des difficultés financières

Il reste toutefois qu'à situation donnée les ménages dont le revenu par unité de consommation est le plus faible (moins de 500 euros) ont moins souvent que les autres déclaré leur mise en jeu. Ce constat va plutôt dans le sens de la première hypothèse formulée, à savoir que les ménages les plus modestes ayant été confrontés à des difficultés de paiement ne souhaitent pas les évoquer, notamment dans le cadre d'une enquête statistique.

2.3 Un faible effet mémoire et une probable minimisation de l'évènement

La date de souscription a peu d'influence sur la déclaration d'une mise en jeu. En revanche, la propension à déclarer une mise en jeu est bien moindre quand le dernier décaissement date d'il y a plus d'un an, et ce, quel que soit le montant total versé. Ce constat va dans le sens d'un effet mémoire qui expliquerait que les événements un peu éloignés dans le temps sont moins souvent mentionnés dans le questionnaire.

De la même manière qu'une situation peu stable augmente la propension à déclarer les mises en jeu, les ménages pour lesquels les montants décaissés dépassent 3 000 euros en font plus souvent état. A l'inverse, « toutes choses étant égales par ailleurs », les bénéficiaires de décaissements plus faibles (moins de 500 euros au total) les ont moins déclarés. On peut y voir un effet mémoire mais aussi une sous-déclaration qui proviendrait alors d'une minimisation de l'évènement qui a été de relativement faible ampleur et est probablement dépassé.

Autre constat qui va dans ce sens : à caractéristiques données, les ménages ayant un faible taux d'effort (moins de 20%) ont moins souvent déclaré que leur garantie a été actionnée. Cette tendance est plus marquée encore quand on raisonne à montant de décaissements fixé.

Tableau 95 : Trimestre de souscription selon la déclaration de la mise en jeu

Trimestre de souscription	Mise en jeu déclarée %	Mise en jeu non déclarée %
T4 2008	9%	12%
T1 2009	11%	11%
T2 2009	9%	11%
T3 2009	13%	9%
T4 2009	13%	11%
T1 2010	13%	8%
T2 2010	7%	11%
T3 2010	6%	9%
T4 2010	8%	5%
T1 2011	5%	6%
T2 2011	3%	4%
T3 2011	1%	2%
T4 2011	0%	-
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Chi2=22,99 (proba=0,028). La différence de répartition par trimestre est significative quand on distingue 13 trimestres mais il n'apparaît plus de différence de répartition dès qu'on les regroupe par semestre ou par année.

Tableau 96 : Ancienneté du premier et du dernier décaissement, selon la déclaration de la mise en jeu

Ancienneté du décaissement	Premier décaissement		Dernier décaissement	
	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%	%	%
Moins de 6 mois	26	32	60	50
De 6 mois à 1 an	28	19	25	20
De 1 an à 1 an et demi	18	22	6	13
De 1 an et demi à 2 ans	16	16	5	11
De 2 ans à 2 ans et demi	10	7	1	5
2 ans et demi ou plus	3	4	0	1
Total	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Chi2=13,26 (proba=0,010) et 39,61 (proba<0,001).

Tableau 97 : Montant total des décaissements selon la déclaration de la mise en jeu

Montant total des décaissements	Mise en jeu déclarée	Mise en jeu non déclarée
	%	%
Moins de 500 euros	15%	28%
500 à 999 euros	20%	26%
1 000 à 1 999 euros	28%	26%
2 000 à 2 999 euros	16%	11%
3 000 euros ou plus	21%	9%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Chi2=52,1 (proba<0,001).

Tableau 98 : Résultats détaillés des régressions logistiques sur la déclaration (1/2)

Variables explicatives		Rapport des "risques"	
		Modèle 1	Modèle 2
Age	Moins de 25 ans	n.s.	1,866***
	25 à 29 ans	Réf.	Réf.
	30 à 34 ans	n.s.	n.s.
	35 à 39 ans	n.s.	n.s.
	40 à 49 ans	0,647**	0,682*
	50 à 54 ans	0,611**	0,594**
	55 ans ou plus	0,653**	0,615**
Situation professionnelle	Employé	n.s.	n.s.
	Ouvrier	n.s.	n.s.
	Autre actif en emploi	Réf.	Réf.
	Chômage	n.s.	1,629*
	Inactivité	n.s.	n.s.
Situation familiale	Personne seule	n.s.	n.s.
	Famille monoparentale	1,376**	1,563***
	Couple sans enfant	n.s.	n.s.
	Couple avec enfant(s)	Réf.	Réf.
Montant du loyer	Moins de 450 euros	1,320*	1,551***
	450 à 649 euros	Réf.	Réf.
	650 euros ou plus	1,379**	n.s.

Tableau 98 Résultats détaillés des régressions logistiques sur la déclaration (2/2)

Variables explicatives		Rapport des "risques"	
		Modèle 1	Modèle 2
Revenu par unité de consommation	Moins de 500 euros	0,622**	0,623**
	500 à 699 euros	n.s.	n.s.
	700 à 849 euros	Réf.	Réf.
	850 à 1 049 euros	n.s.	n.s.
	1 050 euros ou plus	n.s.	n.s.
Taux d'effort	20% ou moins	0,449***	0,347***
	20% à 30%	Réf.	Réf.
	30% à 40%	n.s.	n.s.
	40% ou plus	n.s.	n.s.
Changement professionnel	Oui	1,312**	1,391***
	Non	Réf.	Réf.
Changement familial	Oui	n.s.	n.s.
	non	Réf.	Réf.
Evolution des revenus	En baisse	1,611***	1,603***
	Stables	Réf.	Réf.
	En hausse	n.s.	n.s.
Evolution des dépenses	En baisse	1,578**	1,488*
	Stables	Réf.	Réf.
	En hausse	1,507***	1,487***
Date de souscription	T4 2008	n.s.	n.s.
	T1 2009	n.s.	n.s.
	T2 2009	n.s.	n.s.
	T3 2009	n.s.	n.s.
	T4 2009	n.s.	n.s.
	T1 2010	1,990***	1,792*
	T2 2010	n.s.	n.s.
	T3 2010	n.s.	n.s.
	T4 2010	2,103***	1,752*
	T1 2011	n.s.	n.s.
T2-T3-T4 2011	Réf.	Réf.	
Ancienneté du dernier décaissement	Moins de 6 mois		Réf.
	6 à 12 mois		n.s.
	12 mois ou plus		0,582***
Nombre de décaissements	1		Réf.
	2		1,577
	3 ou plus		n.s.
Montant total des décaissements	Moins de 500 euros		0,485***
	500 à 999 euros		n.s.
	1 000 à 1 999 euros		Réf.
	2 000 à 2 999 euros		n.s.
	3 000 euros ou plus		2,279***

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Guide de lecture : dans ce tableau sont reportés les résultats des estimations significatifs à 5%, 10% et 15% avec respectivement les symboles ***, ** et *. Un rapport de risque supérieur à 1 indique que la modalité explicative augmente la probabilité d'avoir déclaré la mise en jeu par rapport à une situation de référence indiquée par l'abréviation « Réf. ». Inversement, un rapport inférieur à 1 indique que la modalité diminue la propension à déclarer.

Tableau 99 : Résultats synthétiques des régressions logistiques

Variables explicatives		Facteurs expliquant la déclaration de la mise en jeu	
		Modèle 1	Modèle 2
Age	Moins de 25 ans		+++++
	40 à 49 ans	----	-
	50 à 54 ans	----	---
	55 ans ou plus	----	---
Situation professionnelle	Chômage		+++
Situation familiale	Famille monoparentale	+++	++
Montant du loyer	Moins de 450 euros	++	++
	650 euros ou plus	++	
Revenu par unité de consommation	Moins de 500 euros	----	--
Taux d'effort	20% ou moins	-----	---
Changement professionnel	Oui	++	+
Evolution des revenus	En baisse	+++	+++
Evolution des dépenses	En baisse	+++	++
	En hausse	+++	++
Date de souscription	T1 2010	++++	+++
	T4 2010	+++++	+++
Ancienneté du dernier décaissement	12 mois ou plus		---
Nombre de décaissements	2		+++
Montant total des décaissements	Moins de 500 euros		----
	3000 euros ou plus		+++++

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, 2012.

Conclusion

L'enquête auprès des locataires du parc social ayant souscrit une garantie de loyer LOCA-PASS entre fin 2008 et fin 2011 montre que les locataires qui y ont recours sont beaucoup plus jeunes que l'ensemble des locataires du parc social²⁵. Ce sont ces ménages aux revenus très modestes qui ont majoritairement un taux d'effort supérieur au seuil de 30%, couramment considéré comme critique. Les bénéficiaires d'une mise en jeu apparaissent comme plus fragiles que l'ensemble des ménages : face à des baisses de revenus ou face à des dépenses imprévues, ils ne disposent souvent pas d'une épargne qui puisse amortir les difficultés de paiement, ni de soutien financier de leurs proches.

L'enquête de 2012 met en évidence les mêmes facteurs qui en 2006 permettaient d'éviter l'accumulation de dettes de loyer : une réaction rapide du bailleur et un dialogue aboutissant à un paiement échelonné des loyers en retard.

Les informations du fichier de l'ANPEEC, composé de données UESL, donnent des indications sur la temporalité des décaissements, sur la base desquelles la probabilité, autrement dit le risque de mise en jeu a été estimé. Ces informations qui correspondent à des données de gestion ne sont cependant pas les plus pertinentes pour l'étude des mises en jeu. Des données plus précises sur la chronologie des événements permettraient de cerner mieux encore les moments clés d'entrée ou de sortie de crise de paiement.

²⁵ *Rapport sur l'occupation du parc social et son évolution*, juin 2010, ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.

Volet 2 :

**Etude des pratiques des bailleurs sociaux
en matière de gestion des impayés de loyers,
en particulier de mises en jeu de la garantie LOCA-PASS**

Synthèse de l'étude auprès des bailleurs

L'ANPEEC a confié au CREDOC une étude sur les mises en jeu de la garantie dans le parc social. Le premier volet portait sur le profil des bénéficiaires de la garantie. Ce deuxième volet s'intéresse aux pratiques des bailleurs en matière de prévention et de gestion des impayés et du contentieux. Il porte sur les bailleurs sociaux qui louent des logements couverts par la garantie de loyer LOCA-PASS²⁶.

Ces bailleurs sont principalement des Offices Publics d'HLM (46%) et des SA d'HLM (36%) dont la taille du parc est très variable : un quart des bailleurs a un parc composé de moins de 2 000 logements et un quart en a plus de 8 000. Deux bailleurs sur dix sont des filiales ou entreprises liées à un CIL.

L'enquête du CREDOC auprès des bailleurs sociaux

Le CREDOC a interrogé 193 bailleurs représentatifs en termes de familles d'organismes des bailleurs sociaux qui louent des logements couverts par la garantie de loyer LOCA-PASS.

Le questionnaire portait sur les pratiques des bailleurs en matière de prévention des impayés, de gestion du pré-contentieux et du contentieux. Dans l'enquête étaient également renseignés un certain nombre d'indicateurs caractérisant l'organisme (taille du parc, ménage en impayés, procédures d'expulsions engagées...).

Réalisée en ligne après un premier contact téléphonique destiné à identifier au sein de chaque bailleur l'interlocuteur à même de répondre au questionnaire, l'enquête s'est déroulée entre mi-avril et mi-mai 2013. Elle avait été précédée d'entretiens qualitatifs avec six bailleurs de taille variée, entretiens qui étaient destinés à identifier le niveau d'interlocuteur à interroger et à cerner la diversité des pratiques en vue de bâtir le questionnaire.

Les résultats de l'étude quantitative sont complétés par une étude qualitative d'approfondissement auprès d'une dizaine de bailleurs en vue de décrire de façon plus détaillée les pratiques et opinions des bailleurs sur la gestion du risque d'impayé.

La question des impayés est un sujet qui préoccupe fortement les bailleurs, et ce d'autant plus que, selon eux, ce phénomène se développe.

Dans l'ensemble, neuf bailleurs sur dix ont déclaré que des ménages locataires de leur parc avaient connu des situations d'impayés en 2012 et presque tous les répondants ont, au 31 décembre 2012, des ménages ayant connu des impayés en cours d'année. En outre, la quasi-totalité des bailleurs (95%) ont engagé des procédures d'expulsion en 2012.

➤ **Prélèvement automatique et garantie LOCA-PASS pour se prémunir contre le risque d'impayés**

Pour limiter le risque d'impayés de loyer, tous les bailleurs ou presque (98%) ont mis en place le prélèvement automatique pour le paiement de la quittance de loyer. Ce dispositif ne concerne toutefois pas l'ensemble des locataires du parc de chaque bailleur. Il est effectivement parfois inadapté quand, par exemple, les locataires n'ont pas de revenus réguliers ou quand leur salaire ne leur est pas versé à une date fixe. Ce sont généralement (pour 57% des bailleurs) entre la moitié et les trois-quarts des locataires qui paient leur quittance par prélèvement automatique.

Filet de sécurité pour le locataire et garantie pour le bailleur que la quittance de loyer sera acquittée, le garant peut se substituer au ménage pour le paiement du loyer en cas de difficulté ou d'impayés de loyer. En termes de prescriptions, près des deux tiers (63%) des bailleurs dont les locataires souscrivent le LOCA-PASS ont proposé cette garantie automatiquement au futur locataire quand il y a droit et 28% s'en tiennent à une simple information du futur locataire. Parmi les autres garanties possibles, c'est surtout le Fonds de Solidarité Logement (FSL) qui est mobilisé (89%).

²⁶ Le parc social est entendu au sens de parc conventionné.

➤ **L'accompagnement social préventif non généralisé au sein des bailleurs**

Parmi les pratiques préventives mises en place face aux impayés de loyer, la totalité des bailleurs (97%) déclarent qu'ils prennent contact avec les locataires pour leur signaler tout retard de paiement et identifier les difficultés. La détection automatique des impayés est réalisée par six bailleurs sur dix (58%). Cette automatisation de la procédure est surtout développée chez les bailleurs de plus de 5 000 logements qui y ont recours deux fois plus souvent que les organismes de taille plus modeste (72% contre 38%). Pour ces derniers, c'est plutôt le personnel en charge de la perception des loyers qui détecte les impayés, et ce, chez un bailleur sur deux.

La moitié des bailleurs (54%) déclarent mettre à disposition un suivi social pour aider à gérer les budgets. En moyenne, environ 5% des salariés des bailleurs (en équivalents temps plein) interviennent sur des missions d'accompagnement social. Ces salariés y consacrent généralement plus de la moitié de leur temps de travail (pour 80% des bailleurs concernés). Seuls 39% des bailleurs font intervenir des personnels conseillers en économie sociale et familiale (CESF) ou autres travailleurs sociaux sur ces missions.

➤ **Un cadre légal avec des adaptations dans la phase de contentieux**

Du cadre légal de la gestion des impayés découle une certaine uniformité des procédures et des actions mises en œuvre par les bailleurs face aux impayés.

Dans l'ensemble, 87% des bailleurs ont défini des procédures écrites en matière de traitement des impayés – formalisation encore plus fréquente chez les bailleurs de 5 000 logements ou plus que chez les autres (95% contre 73%). Ces procédures portent aussi bien sur la phase amiable, toujours concernée, que sur la phase contentieuse ou le traitement social des impayés. Un tiers des organismes a également défini des procédures écrites au sujet des impayés récurrents. En pratique, seuls deux bailleurs sur dix déclarent appliquer les procédures *stricto sensu*. La majorité les adapte en fonction des situations rencontrées.

La majorité des bailleurs adressent systématiquement un courrier de relance simple aux locataires (90%). Les courriers de relance avec accusé de réception sont en revanche moins systématiques (36% des bailleurs en envoient systématiquement), mais la mise en demeure passe, pour 51% des bailleurs, systématiquement par un courrier officiel.

Le montant et la récurrence des impayés de loyer sont naturellement les principaux critères qui entrent en compte dans le déclenchement de toutes les actions des bailleurs (en phase pré-contentieuse et en phase de contentieux). La « situation économique » du locataire joue principalement (pour 70% des bailleurs) pour la mise en place d'un accompagnement social et (pour 57% des bailleurs) pour la mise en place d'un plan d'apurement. L'« attitude du locataire » en revanche est un critère déterminant pour la signature d'un protocole d'accord, l'assignation au tribunal pour la demande de résiliation de bail et le commandement de libérer les lieux.

La moitié des bailleurs (49%) réunissent des commissions d'études des situations d'impayés de loyer. Dans la plupart des cas ces commissions sont composées de chargés de recouvrement contentieux, et généralement aussi de conseillers en économie sociale et familiale ou d'autres travailleurs sociaux et de chargés de recouvrement amiable.

Dans la phase amiable, une minorité de bailleurs ont recours à des prestataires (moins de 15%). Ce recours est plus fréquent pendant le contentieux : pour 40% des bailleurs le commandement de payer et l'assignation devant le tribunal sont pris en charge par des prestataires – le plus souvent en intégralité (pour deux bailleurs sur trois environ). De même, l'accompagnement social qui peut avoir lieu aussi bien en phase amiable qu'en phase contentieuse est une mission plus souvent réalisée en externe.

Au final, l'étude montre que les autres actions mises en place par les bailleurs et leurs délais de mise en œuvre sont très variables d'un bailleur à l'autre, et probablement aussi pour les différents cas rencontrés par un même bailleur. Ce résultat renvoie à la fois à la diversité des modes d'organisation des organismes mais aussi à la diversité des situations des locataires.

➤ **Les bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS moins engagés dans des contentieux avec le bailleur**

Environ un bailleur sur deux (46%) a défini des procédures spécifiques pour les bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS. Globalement, peu de différences sont perceptibles entre les bénéficiaires du LOCA-PASS et les autres locataires pour les actions de relance, que ce soit en termes d'actions ou de délais de réaction. Les envois de courriers de relance ou de mise en demeure sont aussi fréquents pour les bénéficiaires du LOCA-PASS que pour les autres locataires. On observe en revanche des différences concernant les actions d'accompagnement. En effet, pour 34% des bailleurs, les plans d'apurement sont moins fréquemment mis en place pour les bénéficiaires du LOCA-PASS dont la garantie est mise en jeu que pour les autres ménages locataires en impayés et, pour 48% des bailleurs, les délais de réaction plus longs. Il en est de même pour les actions d'accompagnement social : moins fréquentes

(36%) et mises en place dans des délais plus longs (38%).

En cas d'impayés, le LOCA-PASS est par ailleurs mobilisé diversement par les bailleurs. La moitié met systématiquement en jeu cette garantie, un tiers le fait souvent, le restant l'actionnant rarement. On constate ainsi que les locataires bénéficiaires d'une garantie de loyer LOCA-PASS sont finalement moins engagés dans des procédures contentieuses avec les bailleurs et que ces procédures interviennent dans un délai plus long, après la phase de mise en jeu.

Le traitement des ménages bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS diffère de celui des autres locataires en ce qui concerne le commandement de payer et les actions contentieuses qui s'ensuivent (assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail, signature d'un protocole d'accord et commandement de libérer les lieux). Sauf exception, les expulsions prononcées en 2012 ne touchent pas de bénéficiaires de mises en jeu.

Introduction

1/ **LE LOCA-PASS, OUTIL D'ACCES ET DE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT SOCIAL**

La Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC), couramment dénommée « 1% logement », a été créée en 1953 pour contribuer à la construction et à la réhabilitation de logements locatifs, ainsi qu'à l'aide aux salariés en matière d'accès et de maintien dans leur logement. Les sommes collectées chaque année par les collecteurs, augmentées des remboursements de prêts accordés antérieurement, sont utilisées pour différents emplois en faveur du logement.

L'aide à l'accès et au maintien dans un logement locatif constitue un des emplois de la PEEC, notamment au moyen des deux aides LOCA-PASS, à savoir l'avance du dépôt de garantie et la garantie de loyer.

La garantie de loyer correspond à la prise en charge de 9 mensualités de loyers et charges locatives maximum, plafonnées à 2 000 euros par mensualité garantie. L'engagement de caution est pris pour une durée de 3 ans ou pour la durée initiale du bail si celle-ci est inférieure à 3 ans. En cas de mise en jeu de la garantie, le bénéficiaire doit rembourser les sommes acquittées par le CIL sur une durée maximale de 3 ans. Cette aide s'adresse aux salariés des entreprises du secteur privé non agricole, quelles que soient leur ancienneté et la nature de leur contrat de travail, aux jeunes de moins de 30 ans en recherche ou en situation d'emploi, et aux étudiants boursiers non salariés.

Après une forte montée en charge, de sa création en 1999 jusqu'en 2006, le dispositif LOCA-PASS s'est stabilisé en 2007 et 2008 avec plus de 720 000 aides (garanties et avances) allouées chaque année par les collecteurs à environ 500 000 bénéficiaires. Depuis, l'activité s'est ralentie. Le nombre de garanties de loyer LOCA-PASS accordées a notamment baissé depuis 2010 en raison de l'arrêt de sa distribution dans le secteur privé. En effet, depuis janvier 2010, les logements locatifs non conventionnés APL ne sont plus éligibles à la Garantie LOCA-PASS (basculement vers le dispositif GRL²⁷). Cette aide n'étant plus distribuée que dans le parc social²⁸, la présente étude porte sur le parc social uniquement.

²⁷ La Garantie des Risques Locatifs (GRL) constitue un autre emploi destiné à faciliter l'entrée et le maintien dans un logement locatif. Il s'agit d'une aide adossée au système assurantiel, qui prend en charge les impayés de loyer et les dégradations locatives - dans la limite de plafonds - et assure un traitement amiable des locataires en difficulté pour le recouvrement de leurs dettes locatives.

²⁸ Les logements éligibles à la garantie LOCA-PASS sont les logements détenus par des personnes morales et conventionnés à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) ou avec l'ANAH.

2/ OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

En 2006, l'ANPEEC avait confié au CRÉDOC la réalisation d'une étude sur les mises en jeu de la garantie de loyer LOCA-PASS intervenues entre 2002 et 2005. Cette étude décrivait les ménages bénéficiaires de la garantie de loyer et analysait les facteurs de déclenchement de la garantie. Elle portait sur l'ensemble du parc locatif.

Compte tenu du recentrage de la garantie LOCA-PASS sur le secteur social, des enjeux sociaux autour du logement social et de l'enjeu financier des impayés de loyers, l'Agence a mandaté en 2012, dans le cadre d'une passation de marché, une étude sur les mises en jeu des garanties de loyer LOCA-PASS, dans le secteur social, intervenues sur les exercices 2009, 2010 et 2011. Cette étude, réalisée par le CREDOC, comporte un volet « bénéficiaires » ainsi qu'un volet « bailleurs ».

Le volet « bénéficiaires », qui a abouti fin 2012, s'appuyait sur une enquête auprès de ménages bénéficiaires de la garantie de loyer LOCA-PASS l'ayant ou non mise en jeu²⁹. Le deuxième volet fait l'objet du présent rapport d'étude. La méthodologie est décrite ci-après.

²⁹ « Etude sur les mises en jeu de la garantie de loyer LOCA-PASS dans le parc social – Volet bénéficiaires », CREDOC-ANPEEC, décembre 2012.

Méthodologie

1/ LE CHAMP DE L'ÉTUDE

La présente étude porte sur les bailleurs sociaux, personnes morales, qui au moment de l'enquête louent des logements couverts par la garantie de loyer LOCA-PASS.

Les organismes gérant uniquement des structures collectives (résidences sociales, foyers) sont exclus du champ de l'étude.

2/ LE RECUEIL D'INFORMATION AUPRES DES BAILLEURS SOCIAUX

Pour répondre aux objectifs de l'étude, la méthodologie proposée par le CREDOC a reposé sur une investigation auprès de bailleurs articulée autour de trois phases :

- une étude qualitative exploratoire auprès de quelques bailleurs, à partir de laquelle a été bâti le questionnaire de l'enquête quantitative ;
- une enquête en ligne auprès de bailleurs concernés par la garantie LOCA-PASS ;
- une étude qualitative d'approfondissement auprès d'une dizaine de ces bailleurs en vue de décrire de façon plus détaillée les pratiques et opinions des bailleurs sur la gestion du risque des impayés.

Phase 1 : Etude qualitative exploratoire

En pratique, la gestion des impayés et du contentieux et la demande de mise en jeu de la garantie peut se faire au niveau du siège ou des agences et autres établissements. De plus, plusieurs personnes peuvent être concernées par le questionnaire au sein d'un même organisme en fonction de la taille et de l'organisation interne des structures (responsable gestion locative, responsable pré-contentieux, responsable contentieux etc.). Il s'est donc agi dans un premier temps d'identifier les interlocuteurs susceptibles de pouvoir répondre au questionnaire.

A cet effet, préalablement à l'étude quantitative, une étude qualitative, à visée exploratoire, a été menée afin de déterminer le bon niveau d'interlocuteurs à interroger, évaluer le degré de connaissance de la garantie LOCA-PASS et sa mobilisation, et faire émerger les thèmes développés dans le questionnaire de l'étude quantitative : identification des pratiques, modes d'organisation et niveau de suivi des logements, difficultés rencontrées, gestion des impayés et mises en jeu.

Six bailleurs ont été interrogés par téléphone au cours des mois d'octobre et novembre 2012. Ces entretiens semi-directifs ont duré en moyenne plus d'une heure. Une attention a été portée sur la diversification de l'échantillon afin de couvrir différents cas d'organisation de la gestion des impayés et du contentieux. Ainsi, les bailleurs interrogés recouvraient à la fois des petits organismes locaux et des bailleurs comportant un siège et de multiples antennes.

Principaux résultats des entretiens qualitatifs auprès des bailleurs

Les interviews ont permis de repérer des organisations types en matière de gestion des impayés, les personnes ressources qui détiennent l'information recherchée mais aussi la diversité des pratiques.

Cette phase qualitative a fait globalement ressortir que la question des impayés est un sujet qui préoccupe les bailleurs car son phénomène se multiplie. Selon eux, certains locataires deviennent insensibles aux relances et aux procédures judiciaires. Ils s'interrogent sur les moyens dont ils disposent pour inciter les locataires à régler leur situation et à résoudre leurs difficultés. Cette phase a également mis en exergue la similarité des pratiques d'un organisme à l'autre en termes de courrier de relance, prise de rendez-vous, commandement de payer, assignation devant le tribunal, mise en place d'une procédure d'expulsion, et la grande variabilité en matière de délais, de prise en compte de la situation du locataire et de recherche d'une solution amiable.

Phase 2 : Enquête en ligne auprès de 200 bailleurs

L'enquête reposait sur un questionnaire en ligne. Ce choix a été opéré pour les raisons suivantes :

- **un usage régulier d'Internet et du courrier électronique par les bailleurs sociaux ;**
- **la souplesse de la passation : la personne remplit le questionnaire à son rythme, aux créneaux d'horaires qu'elle souhaite, ce qui est particulièrement adapté pour l'interrogation de professionnels ayant des emplois du temps contraints ;**
- **le contrôle des réponses: contrairement à un questionnaire auto-administré, les non-réponses ou les réponses incohérentes peuvent être contrôlées ;**
- **la possibilité que plusieurs personnes répondent si plusieurs services sont concernés par le questionnaire.**

❖ *Le questionnaire*

A la suite des enseignements de l'étude qualitative exploratoire, un questionnaire a été bâti en vue de recueillir une information standardisée et exploitable statistiquement.

Le questionnaire se composait de trois parties auxquelles pouvaient potentiellement répondre trois personnes différentes au sein d'un même bailleur :

- **Partie 1 : Principales caractéristiques du parc locatif : patrimoine, salariés, organisation territoriale.**
- **Partie 2 : Modalités de détection des impayés et garanties des locataires.**
- **Partie 3 : Gestion des impayés, pré-contentieux et contentieux : le suivi des dossiers, les procédures pré-contentieuses et contentieuses mises en œuvre, le recouvrement et l'accompagnement social, la mobilisation de la mise en jeu de la garantie LOCA-PASS, les partenariats avec des collecteurs et d'autres acteurs, tels que le FSL, la Banque de France, la CAF, ainsi que le recours à des prestations, notamment de gestion de créances.**

Des tests de cohérence ont été programmés pour que les informations remplies puissent être contrôlées en cours de saisie. Ces tests assurent une plus grande qualité des données recueillies.

Avant le début du terrain, des réponses ont également été simulées à l'aide du logiciel d'enquête afin de vérifier l'ensemble des filtres du questionnaire.

❖ **Echantillonnage et quotas**

Le terrain avait pour objectif d'obtenir les réponses de 200 bailleurs. Du fait des thèmes abordés et afin de ne pas décourager les répondants, aucune question n'a été rendue obligatoire, mais un quota minimum de 150 répondants a été fixé pour une quinzaine de questions clés du questionnaire.

L'ANPEEC a fourni au CREDOC un fichier de coordonnées de 961 bailleurs, dont 618 étaient identifiés par l'Agence comme étant concernés par le LOCA-PASS. En vue de favoriser la participation des bailleurs à l'étude, l'ANPEEC a adressé un courrier à tous les directeurs des organismes recensés. A la suite de ce courrier, 34 bailleurs ont contacté le CREDOC pour indiquer qu'ils n'utilisaient pas le LOCA-PASS.

Afin d'assurer la représentativité des organismes répondants en termes de familles, des quotas ont été définis par le CREDOC sur la base de la répartition des familles de bailleurs dans le fichier initial (tableau ci-dessous).

Tableau 100: Répartition des familles de bailleurs dans le fichier initial

Famille de bailleurs	Bailleurs non identifiés LOCA-PASS		Bailleurs identifiés LOCA-PASS		Ensemble de la base bailleurs ANPEEC	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Office Public d'HLM	13	4%	257	42%	270	28%
SA HLM	29	8%	236	38%	265	28%
Coopératives d'HLM	115	34%	28	5%	143	15%
SEM	186	54%	97	16%	283	29%
Total	343	100%	618	100%	961	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

❖ **Identification de la personne apte à répondre : un premier contact par téléphone**

Afin d'identifier la ou les personnes aptes à répondre aux questions de l'étude et de recueillir leurs coordonnées précises, un premier contact a été établi par téléphone par le CREDOC avec plus de 400 bailleurs représentatifs au regard de la variable de quotas : 432 personnes compétentes ont donné leur accord pour participer et ont communiqué leur adresse électronique pour recevoir le lien vers le questionnaire. Ces contacts correspondent à 328 bailleurs.

❖ **Une liste d'indicateurs à compléter**

En amont de l'enquête en ligne, une liste d'indicateurs clés a été adressée à ces personnes afin qu'elles puissent effectuer les recherches nécessaires à l'obtention des données demandées dans l'étude quantitative.

Cette étape visait à préparer leur réponse au questionnaire, en amont de l'envoi du questionnaire. Elle a également fait office de test de certaines notions abordées dans les questions. En effet, le numéro vert mis en place par le Département des Enquêtes du CREDOC pour répondre aux éventuelles questions liées à l'accès à la plate-forme en ligne (connexion, validation du questionnaire) a été fortement sollicité (voir plus bas).

❖ **La plate-forme de questionnaire en ligne**

L'ensemble des personnes compétentes pour répondre à l'étude ont ensuite reçu par email le lien vers le questionnaire en ligne ainsi qu'un code d'accès personnel afin qu'elles se connectent au questionnaire. Il leur était possible de répondre en plusieurs fois, les réponses étant sauvegardées au fur et à mesure.

❖ **Réalisation et suivi de l'enquête**

L'enquête s'est déroulée durant le mois d'avril 2013 et jusqu'à mi-mai environ.

Les premières réponses ont été analysées afin de repérer les questions auxquelles les bailleurs étaient moins nombreux à répondre.

Quinze jours après le lancement de l'enquête, les bailleurs qui ne s'étaient pas encore connectés à la plateforme et ceux qui n'avaient pas répondu à l'intégralité du questionnaire ont été relancés par email. Des relances supplémentaires ont été effectuées par la suite afin d'augmenter le taux de réponses.

Tout au long de l'enquête comme pendant la période de préparation des indicateurs, les bailleurs ont sollicité le Département des enquêtes du CREDOC pour obtenir des précisions sur certaines notions et notamment certains indicateurs quantitatifs demandés en amont. Les termes d'impayés de loyer peuvent en pratique recouvrir plusieurs réalités (totalité ou partie du loyer impayé, comptage du ménage concerné pour chaque impayé dans l'année ou non). De même, tous les bailleurs ne placent pas le début du contentieux au même moment de la procédure. La plupart des interlocuteurs ont par ailleurs insisté sur le fait qu'ils avaient besoin d'un minimum de temps de préparation des réponses, les données demandées n'étant pas toujours directement disponibles. Les nombreux échanges ont permis de cerner les principales interrogations des bailleurs concernant le questionnaire qui a été enrichi, tout au long du terrain, de précisions et de consignes de remplissage.

Un sujet difficile à appréhender dans le cadre d'une enquête quantitative

Il est important de noter que beaucoup d'organismes ont appelé le CREDOC. Ces contacts ont été riches d'enseignements. Ils ont montré combien, dans la réalité, les indicateurs ou les informations demandées étaient susceptibles d'être interprétés différemment selon les pratiques.

A titre d'exemple, il a été demandé au CREDOC ce que recouvrait le terme d'« impayé » : une situation d'impayés pour un loyer, pour une partie de loyer, un ménage en situation d'impayés une fois dans l'année ? En effet, selon les modalités de suivi des bailleurs, l'impayé est comptabilisé par ménage ou par de retard de paiement. De même, les bailleurs ont souhaité que soit précisé ce que recouvrait le terme « contentieux ».

Malgré les définitions intégrées au questionnaire, les données recueillies dans le cadre de l'étude présentent une hétérogénéité de contenu.

❖ **La base d'enquête**

A l'issue du temps imparti au terrain ont été recueillies les réponses de 432 personnes qui ont rempli au moins partiellement le questionnaire en ligne. Après apurement de la base et dédoublonnage (plusieurs personnes ayant répondu aux mêmes questions pour le même bailleur), ce sont 232 réponses qui sont exploitables. Elles correspondent à 193 bailleurs. Ils sont représentatifs des bailleurs identifiés comme ayant des locataires bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS. Seules les SEM sont légèrement moins bien représentées.

Etant données la proximité des répartitions et la petite taille de l'échantillon, aucune pondération n'a été calculée pour l'exploitation des résultats.

Tableau101 : Répartition des bailleurs répondants selon la famille d'organisme

Famille de bailleurs	Bailleurs répondants		Bailleurs identifiés LOCA-PASS	
	Nb	%	Nb	%
Office Public d'HLM	89	46%	257	42%
SA HLM	70	36%	236	38%
Coopératives d'HLM	8	4%	28	5%
SEM	26	14%	97	16%
Total	193	100%	618	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Les fonctions des personnes qui ont répondu à l'enquête

Dans les deux tiers des cas, une seule personne a répondu à l'ensemble du questionnaire. Dans les autres cas, une personne a généralement répondu à deux parties sur trois. Cette personne a été retenue dans les statistiques ci-dessous. Sur les 193 répondants, 175 ont renseigné une fonction ou un service.

Près de six répondants sur dix (57%) sont responsables d'un service et 18% sont des directeurs. Près de la moitié des répondants travaillent dans un service contentieux (46%), deux sur dix dans un service de gestion locative (22%) et 15% dans un service administratif ou à la direction générale.

Plus précisément, un tiers des répondants (33%) est responsable d'un service contentieux. Plus d'un répondant sur dix (13%) est responsable d'un service de gestion locative, 6% sont chargés de recouvrement et de contentieux et 6% encore sont directeurs d'un service administratif, financier ou comptable ou font partie de la direction de l'organisme (directeur général, directeur d'agence, directeur administratif et financier...).

Tableau102 : Fonctions et services des répondants

Fonction	Nom du service													
	Recouvrement et contentieux		Gestion locative		Administratif, financier ou comptable, direction générale		Clientèle		Social		Autres services*		Ensemble	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Responsable	57	33%	22	13%	6	3%	6	3%	5	3%	3	2%	99	57%
Directeur	6	3%	10	6%	11	6%	2	1%	1	1%	2	1%	32	18%
Chargé de missions	10	6%	0	-	0	-	0	-	1	1%	1	1%	12	7%
Adjoint	1	1%	2	1%	1	1%	3	2%	0	-	0	-	7	4%
Assistant	0	-	0	-	2	1%	0	-	0	-	1	1%	3	2%
Autres fonctions**	1	1%	2	1%	4	2%	1	1%	3	2%	1	1%	12	7%
Fonction non renseignée	5	3%	3	2%	2	1%	0	-	0	-	0	-	10	6%
Total	80	46%	39	22%	26	15%	12	7%	10	6%	8	5%	175	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

* Les autres services comprennent notamment les services commerciaux et de marketing, les services juridiques.

** Les autres fonctions comprennent : des comptables, des conseillers en économie sociale et familiale, des contrôleurs de gestion, des coordinateurs, des gestionnaires et des secrétaires.

Phase 3 : Etude qualitative d'approfondissement

L'objet de cette étude qualitative est d'approfondir et compléter l'analyse des pratiques et des opinions des bailleurs concernant la gestion des impayés en faisant place à la parole des professionnels pour illustrer, à l'aide de cas particuliers, les pratiques décrites dans le questionnaire.

Des **entretiens** ont été menés par téléphone en juin 2013 auprès d'une **dizaine de personnes** sélectionnées parmi les répondants à l'enquête qui ont accepté de se prêter à un entretien plus approfondi.

Les résultats de cette phase sont présentés en annexe.

Remarques méthodologiques sur la présentation des tableaux du rapport

En raison des arrondis, il est possible que la somme des pourcentages d'une même colonne soit légèrement différente de 100%.

Le nombre de répondants à chaque question est indiqué dans le tableau ou sous le tableau en fonction de la nature des statistiques présentées. Des zones grisées de certains tableaux aident à la lecture en faisant ressortir les fréquences les plus fréquentes. Elles ne sont cependant pas à interpréter en termes de significativité.

Des tests de significativité des écarts ont été systématiquement mis en œuvre pour comparer les réponses des bailleurs selon leurs caractéristiques, notamment selon la taille du parc, la nature de l'organisme, l'appartenance à un groupe CIL, le nombre d'établissements ou d'agences. D'autres croisements *ad hoc* ont également été réalisés (avec test de significativité). En raison de la petite taille de l'échantillon, la plupart de ces tests de différences ne sont pas significatifs car ils portent souvent sur moins de 100 observations. En particulier, les différences issues de croisements avec des variables à plus de deux modalités ne s'avèrent jamais significatives.

Seuls les résultats significatifs sont présentés et commentés dans ce rapport.

Partie I : Les principales caractéristiques des bailleurs qui utilisent la garantie de loyer LOCA-PASS

Cette première partie a pour objet de décrire les caractéristiques des bailleurs répondants³⁰ en termes de patrimoine d'une part, et d'organisation dédiée à la gestion locative et au traitement des impayés de loyer d'autre part.

1/ LES BAILLEURS ET LEUR PATRIMOINE LOCATIF

1.1 Une majorité d'offices publics d'HLM et de SA d'HLM

La majorité des bailleurs qui utilisent la garantie de loyer LOCA-PASS sont des Offices Publics d'HLM (46%) et des SA HLM (36%).

Dans l'ensemble, 32% des bailleurs ne disposent que d'un seul établissement, le siège social, et 26% en ont un ou deux, en plus du siège. Trois quarts des bailleurs ont au plus 4 établissements, en dehors du siège. En outre, 78% déclarent n'avoir aucune direction ou antenne territoriale et seuls 7% en ont 4 ou plus.

Tableau103 : Familles de bailleurs

Famille	% de bailleurs
Office Public d'LM	46%
SA HLM	36%
Coopératives d'HLM	4%
SEM	14%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013. N=193

Tableau104 : Nombre d'établissements (hors siège)

Combien votre organisme compte-t-il d'établissements en dehors du siège ?	% de bailleurs
Aucun établissement	32%
1 ou 2 établissements	26%
3 ou 4 établissements	17%
5 établissements ou plus	25%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

N=141

³⁰ Rappel : les bailleurs répondants sont représentatifs, en termes de nature d'organisme, des bailleurs identifiés par l'ANPEEC comme étant concernés par le LOCA-PASS en 2012.

**Tableau105 : Nombre de directions territoriales ou antennes territoriales
 (hors agences et siège)**

Combien votre organisme compte-t-il de directions territoriales ou antennes territoriales (hors agences et siège)?	% de bailleurs
Aucune direction ou antenne territoriale	78%
1 à 3 directions ou antennes territoriales	15%
4 directions ou antennes territoriales ou plus	7%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

N=130

1.2 Deux bailleurs sur dix liés à un CIL

Deux bailleurs sur dix sont liés à un CIL : 17% sont une filiale ou une entreprise liée à un groupe de CIL et 2% une autre entité d'un ou de plusieurs groupes de CIL³¹.

Tableau106 : Lien des bailleurs avec les CIL

Votre organisme est-il :	% de bailleurs
Une filiale ou une entreprise liée d'un groupe de CIL	17%
Une autre entité (non filiale) d'un ou de plusieurs groupes de CIL	3%
Il n'appartient pas à un groupe de CIL	80%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

N=146

³¹ Le groupe d'un CIL se compose des filiales et entreprises liées sur lesquelles le CIL exerce, directement ou indirectement, un contrôle exclusif, ainsi que des autres participations dans lesquelles il dispose, directement ou indirectement, d'un contrôle conjoint ou d'une influence notable (seuil de détention à partir de 20%, en principe).

1.3 En moyenne, environ 6 600 logements gérés par les bailleurs

En moyenne, les bailleurs ont un patrimoine locatif d'environ 6 600 logements livrés au 31 décembre 2012. La taille du parc locatif est très variable d'un bailleur à l'autre. Environ la moitié des bailleurs ont moins de 5 000 logements. Si un quart des bailleurs déclare un parc de moins de 2 000 logements, un autre quart en a plus de 9 000. Au 31 décembre 2012, le taux d'occupation moyen du parc est de 94%.

Tableau107 : Taille moyenne des parcs locatifs et taux d'occupation moyen du parc

	Nombre de logements livrés au 31 décembre 2012	Nombre de logements occupés au 31 décembre 2012	Taux d'occupation*
Moyenne	6 606	6 251	94%
Premier quartile	2 049	1 889	93%
Médiane (deuxième quartile)	5 062	4 733	96%
Troisième quartile	8 978	8 442	98%
N	155	154	154

* Taux d'occupation = nombre de logements occupés/nombre de logements livrés au 31 décembre 2012.
 Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

1.4 Un patrimoine plutôt localisé dans l'Est, l'Ouest, le Sud-Ouest et le Centre-Est de la France

Quatre zones géographiques sont particulièrement représentées : l'Est de la France, l'Ouest, le Sud-Ouest et le Centre-Est. Seul un bailleur sur dix a un patrimoine localisé, au moins en partie, en région parisienne ou dans le bassin parisien³².

Tableau108 : Localisation des parcs locatifs

Régions de localisation du parc (plusieurs réponses possibles)	% de bailleurs
Région parisienne	8%
Bassin parisien	2%
Nord	9%
Est	19%
Ouest	22%
Sud-Ouest	16%
Centre-Est	18%
Méditerranée	9%
Dom	1%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.
 N=145

³² Le patrimoine d'Ile-de-France est probablement sous-représenté. Les données de la base LOCA-PASS de l'UESL concernant les bailleurs ne permettent cependant pas de savoir quelle est la part du patrimoine de logements locatifs sociaux concernés par la garantie LOCA-PASS dans chaque région.

1.5 Des filières de financement principalement de type PLA, PLUS ou PLUS-CD

Les bailleurs répondants ont majoritairement des logements de filières de financement PLA, PLUS ou PLUS-CD. Ainsi, un tiers des bailleurs déclarent que plus des trois-quarts de leur parc relèvent de ces filières qui sont les plus courantes dans les opérations de logements locatifs sociaux livrées ces dernières années.

A contrario, peu de bailleurs interrogés disposent de logements relevant du PC locatif, du PLI ou du PSLA. La filière PALULOS répondant à un financement particulier (réhabilitation) est diversement représentée dans le patrimoine des bailleurs : si, pour un bailleur sur vingt, plus de la moitié du parc a été financé par la PALULOS, les deux-tiers déclarent qu'aucun de leur logement n'en a bénéficié.

Les logements très sociaux (filières PLA-I, PLA-TS et PLA-LM) représentent moins de 10% des logements pour plus des quatre cinquièmes des bailleurs.

Tableau109 : Part de logements relevant de chaque filière de financement

	PLA-I, PLA-TS, PLA-LM	PLA, PLUS, PLUS-CD	PLS, PLA-CFF	PC locatif	PLI	PALULOS	PSLA	Loyer libre	Autres plafonds
100%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Entre 75% et 99%	0%	33%	1%	1%	0%	5%	0%	1%	3%
Entre 50% et 74%	1%	10%	0%	0%	1%	14%	1%	1%	17%
Entre 30% et 49%	1%	29%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	7%
Entre 20% et 29%	2%	17%	2%	1%	0%	2%	0%	1%	3%
Entre 10% et 19%	6%	3%	1%	1%	1%	3%	1%	1%	9%
Entre 1% et 9%	83%	1%	58%	13%	34%	5%	6%	31%	11%
Aucun logement	6%	6%	38%	84%	64%	65%	92%	65%	50%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% moyen de logements du parc relevant de la filière	6%	52%	3%	2%	1%	15%	1%	2%	18%
N	149	149	149	148	146	148	149	148	147

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Note : les cases grisées font ressortir les réponses les plus fréquentes.

Lecture : 83% des bailleurs interrogés déclarent qu'entre 1% et 9% des logements de leur parc locatif ont bénéficié d'un financement de type PLA-I, PLA-TS ou PLA-LM. En moyenne, 6% du parc d'un bailleur est composé de logements relevant de ces filières.

1.6 Les APL pour alléger le taux d'effort des locataires

Les aides au logement versées par la CAF, qui se déduisent du montant de la quittance et allègent le taux d'effort des ménages locataires, peuvent être considérées comme un élément qui diminue le risque d'impayés. Sept bailleurs sur dix ont entre 50% et 74% de locataires avec une aide au logement³³. Seuls 1% des bailleurs déclarent avoir entre 75% et 100% de locataires bénéficiaires d'une aide au logement. La part de ménages concernés varie peu avec la taille du patrimoine locatif. Les écarts observés ne sont pas statistiquement significatifs.

Tableau110 : Ménages bénéficiant d'une aide au logement

Quelle part environ des ménages locataires bénéficie d'une aide au logement (APL, ALS, etc.) ?	% de bailleurs
Entre 75% et 100%	1%
Entre 50% et 74%	69%
Entre 25% et 49%	27%
Entre 1% et 24%	3%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

N=153

2/ L'ORGANISATION DES ORGANISMES BAILLEURS

2.1 L'organisation dédiée à la gestion locative

Globalement, la plupart des tâches sont partagées entre le siège et les agences hormis le contentieux qui est très souvent plutôt géré au niveau du siège exclusivement. L'accompagnement social, la perception des loyers et dans une moindre mesure, le contentieux sont les tâches le plus souvent déléguées à un prestataire.

³³ A titre de comparaison, 47% de l'ensemble des locataires du parc social de France métropolitaine bénéficient d'une aide au logement de la CAF. Source : *Rapport sur l'occupation du parc social et son évolution*, juin 2010, ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.

Tableau111 : Répartition des bailleurs selon la répartition territoriale des tâches

Par quel niveau territorial sont réalisées les tâches suivantes ? (plusieurs réponses possibles)	L'attribution des logements	La perception des loyers et charges	L'identification ou le signalement des impayés de loyer	L'accompagnement social des locataires en difficultés d'impayés	La gestion amiable ou pré-contentieuse des impayés de loyer	La gestion contentieuse du recouvrement des loyers impayés
Par le siège	72%	79%	70%	57%	61%	82%
Par les directions territoriales	3%	1%	1%	1%	2%	1%
Par les antennes	32%	30%	23%	24%	32%	7%
Autre	7%	30%	6%	19%	5%	10%
N	141	142	140	134	137	139

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

2.2 En moyenne, 8 % des salariés font de l'accompagnement social

En moyenne, les bailleurs répondants emploient 126 salariés en ETP au 31 décembre 2012. Le nombre de salariés varie fortement d'un bailleur à l'autre, en lien avec la taille de son parc : si un quart ont moins de 35 salariés, un autre quart en a cinq fois plus (150 salariés au moins). Au sein de ces organismes, 8% des salariés (en ETP) environ sont affectés à de l'accompagnement social, 8% au recouvrement amiable et 6% au recouvrement contentieux.

Tableau112 : L'emploi salarié chez les bailleurs LOCA-PASS

Nombre de salariés au 31 décembre 2012 en équivalent temps plein (EQTP)	Ensemble	Salariés intervenant au titre de l'accompagnement social		Salariés intervenant au titre du recouvrement amiable		Salariés intervenant au titre du recouvrement contentieux	
		Effectif en EQTP	En % des salariés (en EQTP)	Effectif en EQTP	En % des salariés (en EQTP)	Effectif en EQTP	En % des salariés (en EQTP)
Moyenne	126	5,8	8%	6,1	8%	4,7	6%
1 ^{er} quartile*	35	1	2%	1	2%	1	2%
2 ^{ème} quartile* (médiane)	94	3	4%	2,8	4%	2	3%
3 ^{ème} quartile*	150	7	7%	7	7%	4	5%
N	133	132	130	134	128	136	130

* Quartile de la répartition des bailleurs.

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : Pour un quart des bailleurs (premier quartile), les salariés qui font de l'accompagnement social représentent moins de 2% des salariés (en EQTP) et pour un autre quart des bailleurs (dernier quartile), ils représentent plus de 7% des salariés (en EQTP). En moyenne, les salariés qui font de l'accompagnement social représentent en EQTP 5% des salariés.

Les professionnels affectés à l’accompagnement social, au recouvrement amiable et au recouvrement contentieux ne sont généralement pas à plein temps sur ces tâches. Chez moins de la moitié des bailleurs seulement, les salariés intervenant au titre de l’accompagnement social y consacrent la totalité de leur temps de travail. Chez un tiers environ des bailleurs, ces salariés y passent entre la moitié et la totalité de leur temps de travail.

Les salariés affectés au recouvrement contentieux y passent plus souvent la totalité de leur temps de travail (pour 54% des bailleurs) car ce sont des postes plus spécialisés. Enfin, chez 39% des bailleurs, les salariés affectés au recouvrement amiable n’ont que cette mission dans leurs attributions.

Tableau113 : Temps de travail affecté à l’accompagnement social, au recouvrement amiable et au recouvrement contentieux

Le temps de travail consacré par les salariés ... → ↓ représente ...	% de bailleurs		
	... à l’accompagnement	... au recouvrement	... au recouvrement
	social	amiable	contentieux
La totalité de leur temps de travail	43%	39%	54%
Entre la moitié et la totalité	37%	34%	30%
Moins de la moitié de leur temps de travail	20%	27%	16%
Total	100%	100%	100%
N	100	116	128

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

L’accompagnement social est très souvent réalisé par des salariés dont ce n’est pas le métier. Seuls 39% des bailleurs font état d’intervention de travailleurs sociaux. L’accompagnement social en interne n’est majoritairement pas une mission de professionnels spécialisés.

Tableau114 : Professionnels intervenant en matière d’accompagnement social

(Plusieurs réponses possibles)	% de bailleurs
Les personnes en charge des impayés et du contentieux	29%
Des CESF ou autres travailleurs sociaux	39%
Les chargés de clientèle	71%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d’une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : 71% des bailleurs déclarent que des chargés de clientèle peuvent intervenir en matière d’accompagnement social.

N=101

Partie II : Les pratiques des bailleurs en matière de prévention des impayés

L'objectif de cette deuxième partie est de décrire les pratiques des bailleurs en matière de prévention des impayés de loyer.

1/ LE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE POUR DIMINUER LE RISQUE D'IMPAYE DE LOYER

Pour prévenir les impayés de loyer, un des premiers moyens est le prélèvement automatique, le loyer étant chaque mois directement pris sur le compte courant des ménages. L'étude montre que bailleurs et ménages sont favorables à ce mode de paiement³⁴. Les trois-quarts des bailleurs interrogés déclarent que plus de la moitié de leurs locataires sont concernés. Pour 17% des bailleurs, plus des trois-quarts des locataires ont recours à ce mode de paiement pour régler leur quittance.

Tableau115 : Part de ménages locataires concernés par le prélèvement automatique pour le paiement de leur quittance

Part de ménages locataires concernés par le prélèvement automatique	% de bailleurs
100%	0%
Entre 75% et 99%	17%
Entre 50% et 74%	58%
Entre 25% et 49%	19%
Entre 1% et 24%	4%
Aucun ménage	2%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

N=161

³⁴ Les entretiens qualitatifs auprès des bailleurs ont montré que certains organismes n'hésitent pas à inciter les ménages à recourir au prélèvement même si le locataire reste libre de décider en dernier ressort de son mode de paiement. Il a également été relevé que le prélèvement automatique peut s'avérer inadapté pour les ménages n'ayant pas de date fixe de versement de leur paie.

2/ LE RECOURS AU LOCA-PASS ET AUX AUTRES GARANTIES

La garantie LOCA-PASS est également un moyen pour le bailleur de se prémunir contre les impayés, la garantie pouvant être mise en jeu en cas d'impayés. Les trois-quarts des bailleurs ont moins du quart de leurs locataires qui en bénéficient. Les bailleurs ont en fait recours aux deux aides du dispositif avec la même intensité. Ainsi, les proportions des ménages ayant financé le dépôt de garantie à l'aide du LOCA-PASS et couverts par la garantie de loyer bailleurs sont similaires³⁵. Lorsque les locataires ont droit au LOCA-PASS, près des deux tiers des bailleurs les incitent à y souscrire. Seuls 28% s'en tiennent à une simple information.

Tableau116 : Utilisation du LOCA-PASS par les bailleurs

Quelle part des locataires bénéficie ...	% de bailleurs	
	...du dépôt de garantie LOCA-PASS ?	...de la garantie de loyer LOCA-PASS ?
100%	0%	0%
Entre 75% et 99%	1%	0%
Entre 50% et 74%	6%	5%
Entre 25% et 49%	18%	16%
Entre 1% et 24%	74%	79%
Aucun ménage	1%	0%
Total	100%	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : 74% des bailleurs déclarent que 1% à 24% de leurs locataires ont financé leur caution à l'aide du dépôt de garantie LOCA-PASS et 79% déclarent que 1% à 24% de leurs locataires bénéficient de la garantie de loyer LOCA-PASS.

N=160

Tableau117 : Modalités de souscription de la garantie LOCA-PASS

Généralement, quelles sont les modalités de souscription de la garantie LOCA-PASS ?	% de bailleurs
Une simple information est faite par votre organisme au locataire	28%
Une proposition est faite automatiquement dès que le locataire y a droit	63%
Une autre modalité	9%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

N=156

³⁵ L'étude ne permet pas de dire si ce sont les mêmes locataires qui sont couverts, néanmoins, le volet « Bénéficiaires » de la présente étude a montré que huit bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS sur dix ont payé leur dépôt avec l'avance LOCA-PASS.

D'autres garanties peuvent être mobilisées pour se prémunir contre les impayés de loyers, notamment la garantie par le Fonds Solidarité Logement : 89% des bailleurs interrogés déclarent que certains de leurs locataires en bénéficient³⁶. Aucun bailleur ne déclare avoir recours à des assurances privées.

Tableau118 : Mobilisation de garanties autres que le LOCA-PASS

Quelles sont les autres garanties mobilisées ?	% de bailleurs	N
Fonds Solidarité Logement (FSL)	89%	156
Personnes physiques	25%	133
Personnes morales	12%	121

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

3/ LA PREVENTION DES IMPAYES DE LOYER

Dans l'ensemble, 82% des bailleurs interrogés déclarent avoir mis en place des pratiques préventives face aux impayés de loyer. Cela se traduit la plupart du temps par une prise de contact avec le locataire pour signaler le retard de paiement et identifier les difficultés (97%). Moins souvent, un suivi social est mis en place pour une aide à la gestion de budget ou parfois, à l'entrée dans le logement, les bailleurs n'exigent pas le paiement de l'APL les premiers mois s'ils savent que l'aide sera versée ensuite par la CAF³⁷ afin d'alléger le coût du loyer. Ces deux pratiques ne concernent que la moitié des bailleurs.

Tableau119 : Pratiques préventives des impayés mises en place par les bailleurs

Quelles sont les pratiques mises en place pour prévenir les impayés de loyer ?	% de bailleurs
Prendre contact avec les locataires pour leur signaler un retard de paiement et identifier leurs difficultés	98%
Mettre à disposition un suivi social pour aider à gérer les budgets	54%
Ne pas exiger le paiement de l'APL les premiers mois	41%
D'autres pratiques	23%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.
 N=132

³⁶ A noter que, compte tenu des recommandations de l'UESL, la garantie LOCA-PASS ne se cumule pas avec le FSL.

³⁷ La CAF procède à un rattrapage et régularise le retard de versement de l'APL au bailleur.

4/ **LA DETECTION DES IMPAYES DE LOYER**

La détection des impayés de loyer est dans plus de la moitié des cas, automatisée. La totalité des bailleurs déclarent que cette pratique est similaire sur l'ensemble du parc³⁸. Un quart des bailleurs interrogés déclarent que c'est le personnel en charge de la perception des loyers qui s'en occupe. Cette automatisation de la procédure est surtout développée chez les bailleurs ayant plus de 5 000 logements, ces derniers y ayant recours deux fois plus souvent que les organismes comprenant moins de 5 000 logements (72% contre 38%). Pour ces derniers, c'est plutôt le personnel en charge de la perception des loyers qui détecte les impayés, chez un bailleur sur deux.

Tableau120 : Mode de détection des impayés

Comment est réalisée la détection des impayés de loyers ?	% de bailleurs
De manière automatisée	58%
Par le personnel en charge de la perception des loyers	27%
Autrement	15%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

N=162

³⁸ N=163.

Partie III : La gestion des impayés et du contentieux

Cette partie a pour objectif de décrire les pratiques des bailleurs en matière de recouvrement d'impayés. Il s'agit ainsi de mettre en évidence les divergences de pratiques entre les bailleurs et d'observer dans quelle mesure ils mettent en œuvre des réponses individualisées aux cas d'impayés.

Remarque : Le démarrage du contentieux a été positionné au commandement de payer.

Dans l'ensemble, neuf bailleurs sur dix ont déclaré que des ménages locataires de leur parc avaient connu des situations d'impayés en 2012 et presque tous les répondants ont, au 31 décembre 2012, des ménages ayant connu des impayés en cours d'année. Les proportions de bailleurs concernés par des impayés de plus de 3 mois sont du même ordre. Aucune différence significative n'est observée selon la taille du parc³⁹.

Les ménages ayant connu des impayés en 2012 représentent en moyenne 22% du parc locatif des bailleurs répondants (8% pour les ménages ayant connu des impayés de plus de 3 mois).

Tableau121 : Bailleurs concernés par des impayés de loyer en 2012

Situation des ménages	% de bailleurs	N
Ayant connu des impayés au 31/12/2012 (stock)	98%	129
Ayant connu des impayés en 2012 (flux)	89%	82
Ayant connu des impayés de plus de 3 mois au 31/12/2012 (stock)	98%	118
Ayant connu des impayés de plus de 3 mois en 2012 (flux)	90%	71
Concernés par une procédure d'expulsion engagée en 2012	95%	133
Concernés par une expulsion réalisée en 2012	86%	139

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : 98% des bailleurs déclarent que des ménages ont connu des impayés au 31/12/2012 ; 86% des bailleurs déclarent que des ménages ont été expulsés en 2012.

³⁹ Aucune différence significative n'apparaît non plus quand on analyse ces statistiques selon la nature de l'organisme bailleur, son lien avec les CIL, le mode de détection des impayés, l'existence de procédures écrites ou encore les actions mises en place et leur fréquence. Cela est principalement dû aux faibles effectifs atteints pour chaque réponse.

Tableau122 : Ménages concernés par des impayés de loyer en 2012

Situation des ménages	En % des logements occupés au 31/12/2012*		Nombre moyen de ménages concernés par bailleur**	
	%	N	n	N
Ayant connu des impayés en 2012	22%	69	1 134	82
Ayant connu des impayés de plus de 3 mois en 2012	7%	59	390	71

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

* Ratio calculé pour les bailleurs ayant répondu à la question sur les ménages en impayés et ayant indiqué dans l'enquête le nombre de logement occupés de leur parc.

** Moyenne calculée parmi les bailleurs avec des ménages ayant connu respectivement des impayés (première ligne) et des impayés de plus de 3 mois en 2012 (deuxième ligne).

Lecture : les ménages ayant connu des impayés en 2012 représentent 22% des logements occupés au 31/12/2012. Les 82 bailleurs avec des ménages ayant connu des impayés en 2012 ont en moyenne 1 134 ménages dans ce cas.

1/ DES PROCEDURES ECRITES TRES COURANTES MAIS DE LA MARGE DANS LEUR APPLICATION

1.1 Une majorité d'organismes ont défini des procédures écrites

La majorité des organismes (87%) ont défini des procédures écrites en matière de traitement des impayés de loyer. C'est d'autant plus fréquent que les organismes sont grands : 95% des organismes gérant 5 000 logements ou plus ont des procédures écrites en la matière contre 73% des autres organismes.

Ces procédures concernent systématiquement la phase amiable et portent généralement aussi sur la phase contentieuse ainsi que sur le traitement social.

Tableau123 : Procédures écrites en matière de traitement des impayés de loyer

Votre organisme a-t-il défini des procédures écrites en matière de traitement des impayés de loyer ?	5000 logements ou plus	Moins de 5000 logements	Ensemble	N
Oui	95%	73%	87%	167
Ces procédures portent alors sur...				
...la phase amiable	100%	98%	99%	144
...la phase contentieuse	94%	88%	92%	144
...le traitement social des impayés	74%	71%	78%	144
Votre organisme a-t-il défini des procédures écrites en matière de traitement des impayés de loyer récurrents ?	35%	38%	36%	142
Votre organisme a-t-il défini des procédures spécifiques pour les bénéficiaires de la garantie de loyer LOCA-PASS ?	44%	48%	46%	145

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Note : l'effectif indiqué dans la colonne N est l'effectif de l'ensemble des répondants. Les croisements avec la taille du parc de logement portent respectivement sur 62 et 48 bailleurs pour lesquels la taille est renseignée. La moyenne de ces colonnes ne correspond donc pas à l'ensemble du fait des réponses manquantes.

En revanche, seul un organisme sur trois (36%) déclare avoir formalisé des procédures spécifiques aux situations d'impayés récurrents, et cela n'est pas corrélé à la taille de l'organisme.

Quelle que soit leur taille, environ 46% des bailleurs déclarent qu'il existe des procédures spécifiques pour les locataires bénéficiant de la garantie de loyer LOCA-PASS.

1.2 Huit bailleurs sur dix adaptent les procédures aux situations des locataires

De façon générale, huit bailleurs sur dix (83%) déclarent qu'ils adaptent les procédures en fonction de la situation des locataires. Seuls deux bailleurs sur dix affirment qu'elles sont appliquées systématiquement et *stricto sensu*, une réponse qui ne dépend pas de la présence ou non d'une commission d'étude.

1.3 La moitié des bailleurs réunissent des commissions d'études des situations d'impayés

La moitié des bailleurs (49%) réunissent des commissions d'études et de décision des situations d'impayés de loyer⁴⁰, une pratique un peu plus répandue parmi les bailleurs ayant un parc locatif de moins de 5 000 logements (60% contre 40% parmi les autres bailleurs), mais peu différenciée selon la nature de l'organisme bailleur

Parmi les bailleurs concernés, un peu moins de la moitié indiquent que ces commissions étudient ou statuent sur tous les dossiers, les autres n'en étudient qu'une partie. Dans la plupart des cas ces commissions sont composées de chargés de recouvrement contentieux et généralement aussi de conseillers en économie sociale et familiale ou d'autres travailleurs sociaux, et de chargés de recouvrement amiable.

2/ LES PRATIQUES DES BAILLEURS EN CAS D'IMPAYES APPLIQUEES DE FAÇON SIMILAIRE JUSQU'AU COMMANDEMENT DE PAYER

2.1 Prise de contact avec le locataire, courrier simple et plan d'apurement sont les actions les plus courantes parmi les bailleurs

La prise de contact avec les locataires et l'envoi d'un courrier simple sont les actions quasi-systématiquement mises en place et concernent donc indifféremment l'ensemble des locataires, qu'ils aient ou non souscrit une garantie de loyer LOCA-PASS.

L'entretien avec les locataires en situation d'impayés qui en découle est réalisé par téléphone par un peu moins de la moitié des bailleurs (40%), et, pour une autre petite moitié (40%), il se déroule dans les locaux de l'organisme⁴¹. Un bailleur sur cinq déclare qu'il se déplace au domicile du locataire

⁴⁰ N=155.

⁴¹ N=166.

pour cette entrevue (20%). Ces pratiques ne diffèrent pas significativement selon la taille du bailleur.

L'envoi de courrier de relance avec accusé de réception est moins courant, et moins systématiquement mis en place par les bailleurs que le courrier de mise en demeure.

La mise en place d'un plan d'apurement est une pratique très courante puisque 76% des bailleurs en font souvent et 17% déclarent que c'est systématique. Pour 90% des bailleurs qui le font, les durées et les modalités d'échelonnement sont définies au cas par cas. Seuls 10% des bailleurs indiquent qu'elles sont standardisées⁴².

Tableau124 : Actions mises en place par les bailleurs en cas d'impayé

Actions	Systématiquement	Souvent	De temps en temps	Rarement	Jamais	Total	Total syst. ou souvent
Prise de contact avec les locataires	81%	17%	2%			100%	98%
Envoi de courriers de relance simples	90%	7%	3%			100%	97%
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception	36%	21%	21%	10%	12%	100%	57%
Envoi d'un courrier de mise en demeure	51%	28%	13%	4%	5%	100%	79%
Mise en place d'un accompagnement social	7%	32%	39%	11%	11%	100%	39%
Mise en place d'un plan d'apurement	17%	76%	7%	1%		100%	92%
Commandement de payer	23%	38%	30%	6%	3%	100%	61%
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail	23%	32%	34%	10%	1%	100%	55%
Signature d'un protocole d'accord	9%	28%	32%	26%	5%	100%	37%
Commandement de libérer les lieux	19%	25%	35%	18%	2%	100%	44%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : les cases grisées font ressortir les réponses fréquentes (gris clair) et très fréquentes (gris foncé).

N.B. : pas de différence significative selon la taille du parc.

N=168

2.2 Des pratiques variables dans la gestion du contentieux

En 2012, des procédures contentieuses ont été engagées pour 13% des ménages en impayés⁴³, ce taux dépassant rarement les 30%⁴⁴. Pour plus de quatre bailleurs sur dix, cela a concerné moins de 10% des ménages en impayés au 31 décembre 2012 et pour plus de trois bailleurs sur dix cela a

⁴² Soit 15 bailleurs sur les 152 répondants à cette question.

⁴³ N=68.

⁴⁴ Le nombre de ménages pour lesquels une procédure en contentieux a été engagée en 2012 a été rapporté au nombre de ménages ayant connu des impayés de loyer au 31 décembre 2012. N=64.

concerné entre 10% et 20% de ces ménages. Pour moins de deux bailleurs sur dix cela a concerné entre 20% et 30%.

La phase de contentieux donne lieu à des pratiques encadrées par la réglementation (commandement de payer, assignation devant le tribunal, signature d'un protocole d'accord, commandement de libérer les lieux...) mais qui ne sont pas mises en œuvre de la même manière par tous les bailleurs.

Si la majeure partie des bailleurs sont concernés par toutes ces démarches, moins d'un quart assignent systématiquement les locataires en impayés devant un tribunal pour une résiliation de bail. La signature d'un protocole d'accord n'est systématique que pour moins d'un bailleur sur dix ; les deux tiers y procèdent souvent ou de temps en temps.

Cette grande variabilité de recours à ces actions renvoie très probablement à la diversité des situations d'impayés rencontrées par les bailleurs. En outre, le nombre de ménages concernés par les procédures contentieuses diminue à mesure que la procédure avance, soit parce qu'elle aboutit, soit parce qu'une autre solution est trouvée. Ainsi, la signature d'un protocole d'accord concerne en moyenne 6% des locataires en impayés (et généralement moins d'un 1% de ces ménages).

Tableau125 : Part des ménages en impayés de loyer concernés par les actions

Actions	Moyenne	Médiane	N
Prise de contact avec les locataires	ns	ns	25
Envoi de courriers de relance simples	ns	ns	14
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception	30%	12%	72
Envoi d'un courrier de mise en demeure	30%	20%	59
Mise en place d'un accompagnement social	20%	10%	110
Mise en place d'un plan d'apurement	33%	30%	116
Commandement de payer	14%	10%	105
Signature d'un protocole d'accord	6%	1%	118
Commandement de libérer les lieux	6%	3%	110

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

ns = nombre de répondants insuffisant à cette question.

2.3 Les locataires ayant mis en jeu leur garantie LOCA-PASS moins concernés que les autres par le contentieux

La quasi-totalité des répondants (98%) déclarent que les pratiques de recouvrement amiable et contentieux sont similaires pour l'ensemble de leur parc locatif. En revanche, selon près de huit bailleurs sur dix (78%), les actions mises en place sont différentes pour les locataires bénéficiant de la garantie de loyer LOCA-PASS.

Le traitement des ménages bénéficiaires de la garantie LOCA-PASS en situation d'impayés de loyer diffère de celui des autres ménages en ce qui concerne le commandement de payer et les actions qui sont susceptibles de s'ensuivre (assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail, signature d'un protocole d'accord et commandement de libérer les lieux). Peu de différences sont perceptibles pour les actions qui précèdent : l'envoi de courrier de relance ou de mise en demeure. On observe cependant des différences en ce qui concerne notamment la mise en place d'un accompagnement social qui a eu lieu, en pratique, moins souvent pour les bénéficiaires de LOCA-PASS que pour les autres locataires pour un tiers des bailleurs.

Tableau126 : Actions mises en place pour les locataires dont la garantie LOCA-PASS est mise en jeu

Actions	Plus souvent	Aussi souvent	Moins souvent	Total	N
Prise de contact avec les locataires*	12%	68%	20%	100%	40
Envoi de courriers de relance simples*	26%	70%	4%	100%	50
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception	26%	60%	15%	100%	117
Envoi d'un courrier de mise en demeure	22%	60%	17%	100%	98
Mise en place d'un accompagnement social	2%	62%	36%	100%	146
Mise en place de plan d'apurement	5%	61%	34%	100%	140
Commandement de payer	3%	34%	63%	100%	125
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail	2%	35%	63%	100%	127
Signature d'un protocole d'accord	0%	38%	62%	100%	147
Commandement de libérer les lieux	2%	36%	62%	100%	132

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : les cases grisées font ressortir les réponses très fréquentes (gris foncé) et assez fréquentes (gris clair).

Quelle que soit la taille du bailleur, les saisies sont moins souvent réalisées pour les locataires dont la garantie LOCA-PASS a été mise en jeu que pour les autres locataires (59% « moins souvent » et 41% « aussi souvent »).

2.4 Des délais d'exécution relativement similaires d'un bailleur à l'autre

Les délais de mise en œuvre sont relativement similaires entre bailleurs et reflètent la chronologie des actions. Pour les bénéficiaires pour lesquels la garantie de loyer LOCA-PASS est mise en jeu, les délais sont les mêmes que pour les premières actions entreprises. Les délais de mise en place d'un accompagnement social sont cependant plus longs pour 38% des bailleurs en ce qui concerne les locataires pour lesquels la garantie LOCA-PASS est mise en jeu. Tous les bailleurs mettent en revanche en œuvre le commandement de payer plus tard pour les bénéficiaires de mises en jeu. La phase de mise en jeu décale le commandement de payer.

**Tableau127 : Délais de mise en œuvre des actions
après la détection du premier mois d'impayé**

Actions	Dès le premier mois d'impayés	2 mois après	3 mois après	Entre 4 et 6 mois après	Entre 7 mois et 1 an après	Plus d'un an après	Total	N
Prise de contact avec les locataires	78%	20%	2%	-			100%	156
Envoi de courriers de relance simples	90%	8%	1%	1%	-		100%	157
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception	14%	54%	24%	6%	1%	-	100%	112
Envoi d'un courrier de mise en demeure	11%	46%	34%	7%	1%	-	100%	140
Mise en place d'un accompagnement social	13%	30%	40%	15%	2%	-	100%	110
Mise en place de plans d'apurement	45%	29%	24%	2%	-	-	100%	149
Commandement de payer	1%	10%	46%	39%	4%	-	100%	140
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail	1%	1%	3%	57%	36%	3%	100%	138
Signature d'un protocole d'accord	2%	2%	9%	54%	33%	-	100%	102
Commandement de libérer les lieux	1%	1%	1%	2%	44%	51%	100%	122

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : les cases grisées font ressortir les réponses très fréquentes (gris foncé) et assez fréquentes (gris clair).

Tableau128 : Délais de mise en œuvre des actions pour les locataires pour lesquels la garantie LOCA-PASS est mise en jeu

Actions	Plus longs	Identiques	Moins longs	Total	N
Prise de contact avec les locataires	9%	87%	4%	100%	53
Envoi de courriers de relance simples	6%	94%	-	100%	53
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception	8%	75%	18%	100%	40
Envoi d'un courrier de mise en demeure	10%	76%	14%	100%	51
Mise en place d'un accompagnement social	38%	59%	3%	100%	39
Mise en place de plans d'apurement	48%	50%	2%	100%	52
Commandement de payer	100%	-	-	100%	51
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail	96%	4%	-	100%	51
Signature d'un protocole d'accord	92%	8%	-	100%	38
Commandement de libérer les lieux	91%	9%	-	100%	46

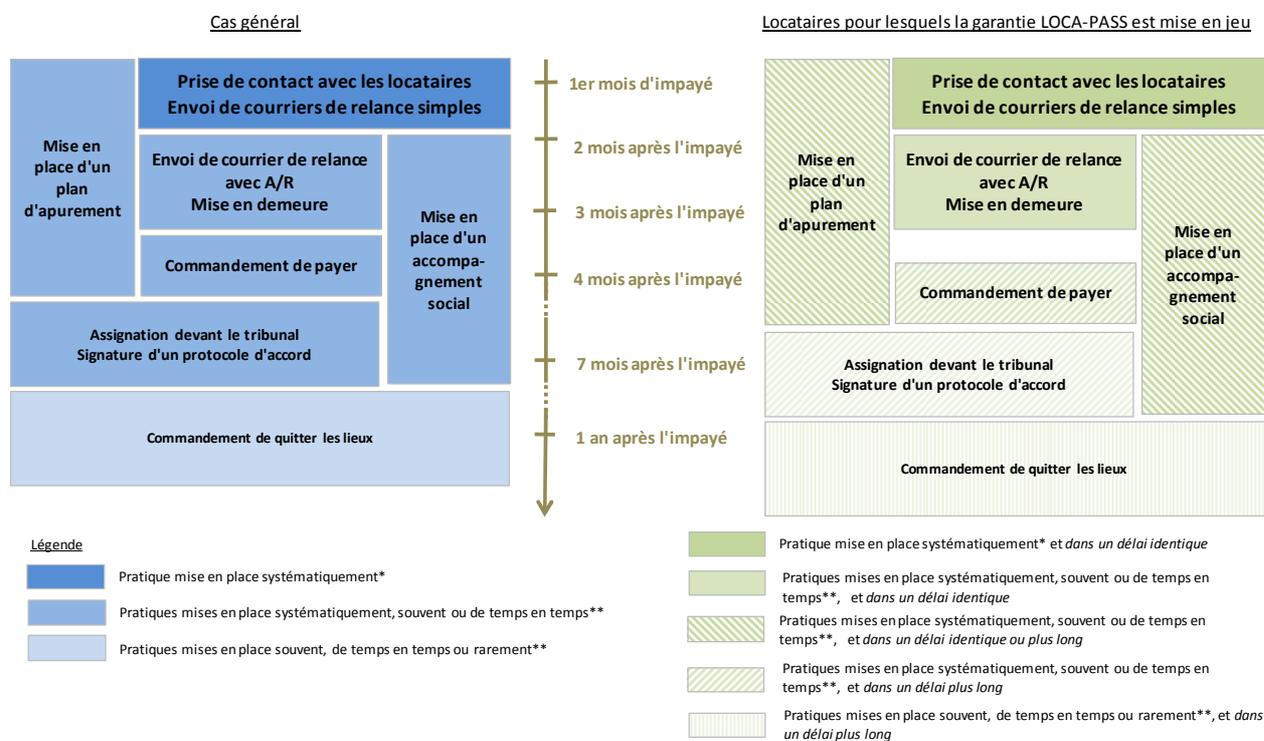
Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : les cases grisées font ressortir les réponses très fréquentes (gris foncé) et assez fréquentes (gris clair).

2.5 Schéma récapitulatif des pratiques et des délais de mise en œuvre

La figure ci-dessous propose un déroulé schématisé résumant les actions mises en œuvre et leurs délais de réalisation, et met en évidence les pratiques qui diffèrent pour les locataires dont la garantie LOCA-PASS est mise en jeu.

Figure 1 : Schéma récapitulatif des pratiques et des délais mises en œuvre en cas d'impayés



* systématiquement et par tous les bailleurs

** systématiquement, souvent ou de temps en temps, selon les bailleurs

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

3/ LES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

3.1 **La situation économique du locataire prise en compte par un bailleur sur deux à partir du contentieux**

L'accumulation d'impayés de loyer est naturellement le critère qui intervient dans le déclenchement de tous les types d'action : 70% des bailleurs citent ce motif comme déclencheur de la mise en demeure et près des deux tiers le considèrent prépondérant pour le commandement de payer et l'assignation devant un tribunal.

Par ailleurs, 70% des bailleurs font de la situation économique du locataire un critère de déclenchement de la mise en place d'un plan d'accompagnement social. C'est la seule décision pour laquelle la situation familiale du locataire est aussi un critère déterminant pour certains bailleurs. L'attitude du locataire a une importance dans toutes les actions qui suivent le commandement de payer, en particulier pour la signature d'un protocole d'accord et le commandement de libérer les lieux.

Tableau129 : Principaux critères qui déclenchent les actions

(plusieurs réponses possibles)	Des mois d'impayés consécutifs	Des périodes d'impayés récurrentes	Un montant d'impayés déterminé	La situation économique du locataire	L'attitude du locataire	La situation familiale du locataire	Aucun de ces critères	N
Envoi d'un courrier de mise en demeure	70%	41%	16%	1%	24%	0%	5%	153
Mise en place d'un accompagnement social	23%	18%	1%	70%	18%	35%	9%	141
Mise en place de plans d'apurement	45%	21%	12%	57%	18%	9%	2%	134
Commandement de payer	64%	42%	23%	2%	31%	1%	3%	145
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail	63%	35%	26%	3%	40%	0%	3%	136
Signature d'un protocole d'accord	25%	10%	5%	35%	48%	5%	19%	147
Commandement de libérer les lieux	51%	30%	16%	3%	47%	1%	9%	148

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : les cases grisées font ressortir les réponses très fréquentes (gris foncé), assez fréquentes (gris clair) et peu fréquentes (gris très clair).

La mise en place de plans d'apurement notamment est sujette à des adaptations : leur durée et les modalités d'échelonnement sont chez la quasi-totalité des bailleurs définies au cas par cas (90%)⁴⁵.

⁴⁵ N=152.

3.2 Un recours peu fréquent à des prestataires pour le traitement du pré-contentieux et du contentieux

Dans la phase amiable, une minorité de bailleurs ont recours à des prestataires (moins de 15%). Ce recours est plus fréquent pendant le contentieux : pour environ 40% des bailleurs, le commandement de payer est pris en charge par des prestataires, partiellement (13% des bailleurs) ou dans son intégralité (28%). De même, l'assignation devant le tribunal est également une action plus souvent prise en charge par un prestataire, partiellement (15% des cas) ou intégralement (27%). L'accompagnement social qui peut avoir lieu aussi bien en phase amiable qu'en phase contentieuse est également une mission que les bailleurs délèguent (un sur quatre), mais rarement dans son intégralité (un sur dix).

Près de six bailleurs sur dix (58%) ont recours à des avocats lors des assignations devant un tribunal⁴⁶.

Tableau130 : Prises en charge des actions par des prestataires

Les actions ci-dessous sont-elles prises en charge par un ou des prestataires ?	Oui, en intégralité	Oui, pour partie	Non	Total	N
Prise de contact avec les locataires	5%	6%	90%	100%	144
Envoi de courriers de relance simples	6%	7%	87%	100%	144
Envoi de courrier de relance avec accusé de réception	5%	4%	92%	100%	143
Envoi de courrier de mise en demeure	8%	8%	84%	100%	144
Mise en place d'un accompagnement social	11%	26%	62%	100%	140
Mise en place de plans d'apurement	5%	8%	88%	100%	144
Commandement de payer	28%	13%	60%	100%	144
Assignation devant un tribunal	27%	15%	58%	100%	144

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

Lecture : les chiffres en gras soulignés sont significativement supérieurs aux autres chiffres de la colonne.

4/ LE RECOUVREMENT

4.1 La garantie LOCA-PASS souvent ou systématiquement mise en jeu par 85% des bailleurs

La garantie LOCA-PASS est généralement mise en jeu en cas d'impayés : la moitié des bailleurs interrogés (49%) déclarent la mettre en jeu systématiquement et plus du tiers (35%) le faire souvent. Au total, les trois-quarts des organismes mettent généralement en jeu cette garantie.

⁴⁶ N=156.

Tableau131 : Fréquence de la mise en jeu de la garantie LOCA-PASS

En cas d'impayés, la garantie LOCA-PASS est-elle mise en jeu ?	% de bailleurs
Systématiquement	49%
Souvent	35%
De temps en temps	6%
Rarement	7%
Jamais	3%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.
 N=163

Les bailleurs qui mettent en jeu la garantie LOCA-PASS le font généralement après 2 ou 3 mois d'impayés. En lien avec la durée d'activation de la garantie, le montant des mises en jeu équivaut généralement à 2 ou 3 mois de loyer.

Tableau132 : Délais des mises en jeu de la garantie LOCA-PASS

En règle générale, au bout de combien de mois d'impayés de loyer, la garantie LOCA-PASS est-elle mise en jeu ?	% de bailleurs
Dès le premier mois d'impayés	11%
Après 2 mois d'impayés	32%
Après 3 mois d'impayés	40%
Après entre 4 et 6 mois d'impayés	11%
Après 7 mois ou plus d'impayés	1%
Ne sait pas	5%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.
 N=154

Tableau133 : Montant des mises en jeu de la garantie LOCA-PASS

En règle générale, pour combien de mois d'impayés de loyer, la garantie LOCA-PASS est-elle mise en jeu ?	% de bailleurs
Pour l'équivalent d'1 mois ou moins d'impayé de loyer	9%
Pour l'équivalent de 2 mois d'impayé de loyer	24%
Pour l'équivalent de 3 mois d'impayé de loyer	35%
Pour l'équivalent de 4 à 6 mois d'impayé de loyer	16%
Pour l'équivalent de 7 mois ou plus d'impayé de loyer	8%
Ne sait pas	9%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.
 N=153

Environ 70% des bailleurs sont informés par les CIL des suites données aux mises en jeu. La moitié des bailleurs le sont systématiquement.

Tableau134 : Informations des CIL aux bailleurs à la suite des mises en jeu

Votre organisme est-il informé par les CIL des suites données aux mises en jeu ?	% de bailleurs
Systématiquement	47%
Souvent	18%
De temps en temps	4%
Rarement	15%
Jamais	16%
Total	100%

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.
N=148

4.2 La saisine des CDAPL est quasi-systématique chez les plus grands bailleurs

Environ huit bailleurs sur dix (83%) informent les commissions départementales d'aide publique au logement (CDAPL) des dossiers d'impayés afin de suspendre le versement des APL. Les bailleurs gérant 5 000 logements ou plus le font quasi-systématiquement (95% contre 74% pour les autres bailleurs).

Tableau135 : Saisine des CDAPL

Saisine des commissions départementales d'aide publique au logement (CDAPL) concernant les APL (en % de bailleurs)	Systématiquement	Souvent	De temps en temps	Rarement	Jamais	Total	N
Ensemble des bailleurs	82%	7%	3%	7%		100%	148
5 000 logements ou plus	95%	2%	2%	2%		100%	59
Moins de 5 000 logements	74%	10%	3%	13%		100%	61

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.
Lecture : le chiffre en gras souligné est significativement supérieur au chiffre en gras italique de la même colonne.

4.3 Des saisies moins courantes pour les locataires ayant mis en jeu leur garantie LOCA-PASS

Près de huit bailleurs sur dix (79%) ont recours à des actions de saisie (par voie d'huissier sur les comptes, les salaires...) ⁴⁷. Pour les trois-quarts de ces bailleurs, les saisies concernent moins de 15% des ménages en impayés de loyer, et rares sont les bailleurs pour lesquels plus d'un tiers des ménages en impayés en font l'objet. Pour la quasi-totalité des bailleurs (90%), les saisies concernent en fait les locataires ayant quitté le logement.

⁴⁷ N=156.

Un peu plus de la moitié de ces bailleurs déclarent par ailleurs que les saisies concernent moins souvent les locataires ayant mis en jeu leur garantie de loyer LOCA-PASS que les autres ménages en impayés.

Un tiers des bailleurs (33%) ont recours à des sociétés de recouvrement de créances et un sur cinq mobilisent des dispositifs d'aide sur quittance par exemple : Droit de Cité Habitat ou des associations telles que l'Association pour le Logement et l'Entraide des Salariés (ALES), l'A2S ou encore l'association Entreprise Habitation Solidarité (EHS)⁴⁸.

Tableau136 : Modalités de recouvrement des loyers

	Systémati- quement	Souvent	De temps en temps	Rarement	Jamais	Total	N
Recours à des actions de saisie		79%			21%	100%	156
Recours à des sociétés de recouvrement de créances		33%			67%	100%	150
Mobilisation de dispositifs d'aides sur quittance		20%			80%	100%	148

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

5/ L'ORIENTATION DES LOCATAIRES

Tous les bailleurs orientent à un moment donné des locataires en situation d'impayés vers le Fonds de Solidarité Logement (FSL) et les deux tiers déclarent que cela arrive assez souvent. L'orientation vers des commissions de surendettement est moins courante. Elle concerne généralement moins d'un cinquième des ménages en impayés. La moitié des bailleurs (53%) concernés déclarent que l'orientation est réalisée moins souvent pour les locataires dont la garantie LOCA-PASS a été mise en jeu que pour les autres.

Tableau137 : Orientation des locataires en situation d'impayés

Orientation des locataires en situation d'impayés par l'organisme vers...	Systémati- quement	Souvent	De temps en temps	Rarement	Jamais	Total	N
...le fonds de solidarité logement (FSL)	11%	57%	30%	2%		100%	148
...les commissions de surendettement	14%		36%	25%	26%	100%	148

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

⁴⁸ Ces organismes sont cités chacun par 2 à 10 bailleurs.

6/ LES EXPULSIONS

La quasi-totalité des bailleurs (95%)⁴⁹ déclarent avoir engagé des procédures d'expulsion en 2012⁵⁰. Les bailleurs ayant procédé à des expulsions sont un peu moins nombreux (86%)⁵¹. Etant donnée la longueur des procédures, les expulsions réalisées en 2012 ne coïncident pas nécessairement avec les expulsions engagées en 2012 mais correspondent plus probablement à des procédures engagées en 2011 voire avant. Si les procédures engagées concernent en moyenne 89 ménages au sein de chaque bailleur, les expulsions effectives ont touché en moyenne 12 ménages par bailleur en 2012.

Sauf exception ces expulsions n'ont jamais concerné des locataires ayant une garantie LOCA-PASS.

Tableau138 : Ménages concernés par des expulsions en 2012

Situation des ménages	En % des logements occupés au 31/12/2012*		En % des ménages ayant connu des impayés en 2012**		Nombre moyen de ménages dans ce cas par bailleur***	
	%	N	%	N	n	N
Procédures d'expulsion engagées en 2012	1%	111	6%	64	85	133
Expulsions réalisées en 2012	0%	114	1%	64	10	139

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

* Ratio calculé pour les bailleurs ayant répondu à la question sur les procédures d'expulsion et ayant indiqué dans l'enquête le nombre de logement occupés de leur parc.

** Ratio calculé pour les bailleurs ayant répondu aux questions sur les procédures d'expulsion et sur les ménages en impayés.

*** Moyenne calculée parmi les bailleurs ayant respectivement engagé et réalisé des expulsions en 2012.

Lecture : les procédures d'expulsions engagées en 2012 représentent 1% des logements occupés au 31/12/2012

7/ DUREE ET ABOUTISSEMENT DES PROCEDURES DE RECOUVREMENT

Au final, les procédures de recouvrement amiable durent généralement moins de 3 mois (en moyenne pour 56% des bailleurs). La procédure judiciaire jusqu'à la fin de la procédure contentieuse est naturellement plus longue. Pour les trois-quarts des bailleurs, elle dure plus d'un an (mais rarement plus de 3 ans).

En moyenne, les bailleurs déclarent un taux de recouvrement⁵² de 96%⁵³. Dans l'ensemble, 72% déclarent un taux de recouvrement supérieur à 95%. Aucune différence significative n'est observée selon les caractéristiques des bailleurs et leurs pratiques.

⁴⁹ N=133.

⁵⁰ Nous considérons ici la procédure d'expulsion engagée au moment de l'assignation des ménages au tribunal pour résiliation de bail.

⁵¹ N=139.

⁵² Le taux de recouvrement est défini ici comme le rapport entre le total encaissé en 2012 sur le total quittancé 2012 en comptant les loyers et les charges (y compris dépendances ou garages rattachés).

⁵³ N=89.

Tableau139 : Durée des procédures de recouvrement

Durée	En moyenne, combien de temps dure*...	
	...la période de recouvrement amiable, entre la détection de l'impayé et la mise en demeure ?	...la procédure judiciaire jusqu'à la fin de la procédure contentieuse ?
Moins de 3 mois	56%	1%
De 3 à 6 mois	35%	1%
De 6 mois à 1 an	8%	16%
De 1 à 2 ans	1%	55%
De 2 à 3 ans	-	22%
De 3 à 5 ans	-	4%
Plus de 5 ans	-	1%
Total	100%	100%
N	144	141

Source : CREDOC – ANPEEC, Enquête sur les bénéficiaires d'une garantie LOCA-PASS, Volet Bailleurs, 2013.

* La première colonne correspond à la phase amiable et la deuxième colonne à la phase contentieuse.

Conclusion

La crise économique actuelle accentue les difficultés des ménages, en particulier les locataires du parc social où sont sur-représentés les ménages les plus exposés à la précarité (familles monoparentales, ménages avec un seul actif, retraités...). Dans ce contexte, la gestion des impayés de loyer est un enjeu permanent pour les bailleurs sociaux.

L'étude fait apparaître que la recherche d'une solution à l'amiable avec les locataires est centrale, aussi bien dans la phase pré-contentieuse que dans la phase contentieuse. Face à un impayé de loyer, la première réaction des bailleurs est généralement le contact avec les ménages concernés visant à un diagnostic rapide. Ce résultat renvoie aux conclusions du volet « Bénéficiaires » qui montraient que la rapidité de réaction et un dialogue aboutissant à un paiement échelonné des dettes de loyers sont des facteurs déterminants pour éviter l'accumulation de dettes. Indépendamment de la taille du parc locatif, le schéma émergent montre la recherche par les équipes de terrain de solutions au cas par cas, adaptées à la situation des locataires en impayés (plan d'apurement concerté, recours à des prêts ou subventions du FSL, etc.). De par leur vocation sociale, mais aussi pour préserver leur équilibre financier, la volonté des bailleurs est d'enrayer le plus vite possible le phénomène de l'impayé en maintenant les locataires dans les lieux.

Cette étude montre également que les bailleurs disposent au final d'une importante marge de manœuvre dans le règlement des situations d'impayés. Les procédures de gestion des impayés, encadrées par la législation, donnent lieu à des pratiques en apparence uniformes : certaines réponses telles que la prise de contact avec les locataires et l'envoi de courriers simples dès la détection de l'impayé sont en effet quasi-systématiques chez tous les bailleurs. En revanche, les étapes suivantes - courriers recommandés, mise en place d'un plan d'apurement, passage en contentieux, commandement de quitter les lieux etc. - se font dans des conditions et délais qui dépendent, d'une part, de la situation et de l'attitude des locataires, mais aussi, d'autre part, de la place, plus ou moins grande, donnée aux processus amiables par le bailleur.

Parmi les outils mobilisables dans la phase pré-contentieuse, la garantie de loyer LOCA-PASS est différemment utilisée par les bailleurs ; la moitié la met en jeu dès que cela est possible tandis que les autres bailleurs la considèrent comme un outil parmi d'autres et ne l'activent qu'en dernier recours. C'est pourquoi la procédure contentieuse arrive en moyenne plus tard pour les ménages dont le LOCA-PASS a été mis en jeu.

Enfin, même si tous les bailleurs ont une mission sociale, la prévention et l'accompagnement n'occupent actuellement pas la même place chez tous. Si certains comptent des travailleurs sociaux parmi leurs salariés, d'autres délèguent ces tâches aux équipes de secteur. L'étude montre néanmoins que, face à la paupérisation des locataires de leur parc, les bailleurs expriment le souhait de développer davantage la prévention des impayés.

Annexe 1 : Questionnaire auprès des bénéficiaires

Q1 D'après les informations dont nous disposons, au [date fichier], vous avez rempli un dossier pour bénéficier de la garantie de loyer LOCA-PASS pour le logement situé [adresse fichier]. Est-ce exact ?

Pour info : le LOCA-PASS garantit au propriétaire que le loyer lui sera versé lorsque le locataire ne paie pas.

Si non, relance : la personne figure pourtant sur la liste des bénéficiaires.

Si elle persiste, noter les commentaires qu'elle indique

- 1 Oui
- 2 Non → Arrêt
- 3 Pas concerné → Arrêt

Q2 Habitez-vous toujours dans le logement pour lequel ce dossier LOCA PASS a été fait ?

- 1 Oui
- 2 Non, vous avez déménagé AVANT le 31 décembre 2011 → Arrêt
- 3 Non, vous avez déménagé APRES le 31 décembre 2011

Si Q2 = 3 : Nous allons parler dans ce questionnaire du logement précédent pour lequel vous avez fait ce dossier.

Q3 À quelle date êtes-vous entré dans ce logement?

mois / année

Q4 Ce logement est-il :

(Si hésitation de l'enquêté sur un bailleur SEM, coder 1)

- 1 Un logement HLM
- 2 Un foyer d'étudiants
- 3 Un foyer de jeunes travailleurs
- 4 Un centre d'hébergement
- 5 Autre : Précisez

Q5 Me confirmez-vous que le propriétaire bailleur est/était [nom bailleur] ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q6 (Si Q5 = 2 ou si info fichier mal renseignée) Quel est le nom de votre bailleur ?

NOUS ALLONS COMMENCER PAR PARLER DE VOTRE ENTRÉE DANS CE LOGEMENT

Q7 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous emménagé dans ce logement?

(ne pas citer, plusieurs réponses possibles)

- 1 A quitté le logement des parents ou beaux parents
- 2 A accédé à un logement personnel
- 3 Mise en couple
- 4 Divorce, séparation
- 5 Rapprochement du lieu de travail ou études
- 6 Mutation
- 7 Souhaitait un logement plus grand
- 8 Souhaitait un logement plus confortable
- 9 Souhaitait un logement moins cher
- 10 Souhaitait changer de quartier
- 11 Logement précédent plus disponible
- 12 Autre : précisez

Q8 Avant votre entrée dans ce logement, aviez-vous été déclaré prioritaire au titre du DALO ?

(Si question : préciser « au titre du DALO, le droit au logement opposable »)

- 1 Oui
- 2 Non

Q9 Avez-vous payé le mois de caution avec le dépôt de garantie LOCA-PASS ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q10 Comment avez-vous connu la garantie de loyer LOCA-PASS ?

- 1 vous en aviez bénéficié auparavant pour un autre logement
- 2 vous connaissiez déjà par ailleurs
- 3 lorsque vous avez eu ce logement

Q11 (si Q10=3) Était-ce par ... Rappel enquêteur : le collecteur est [nom du collecteur]

- 1 Par votre bailleur
- 2 Par votre entreprise / votre employeur
- 3 Par le collecteur, le 1% logement, le 1% patronal
- 4 Autre : précisez

Q12 Pourquoi avez-vous fait un dossier de garantie de loyer LOCA PASS ? Est-ce parce que

...

- 1 Votre bailleur vous l'a demandé
- 2 Dans votre entourage, personne ne pouvait ou ne voulait se porter garant
- 3 Vous ne souhaitiez pas demander à une personne de votre entourage de se porter garant
- 4 Autre : précisez

Q13 Dans le logement, en plus de cette garantie LOCA-PASS, une autre personne ou un autre organisme s'est-il porté garant pour le paiement de votre loyer en cas d'impayés ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q14 (si Q13= 1) Qui d'autre s'est porté garant pour le paiement du loyer de votre logement ? Était-ce :

- 1 Un membre de votre famille
- 2 Un ami
- 3 Une assurance
- 4 Le FSL (fonds solidarité logement)
- 5 L'employeur
- 6 Une association
- 7 Autre : précisez

Q15 (si Q13= 1) Pourquoi avez-vous eu recours à une deuxième garantie? est-ce parce que ...

- 1 Votre bailleur a exigé deux garanties
- 2 Vous pensiez que c'était une sécurité
- 3 Ou est-ce pour une autre raison ? précisez

NOUS ALLONS MAINTENANT PARLER DU LOGEMENT POUR LEQUEL VOUS AVEZ SOUSCRIT LE LOCA-PASS AVANT 2012

Q16 Combien de pièces comprend ce logement (on ne compte pas la cuisine, la salle de bains, les WC) ?

Q17 Ce logement est-il situé ?

- 1 Dans un village de moins de 5000 habitants
- 2 Dans la banlieue d'une ville
- 3 En ville, mais pas au centre-ville
- 4 Au centre-ville

Q18 Viviez-vous dans ce logement en décembre 2011 ?

- 1 Seul
- 2 En couple

Q19 Y avait-il des enfants ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q20 Y avait-il d'autres personnes ? Comme ...

- 1 D'autres personnes de votre famille (parents, frères, sœurs, cousins, ...)
- 2 Des amis
- 3 D'autres personnes en dehors de la famille
- 4 Non, personne d'autre

Q21 (si Q20=2 ou 3) Le bail était-il à plusieurs noms ?

- 1 Oui
- 2 Non

NOUS ALLONS MAINTENANT PARLER DU LOYER ET DES DEPENSES LIEES A CE LOGEMENT

Q22 Au 31 décembre 2011, quel était le montant mensuel de la quittance de loyer avec les charges (sans compter le versement de l'APL et les aides au logement si vous en percevez). Cette quittance comprend éventuellement le surloyer et le loyer de solidarité (en euros) ?

Q23 Au 31 décembre 2011, quel était le montant mensuel des CHARGES (en euros) ?

Q24 Pour ce logement, bénéficiez-vous d'une aide au logement versée par la CAF (APL, AL, ALS, ALF) ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q25 (si Q24= 1) Quel était le montant mensuel de cette aide en décembre 2011 ?

Q26 (si Q24= 1) Cette aide était-elle directement versée à votre bailleur ?

- 1 Oui
- 2 Non

Contrôle de cohérence : Vérification que les charges soient inférieures au loyer charges comprises

Q27 (si Q20=2 ou 3) Quelle part du loyer payiez-vous en décembre 2011 ?

- 1 la totalité (100%)
- 2 une partie : préciser la part (en %) :
- 3 aucune part

Q28 (si Q27=2) Combien payez-vous (hors APL), on parle du loyer avec les charges et avec éventuellement le surloyer et le loyer de solidarité ? (en euros)

Q29 (si Q27 = 1 ou 2) Quel mode de paiement utilisiez-vous pour le loyer ?

- 1 Le virement automatique
- 2 Chèque
- 3 Espèces
- 4 Mandat postal
- 5 Carte bancaire
- 6 Autres

Q30 Au moment de votre entrée dans le logement, par rapport à vos revenus de l'époque, le montant du loyer était-il à votre avis ?

- 1 Beaucoup trop élevé
- 2 Un peu trop élevé
- 3 Adapté

Q31 Et fin 2011, était-ce différent ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q32 (si Q31=1) Et donc fin 2011, par rapport à vos revenus, le montant du loyer était-il à votre avis ?

- 1 Beaucoup trop élevé
- 2 Un peu trop élevé
- 3 Adapté

Q33 Avant janvier 2012, dans ce logement dont nous parlons, vous est-il arrivé de rencontrer des difficultés pour payer votre loyer ou vos charges ?

- 1 souvent
- 2 quelquefois
- 3 rarement
- 4 jamais

Q34 Avant janvier 2012, avez-vous eu des impayés de loyer ou de charges dans ce logement ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q35 (si Q34= 1) Sur quelle durée au total, c'est-à-dire pendant combien de mois, n'avez-vous pas pu payer votre loyer entre votre entrée dans ce logement et décembre 2011 ? en nombre de mois

Q36 (si Q34= 1 et Q35>1) Est-ce que ces mois d'impayés se suivaient ?

- 1 Oui, les mois se suivaient exactement
- 2 Oui, les mois se suivaient presque (un ou deux mois d'interruption)
- 3 Non, les mois ont été répartis sur différentes périodes

Q37 (si Q36 = 3) Sur combien de périodes différentes ?

Q38 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1) Est-ce que vos difficultés à payer le loyer portaient sur :

- 1 La totalité des mensualités du loyer
- 2 Une partie des mensualités du loyer
- 3 L'un et l'autre

Q39 (si Q34= 1) Au total, combien de mois de loyers (charges comprises) représente le total des montants des impayés ? en nombre de mois de loyer

Q40 (si Q34= 1) Aujourd'hui, payez-vous votre loyer...

- 1 Oui, régulièrement
- 2 Oui, la plupart du temps
- 3 Oui, mais vous payez ce que vous pouvez
- 4 Non, jamais

Q41 Aviez-vous eu des impayés de loyer ou de charge dans le logement dans lequel vous étiez avant celui dont nous parlons ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q42 D'une manière générale avez-vous déjà eu des factures impayées autres que le loyer (factures EDF, téléphone, assurance, impôts, crédit...) ? Enquêteur : le paiement de facture après une relance n'est pas un impayé

- 1 Oui, plusieurs fois
- 2 Oui, une seule fois
- 3 Non, jamais

Q43 (si Q42= 1 ou 2) Ces problèmes d'impayés sont-ils intervenus ?

	oui	non
Avant l'entrée dans le logement dont nous parlons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans ce logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En 2012	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q44 (si Q42= 1 ou 2) Pour quelles factures ?

(Réponses multiples)

- 1 Eau, électricité, gaz
- 2 Impôts et taxes
- 3 Téléphone
- 4 Échéance de crédit
- 5 Autre : précisez

Q45 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1) Quelles sont les raisons de vos difficultés à payer votre loyer ?

(Ne pas citer, plusieurs réponses possibles, cocher en respectant l'ordre)

- 1 une perte d'emploi
- 2 baisse de revenus liée à une séparation
- 3 baisse de revenus liée à une maladie
- 4 dépenses non prévues (problème de voiture, d'électroménager, ...)
- 5 dépenses supplémentaires liées à une naissance
- 6 loyer trop élevé par rapport aux ressources
- 7 une perte d'allocations
- 8 retard de paiement des aides au logement
- 9 lourdeur des crédits ou des autres factures
- 10 Autre : précisez

Q46 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1, reprise des réponses de Q45) Parmi ces raisons, quelle est la principale raison de vos difficultés à payer votre loyer ?

- 1 une perte d'emploi
- 2 baisse de revenus liée à une séparation
- 3 baisse de revenus liée à une maladie
- 4 dépenses non prévues (problème de voiture, d'électroménager, ...)
- 5 dépenses supplémentaires liées à une naissance
- 6 loyer trop élevé par rapport aux ressources
- 7 une perte d'allocations
- 8 retard de paiement des aides au logement
- 9 lourdeur des crédits ou des autres factures
- 10 Autre : précisez

NOUS ALLONS MAINTENANT PARLER DE VOS DIFFICULTES

Q47 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1) Quand vous avez eu des difficultés à payer votre loyer, avez-vous pris contact avec ?

- 1 Oui
- 2 Non

- Q47-1. Votre bailleur
- Q47-2. [Nom Collecteur] qui garantit votre loyer en cas d'impayés ?
- Q47-3. (Si Q13= 1) votre autre garant
- Q47-4. Des associations
- Q47-5. Votre banque
- Q47-6. Votre employeur
- Q47-7. Votre famille ou des amis
- Q47-8. La mairie ou le CCAS (centre communal d'actions sociales)
- Q47-9. La CAF (caisse d'allocations familiales)

Q48 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1) Et avez-vous obtenu une aide financière de la part de ?

- 1 Oui
- 2 Non

- Q48-1. votre bailleur
- Q48-2 [Nom Collecteur] qui garantit votre loyer en cas d'impayés ?
- Q48-3. (Si Q13= 1) votre autre garant ?
- Q48-4. Des associations
- Q48-5. Votre banque
- Q48-6. Votre employeur
- Q48-7. Votre famille ou des amis
- Q48-8. La mairie ou le CCAS (centre communal d'actions sociales)
- Q48-9. La CAF (caisse d'allocations familiales)

Q49 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1) Et avez-vous obtenu une autre aide de la part de (en dehors de l'aide financière)

- 1 Oui
- 2 Non

- Q49-1. [Nom Collecteur] qui garantit votre loyer en cas d'impayés ?
- Q49-3. (Si Q13= 1) votre autre garant ?
- Q49-4. Des associations
- Q49-5. Votre banque
- Q49-6. Votre employeur
- Q49-7. Votre famille ou des amis
- Q49-8. La mairie ou le CCAS (centre communal d'actions sociales)
- Q49-9. La CAF (caisse d'allocations familiales)

Q50 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1) Quand vous avez eu des difficultés à payer votre loyer, avez-vous rencontré un conseiller social de votre bailleur ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q51 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1) Avez-vous rencontré une assistante sociale de votre commune ou CCAS ou de votre département ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q52 (si Q51=1) Aviez-vous déjà rencontré cette assistante sociale avant les difficultés à payer votre loyer dont nous parlons ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q53 (si Q33= 1, 2 ou 3 ou si Q34= 1) Avez-vous bénéficié de l'étude de votre budget ou d'une aide à la gestion de votre budget ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q54 (si Q53= 1) Avec qui était-ce :

- 1 (si Q50=1) avec un conseiller social de votre bailleur
- 2 (si Q51=1) avec une assistante sociale de votre commune ou de votre département
- 3 (si Q50=2 et Q51=2 : ne pas citer) autre : précisez

NOUS ALLONS MAINTENANT PARLER DES IMPAYES

Q55 (si Q34= 1) Est-ce que les impayés dont nous avons parlés sont en partie liés à un conflit avec votre bailleur ?

- 1 Oui
- 2 non

Q56 (si Q55 = 1) Quelle était la raison du conflit ?

(Plusieurs réponses possibles)

- 1 des travaux que le propriétaire n'a pas faits
- 2 une augmentation du loyer
- 3 autre : précisez

**Q57 (si Q34= 1) Quand vous avez eu un impayé de loyer, qu'a fait votre bailleur?
Est-ce qu'il**

- 1 Oui
- 2 Non

Q57-1. Vous a relancé par courrier simple ?

Q57-2. Vous a relancé par courrier recommandé ?

Q57-3. Vous a relancé par téléphone ?

Q57-4. Vous a demandé d'aller le voir ?

Q57-5. Est venu vous voir ?

Q58 (Si Q57= 1 sur au moins une des sous questions) Votre bailleur vous a-t-il contacté ?

- 1 Dans le mois de l'impayé
- 2 De 1 à 3 mois après
- 3 De 4 à 6 mois après
- 4 7 à 12 mois
- 5 Plus d'1 an

Q59 (Si Q57= 1 sur au moins une des sous questions) Votre bailleur vous a-t-il proposé de négocier un paiement échelonné (réparti sur une durée déterminée) des loyers de retard ?

- 1 Oui, vous avez conclu un accord
- 2 Oui, mais vous n'avez pas conclu d'accord
- 3 Non

Q60 (si Q59 = 2) Pourquoi n'avez-vous pas conclu d'accord avec votre bailleur ?

Q61 (si Q59= 1 et Q35 >1) Cet accord a été conclu :

- 1 Dès votre 1er mois d'impayé
- 2 Après plusieurs mois d'impayés

Q62 (si Q59= 1) Avez-vous pu décider du montant que vous rembourseriez chaque mois ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q63 (si Q34= 1) Votre bailleur vous a-t-il réorienté vers le fonds de solidarité logement (FSL) ou vers une commission de surendettement ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 Refus

Q64 (si Q34= 1) Avez-vous été contacté par une société de recouvrement de créances ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 Refus

Q65 (si Q34= 1) Avez-vous reçu :

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 Refus

Q65-1. Un courrier de mise en demeure de payer les loyers dus à votre bailleur ?

Q65-2. Un commandement de payer de la part d'un huissier de justice ou d'un avocat ?

Q66 (si Q65-2 = 1) Ce commandement portait-il sur :

- 1 La totalité des sommes dues et qui devaient être payées ultérieurement
- 2 Une partie des sommes dues ?
- 3 Refus

Q67 (si Q34= 1) Suite à ces impayés de loyer avez-vous subi une saisie par voie d'huissier ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 Refus

Q68 (si Q67= 1) Était-ce :

- 1 Sur vos comptes et salaires
- 2 Sur vos biens
- 3 Les deux
- 4 Refus

Q69 (si Q34= 1) Votre bailleur a-t-il engagé une procédure d'expulsion ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q70 (si Q69= 1) Quelle a été l'issue de cette procédure ?

- 1 Le bailleur n'a pas été au bout de la procédure
- 2 Le tribunal a refusé
- 3 Le tribunal a accepté et la décision n'a pas été exécutée
- 4 Le tribunal a accepté et la décision a été exécutée

Q71 (si Q34= 1) Avez-vous trouvé que votre bailleur a été compréhensif à votre égard ?

- 1 Oui, beaucoup
- 2 Oui, plutôt
- 3 Non, plutôt pas
- 4 Non, pas du tout

Q72 (si Q34= 1) Votre garantie LOCA-PASS a-t-elle payé le loyer ?

- 1 Oui, pour tous les impayés
- 2 Oui, pour une partie des impayés
- 3 Non

Q73 (si Q72= 2) Combien de mois de loyer ont été payés par [nom Collecteur] ?

Q74 (si Q72= 1 ou Q73>1) Combien de fois la garantie LOCA-PASS a-t-elle joué en tout ?

Q75 (si Q72= 2 et Q13=1) Une autre garantie a-t-elle été activée ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q76 (Q75= 1) Laquelle ?

- 1 Un membre de votre famille
- 2 Un ami
- 3 Une assurance
- 4 Le FSL (fonds solidarité logement)
- 5 L'employeur
- 6 Une association
- 7 Autre : précisez

Q77 (si Q76= 1 ou 2) Votre garant a-t-il subi une saisie par voie d'huissier ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q78 (si Q77= 1) Était-ce ?

- 1 sur les comptes et salaires
- 2 Sur les biens
- 3 Les deux

Q79 (si Q72= 1 ou 2) Votre bailleur vous a-t-il informé qu'il allait actionner la garantie LOCA-PASS pour le paiement de vos loyers par le collecteur [nom Collecteur]?

- 1 Oui
- 2 Non

Q80 (si Q72= 1 ou 2) Votre Collecteur vous a-t-il demandé de rembourser l'argent qu'il a avancé pour vos loyers à votre bailleur ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q81 (Si Q80= 1) Combien de temps après le premier versement à votre bailleur, [nom collecteur] vous a-t-il contacté ?

- 1 Dans le mois du paiement
- 2 De 1 à 3 mois après
- 3 De 4 à 6 mois après
- 4 7 mois ou plus

Q82 (Si Q80= 1) Avez-vous discuté des conditions de remboursement à [nom Collecteur] des loyers qu'il a avancés à votre bailleur ?

- 1 Oui, vous avez négocié un calendrier de remboursement
- 2 Non, les conditions de remboursement vous ont été imposées
- 3 Non, il n'y a pas eu de discussions sur ce point

Q83 (si Q80 = 1) Avez-vous toujours payé les mensualités de remboursement ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q84 (si Q83= 2) Quand vous n'avez pas pu rembourser ce que vous deviez, est-ce que votre collecteur vous a relancé ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q84-1. Par courrier simple

Q84-2. Par courrier recommandé

Q84-3. Par téléphone

Q85 (si Q83= 2) Est-ce que vous avez été contacté par ...

- 1 Oui
- 2 Non

Q85-4. Une société de recouvrement

Q85-5. Un huissier ou un avocat

Q86 (si non à tous les items précédents) Votre collecteur vous a-t-il contacté autrement ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q87 (si Q72= 1 ou 2) Avez-vous trouvé que votre Collecteur a été compréhensif à votre égard ?

- 1 Oui, beaucoup
- 2 Oui, plutôt
- 3 Non, plutôt pas
- 4 Non, pas du tout

Q88 (si Q72 = 1 ou 2) Si vous n'aviez pas bénéficié de la garantie de loyer LOCA-PASS,

qu'auriez-vous fait pour faire face aux impayés ?

(Ne pas citer, plusieurs réponses possibles)

- 1 Une autre garantie se serait activée
- 2 Emprunt auprès d'une banque ou d'un établissement de crédit
- 3 Aides financières auprès de la famille ou des amis
- 4 Aides financières auprès de la mairie, du CCAS
- 5 Aides financières auprès du FSL (fond solidarité logement)
- 6 Aides financières auprès d'associations
- 7 Dépôt d'un dossier de surendettement
- 8 Payer lui-même petit à petit
- 9 Aucune démarche
- 10 Autre : précisez

NOUS ALLONS MAINTENANT PARLER DE VOTRE BUDGET

Q89 Quel était le revenu mensuel net (y compris allocations, pensions...) de votre foyer en décembre 2011, à savoir le revenu total des membres de votre famille qui vivent avec vous ?

C'est-à-dire que si la personne est en colocation la question porte uniquement sur les revenus de la personne interrogée, sinon sur l'ensemble du foyer.

Si vit seul adapter le libellé en « vos revenus », c'est-à-dire si Q18=1 autoriser refus et nsp

Si revenus irréguliers, faire la moyenne du dernier trimestre 2011

- 1 Ne sait pas
- 2 Refus
- 3 Donne un chiffre

Q90 (si Q89 = 1 ou 2) Dans quelle tranche se situaient ces revenus nets mensuels en décembre 2011 ?

- 4 moins de 1000 euros
- 5 de 1000 à 1499 euros
- 6 de 1500 à 1999 euros
- 7 de 2000 à 2499 euros
- 8 2500 euros et plus.
- 9 refus

Q91 Globalement, le revenu total de votre foyer avait-il changé entre votre entrée dans ce logement et décembre 2011 :

- 1 Beaucoup augmenté
- 2 Un peu augmenté
- 3 Resté stable
- 4 Un peu baissé
- 5 Beaucoup baissé

Q92 (si Q91 <> 3) Était-ce lié ...

- 1 À un changement familial (par ex : une baisse d'allocation, le départ d'un enfant, ...)
- 2 À un changement professionnel
- 3 Les deux
- 4 À une autre raison

Q93 En décembre 2011 aviez-vous des crédits ou des échéanciers de remboursement en cours, [adapter le libellé vous ou votre conjoint] (y compris remboursement d'une garantie LOCA-PASS) ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q94 (si Q93= 1) Quel était le coût total par mois de vos remboursements de crédit ?

Q95 Aviez-vous d'autres dépenses fixes hors loyer et remboursement de crédit (par exemple pension versée à un tiers) ? (hors dépenses courantes : Edf, abonnements téléphone ou Internet, transport, assurance)

- 1 Oui
- 2 Non

Q96 (si Q95= 1) Quel était le montant mensuel de ces dépenses fixes ?

Q97 En décembre 2011, aviez-vous un dossier de surendettement auprès de la Banque de France ? (Si dossier refusé, noter non)

- 1 Votre demande est en cours
- 2 Votre dossier a été accepté avant l'emménagement dans le logement dont on parle
- 3 Votre dossier a été accepté après l'entrée dans le logement dont on parle
- 4 Non

Q98 Depuis votre entrée dans le logement dont nous parlons, avez-vous été en interdit bancaire, vous ou votre conjoint ?

- 1 Oui, vous l'êtes encore actuellement
- 2 Oui, mais vous ne l'êtes plus actuellement
- 3 Non
- 4 Refus

Q99 Entre l'entrée dans ce logement et fin 2011, trouvez-vous que vos dépenses ont été trop difficiles à assumer ?

- 1 Oui, tous les mois
- 2 Oui, certains mois
- 3 Rarement
- 4 Non, jamais

Q100 Globalement, les dépenses de votre foyer ont-elles changé entre l'entrée dans ce logement et fin 2011 ?

- 1 Beaucoup augmenté
- 2 Un peu augmenté
- 3 Resté stable
- 4 Un peu baissé
- 5 Beaucoup baissé

Q101 (Si Q100 <>3) Était-ce lié :

- 1 À un changement familial
- 2 À un changement professionnel
- 3 Les deux
- 4 À une autre raison

Q102 Financièrement, vous considérez-vous fin 2011, par rapport à votre entrée dans le logement ?

- 5 Beaucoup plus à l'aise
- 6 Un peu plus à l'aise
- 7 Pas de changement
- 8 Un peu moins à l'aise
- 9 Beaucoup moins à l'aise

Q103 D'une manière générale, si vous avez des difficultés financières, quelles factures payez-vous ?

- Q103-1. En premier
Q103-2. En second
Q103-3. En troisième
- 1 Eau, électricité, gaz
 - 2 Remboursement de crédits
 - 3 Loyer
 - 4 Téléphone/internet
 - 5 Impôts et taxes
 - 6 Autre, précisez

PARLONS MAINTENANT DE VOTRE SITUATION PERSONNELLE

Q104 (Si Q19=1) En décembre 2011, combien d'enfants de moins de 14 ans habitent avec vous ?

(Y compris en garde alternée)

Q105 (Si Q19=1) En décembre 2011, combien d'enfants de 14 ans et plus habitaient avec vous ?

(Y compris en garde alternée)

Q106 Combien d'autres personnes vivaient avec vous (hors conjoint et enfants précédemment cités)? (En nombre)

+ Contrôle de cohérence, calcul fait par la machine, et l'enquêteur annonce : au total, votre foyer compte XX personnes en décembre 2011 ?

Q107 Vous étiez XX en décembre 2011 ?

- 1 Oui
- 2 Non (faire retour en arrière pour corriger les éventuelles erreurs)

Q108 Le nombre de personnes vivant avec vous a-t-il changé entre votre entrée dans le logement et fin 2011 ?

- 3 Oui
- 4 Non

Q109 (si Q108=1) Combien de personnes, vous compris, vivaient dans le logement à votre entrée dans ce logement ?

Q110 (si Q108=1) Pour quelles raisons le nombre de personnes a-t-il varié ?

(Ne pas citer - Plusieurs réponses possibles)

- 1 Mise en couple
- 2 Divorce, séparation
- 3 Décès
- 4 Naissance
- 5 Départ d'enfants
- 6 Départ d'un autre cohabitant
- 7 Arrivée d'un autre cohabitant
- 8 Arrivée d'un enfant (dans le cadre d'une famille recomposée)
- 9 autre : précisez

Q111 Quel était votre statut professionnel en décembre 2011 ?

Pour les personnes se déclarant en formation, en stage ou en congés (type parental) demander si la personne était salariée, demandeur d'emploi ou étudiant. Si stagiaire rémunéré, mettre salarié. Si stagiaire non rémunéré mettre inactif

- 1 étudiant
- 2 salarié (y compris congé longue durée)
- 3 à votre compte
- 4 demandeur d'emploi ayant déjà travaillé
- 5 demandeur d'emploi n'ayant jamais travaillé
- 6 à la retraite
- 7 en invalidité
- 8 autre inactif ou sans profession

Q112 (si Q111=1) Exerciez-vous un emploi parallèlement à vos études ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q113 (si Q111=1) Étiez-vous bénéficiaire d'une bourse d'État ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q114 (si Q111= 4 ou 5) Depuis combien de mois, étiez-vous au chômage ?

- 1 Moins de 3 mois
- 2 De 3 à 6 mois
- 3 De 7 à 12 mois
- 4 De plus d'1 an à 2 ans
- 5 Plus de 2 ans

Q115 (si Q111=2 ou Q112=1) Quelle était votre profession ?

Q116 (si Q111=2 ou Q112=1) Ce qui correspond à quelle catégorie ?

- 1 Agriculteur
- 2 Artisan commerçant
- 3 chef d'entreprise,
- 4 cadre supérieur
- 5 cadre intermédiaire
- 6 employé
- 7 ouvrier
- 8 profession libérale

Q117 (si Q111= 2 ou Q112=1) Étiez-vous ?

- 1 en CDI (Contrat à Durée INDETERMINEE)
- 2 en CDD (Contrat à Durée DETERMINEE) ou en Intérim ou en contrat aidé
- 3 en stage

Q118 (si Q111= 2 ou Q112=1) Étiez-vous fonctionnaire ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q119 (si Q111= 2 ou Q112=1) Étiez-vous salarié(e) d'une entreprise :

- 1 De moins de 10 salariés
- 2 Entre 10 et 49 salariés
- 3 Entre 50 et 99 salariés
- 4 100 salariés et plus
- 5 Ne sait pas

Q120 (si Q111= 2 ou Q112=1) Quel était le secteur d'activité de l'entreprise?

- 1 Agriculture
- 2 Industrie
- 3 Construction
- 4 Commerces et réparations
- 5 Services

Q121 (si Q111= 2 ou Q112=1) Travaillez-vous :

- 1 À temps plein
- 2 À temps partiel

Q122 (si Q111= 2 ou Q112=1) Quelle était votre ancienneté dans votre entreprise en décembre 2011 ?

- 1 Moins d'un an
- 2 Un à moins de deux ans
- 3 Deux à moins de cinq ans
- 4 Cinq ans ou plus

Q123 Votre situation professionnelle a-t-elle changé entre votre entrée dans le logement et décembre 2011 ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q124 (si Q123=1) Pour quelles raisons a-t-elle changé ?

(Ne pas citer - Plusieurs réponses possibles)

- 1 Perte d'emploi
- 2 Obtention d'un emploi
- 3 Changement d'emploi
- 4 Démission
- 5 Passage en congé parental ou en maladie de longue durée
- 6 Autre, précisez

Q125 Quelle est votre date de naissance ? mois et année

CONCERNANT VOTRE CONJOINT(E)

Q126 (si Q18=2) Quel était son statut professionnel en décembre 2011 ?

Pour les personnes se déclarant en formation, en stage ou en congés (type parental) demander si la personne était salariée, demandeur d'emploi ou étudiant. Si stagiaire rémunéré, mettre salarié. Si stagiaire non rémunéré mettre inactif

- 1 étudiant
- 2 salarié (y compris congé longue durée)
- 3 à votre compte
- 4 demandeur d'emploi ayant déjà travaillé
- 5 demandeur d'emploi n'ayant jamais travaillé
- 6 à la retraite
- 7 en invalidité
- 8 autre inactif ou sans profession

Q127 (si Q126=1) Exerçait-il/elle un emploi parallèlement à ses études ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q128 (si Q126= 4 ou 5) Depuis combien de mois, était-il/elle au chômage ?

- 1 Moins de 3 mois
- 2 De 3 à 6 mois
- 3 De 7 à 12 mois
- 4 De plus d'1 an à 2 ans
- 5 Plus de 2 ans

Q129 (si Q126=2 ou Q127=1) Quelle était sa profession ?

Q130 (si Q126=2 ou Q127=1) Ce qui correspond à quelle catégorie ?

- 1 Agriculteur
- 2 Artisan, commerçant
- 3 chef d'entreprise
- 4 cadre supérieur
- 5 cadre intermédiaire
- 6 employé
- 7 ouvrier
- 8 profession libérale

Q131 (si Q126=2 ou Q127=1) Était-il/elle ?

- 1 en Contrat à Durée INDETERMINEE (CDI)
- 2 en Contrat à Durée DETERMINEE (CDD) ou en Intérim ou en contrat aidé

Q132 (si Q126=2 ou Q127=1) Était -il/elle fonctionnaire :

- 1 Oui
- 2 Non

Q133 (si Q126=2 ou Q127=1) Il/elle était salarié(e) d'une entreprise en décembre 2011 :

- 1 De moins de 10 salariés
- 2 Entre 10 et 49 salariés
- 3 Entre 50 et 99 salariés
- 4 100 salariés et plus

Q134 (si Q126=2 ou Q127=1) Quel était le secteur d'activité de l'entreprise ?

- 1 Agriculture
- 2 Industrie
- 3 Construction
- 4 Commerces et réparations
- 5 Services

Q135 (si Q126=2 ou Q127=1) Travaillait-il/elle ?

- 1 À temps plein
- 2 À temps partiel

Q136 (si Q126=2 ou Q127=1) Quelle était son ancienneté dans son entreprise ?

- 1 Moins d'un an
- 2 Un à moins de deux ans
- 3 Deux à moins de cinq ans
- 4 Cinq ans ou plus

Q137 (si Q18=2) Sa situation professionnelle a-t-elle changé entre son entrée dans le logement et décembre 2011 ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q138 (si Q137=1) Pour quelles raisons a-t-elle changé ?

- 1 Perte d'emploi
- 2 Obtention d'un emploi
- 3 Changement d'emploi
- 4 Démission
- 5 Passage en congé parental ou en maladie de longue durée
- 6 Autre, précisez

Q139 (si Q18=2) Quelle est la date de naissance de votre conjoint ? mois et année

Q140 Quelle est votre nationalité ?

- 1 Française de naissance
- 2 Française par acquisition
- 3 Nationalité d'un pays de la communauté européenne
- 4 Nationalité d'un pays hors communauté européenne

Q141 (si Q18=2) Quelle est la nationalité de votre conjoint ?

- 1 Française de naissance
- 2 Française par acquisition
- 3 Nationalité d'un pays de la communauté européenne
- 4 Nationalité d'un pays hors communauté européenne

Q142 (ne pas citer) Vous êtes ?

- 1 Un homme
- 2 Une femme

Je vous remercie d'avoir répondu à mes questions et vous souhaite de passer une bonne fin de journée

Annexe 2 : Synthèse des entretiens qualitatifs auprès des bailleurs

L'enquête quantitative auprès des bailleurs a permis de quantifier les grands types d'organisation dans la gestion des impayés de loyer et mis en évidence la diversité des pratiques des bailleurs. L'objectif des entretiens d'approfondissement était de préciser la façon dont les bailleurs sociaux appréhendent les impayés et de détailler les pratiques, notamment au regard de l'organisation territoriale lorsque le bailleur dispose de plusieurs agences. L'impact des différentes situations auxquelles les bailleurs sont confrontés a également été recherché. Ces entretiens visaient enfin à approfondir certains thèmes comme l'accompagnement social, la recherche de solution amiable et la gestion des situations d'impayés pour des ménages bénéficiant d'une garantie LOCA-PASS.

1/ **OBJECTIFS ET METHODOLOGIE**

- **Une dizaine d'entretiens d'approfondissement**

Dix entretiens d'une heure environ ont été menés par téléphone auprès d'organismes qui avaient répondu à l'étude quantitative et qui avaient donné leur accord pour un entretien approfondi. Ces entretiens ont eu lieu dans le courant du mois de juin 2013. Les personnes interviewées se sont montrées coopératives.

- **Un échantillon diversifié**

L'échantillon de bailleurs a été diversifié de façon à balayer le maximum de pratiques en matière de gestion des impayés de loyer. Trois critères ont été retenus : les familles de bailleurs, la taille du patrimoine et la localisation géographique. Une majorité d'OPH HLM et de SA HLM ont été interrogés, mais une SEM et une société coopérative ont également participé. Des bailleurs de toutes tailles ont été interrogés, aussi bien des bailleurs relativement petits (400 logements) que des plus importants (11 000 logements).

Tableau 140: Profil des bailleurs interviewés

Famille de bailleurs		Localisation géographique	
OPH HLM	4	Ouest	1
SA HLM	4	Est	2
SEM	1	Sud-ouest	1
Autre	1	Centre-est	2
Taille du parc		Nord	2
Moins de 4 000 logements	4	Région parisienne	1
De 4 000 à 9 999 logements	3	Méditerranée	1
10 000 logements ou plus	3	Total	10

2/ LA PERCEPTION DU PHENOMENE DES IMPAYES DE LOYER

- **Qu'est-ce qu'un impayé de loyer ?**

Pour l'ensemble des bailleurs interrogés, le loyer est dû en début du mois suivant le mois échu. Les ménages qui n'ont pas payé leur loyer à une date fixée sont considérés comme étant en retard de paiement. Certains bailleurs vont considérer le ménage en situation d'impayé dès que la date fixée est passée, d'autres vont leur laisser le mois entier pour régulariser leur situation et les comptabiliser dans les impayés en fin de mois. Les relances sont donc activées plus ou moins rapidement (*voir plus bas les pratiques des bailleurs*).

La détection des ménages en impayé de loyer se fait généralement à partir de listings. Au moins une fois par mois des listes de noms sont éditées soit directement dans les agences de proximité soit au siège qui les transmet ensuite aux agences de proximité. Aucun bailleur de notre échantillon ne passe par les gardiens pour détecter les impayés. Le rythme de pointage peut être plus fréquent : un petit bailleur interrogé réalise ce pointage toutes les semaines. Le suivi et la relance des ménages se font alors en continu sur le mois.

Certains bailleurs montrent une grande flexibilité quant à la date d'échéance. *« Il n'y a plus vraiment de date limite, c'est tellement dur qu'on voit en fonction de la date où l'argent arrive »*. Les bailleurs font face à la précarité professionnelle des ménages qui sont payés à des dates variables selon leur employeur du moment. Le paiement du loyer peut même ne plus être mensuel mais trimestriel : *« des retraités paient avec leur complémentaire par trimestre uniquement »*.

Détecter et répondre aux impayés de loyer fait partie des politiques prioritaires dans la plupart des organismes interrogés car les bailleurs sociaux accueillent de plus en plus des ménages dont la situation économique est précaire, voire très précaire. Ils disent souhaiter résoudre le plus tôt possible l'impayé afin que le problème ne s'installe pas.

- **Les ménages en situation d'impayés : selon les bailleurs, une précarisation des publics mais aussi une moindre priorité accordée au paiement du loyer**

Les organismes sont partagés sur le profil des ménages en situation d'impayés. Certains déclarent que ce phénomène concerne surtout les ménages les plus précaires économiquement et notent une précarisation et une baisse des ressources des locataires de leur parc ces dernières années. Pour eux, aux ménages bénéficiant de minima sociaux s'ajoutent à présent des locataires dont l'un ou les deux adultes sont rémunérés au SMIC et travaillent pour certains à temps partiel. Il s'agit de femmes seules, de jeunes parents sans emploi, de retraités également. Selon eux, ces locataires se trouvent de plus en plus fréquemment dans l'incapacité de régler leur loyer et connaissent des situations d'endettement. Pour d'autres bailleurs, ce n'est pas systématiquement la situation économique ou une perte d'emploi qui entraîne une situation d'impayé, ils relèvent des comportements budgétaires qui sont également à prendre en compte. Beaucoup évoquent les *« crédits à la consommation »* qui déstabilisent ou amputent fortement les budgets des ménages. Tous mentionnent les *« mauvais payeurs »*, ceux qui *« connaissent leurs droits »* ou *« les*

combines » mais ils constatent que ces cas, qui ont toujours existé, restent minoritaires. Certains organismes estiment cependant que les mentalités changent et que parmi une fraction de leurs locataires « *le loyer n'est plus une priorité* ».

L'évolution des impayés sur les dernières années est ressentie de façon variable d'un organisme à l'autre : certains ont constaté une forte hausse du nombre d'impayés, d'autres non. Un bailleur signale que ce n'est pas tant le nombre de ménages en impayés qui augmente mais le montant total des impayés qui sont en jeu.

Les situations qui inquiètent le plus les organismes sont les ménages qui ne se manifestent pas, ne donnent pas signe de vie, sont passifs. Selon certains bailleurs, « *le moment où les locataires prennent peur recule* » et ils disent que ces cas sont de plus en plus nombreux. Une autre situation les inquiète aussi : les ménages qui ne peuvent plus avoir accès aux dispositifs de protection de type curatelle suite à l'évolution des critères d'éligibilité. Un bailleur donne l'exemple des locataires ayant des addictions ou bien des problèmes psychologiques ou troubles du comportement légers qui n'ont plus accès à ces dispositifs bien qu'ils ne soient pas en capacité à gérer leur budget la plupart du temps.

Aucun des bailleurs interrogés n'a mis en place des études ou des dispositifs pour mieux connaître les locataires.

- **L'organisation de la gestion des impayés : un pôle de proximité et parfois des experts au siège**

Les bailleurs interrogés sont souvent organisés autour de quelques agences territoriales.

Les configurations observées sont, par exemple, les suivantes :

- 1 siège et 11 bureaux de proximité ;
- 1 siège et 16 agences ;
- 1 siège et 1 agence de proximité ;
- 1 siège et quelques agences dont une parfois au siège ;
- 1 siège et un réseau de 120 gardiens ;
- 1 seule agence-siège.

Dans chaque organisme, on distingue généralement :

- *le siège* qui est moins en contact avec les ménages et qui gère notamment l'administratif et le contentieux,
- *un pôle d'agents de proximité avec les locataires* : ce sont des bureaux ou agences qui gèrent le quotidien des locataires. Des chargés de clientèle s'occupent des signatures de bail, des problèmes de voisinage, du paiement des loyers et peuvent faire de l'accompagnement social.

Le nombre d'agences ne dépend pas de la taille du parc. Un grand bailleur ne s'organise ainsi qu'avec un siège et un réseau de gardiens (une seule agence). A l'inverse, au sein d'un organisme gérant moins de 500 logements, il existe des antennes dans trois des quatre principales communes que couvre le parc (trois agences).

- **Trois profils se distinguent dans les salariés en charge des impayés :**

- *des chargés de clientèle*, responsables au quotidien de la gestion locative (état des lieux, travaux...) et qui gèrent notamment les difficultés des ménages à payer leur loyer (*voir la partie sur le pré-contentieux*),
- *des travailleurs sociaux* qui accompagnent et conseillent les ménages afin de les aider à sortir de leur situation d'impayés, dans ce cadre ils peuvent faire du conseil budgétaire par exemple (*voir ci-dessous la partie sur l'accompagnement social*),
- *des administratifs et des juristes*, intervenant davantage dans la phase contentieuse, qui gèrent les différentes étapes judiciaires (*voir la partie sur le contentieux*).

Le type de professionnels employés renseigne sur la place de l'accompagnement social dans la réponse du bailleur aux impayés de loyer : développée quand la majorité des intervenants sont des travailleurs sociaux, minime voire inexistante quand ce sont surtout des administratifs et des juristes.

3/ LA REPONSE AUX IMPAYES DE LOYER

- **Peu de pratiques préventives**

Il a été difficile d'aborder le thème des pratiques en matière de prévention des impayés avec les bailleurs. **Ils déclarent, en effet, ne pas avoir de pratiques en la matière et être plus dans le curatif que dans le préventif.** Certes, beaucoup font attention au moment de la signature du bail à la situation du ménage et à son passé en matière d'impayés, mais tous ne sont pas en mesure de le faire car cela ne fait pas partie de leur mission. Un bailleur déclare ainsi : « *On sait qu'un DALO va être plus fragile mais on n'anticipe pas, ce n'est pas prévu* », c'est-à-dire qu'un tel ménage n'est alors pas accompagné de façon spécifique par ce bailleur ni orienté vers des services sociaux.

Pour d'autres bailleurs en revanche, si le locataire a déjà été en impayé et si sa situation économique est fragile, un accompagnement social peut être proposé dès l'entrée dans le logement. De même, lorsque des difficultés de paiement apparaissent, un changement d'appartement (moins grand, dans un quartier moins cher) a pu être proposé afin d'éviter qu'une situation d'impayés ne s'installe. Cette solution reste néanmoins, aux yeux des bailleurs, peu efficace car elle demande beaucoup d'énergie (déménagement) pour peu de résultats (souvent le ménage continue à avoir des impayés). Cette proposition est ainsi rarement faite.

- **Les procédures existantes sont généralement adaptées au terrain et à la situation de chaque ménage**

Tous les organismes ont défini des procédures écrites pour gérer les impayés de loyer. Néanmoins, ces manuels sont généralement succincts, ils définissent les principales réponses du bailleur face aux situations d'impayés et contiennent toutes les procédures à respecter soit dans la phase contentieuse (délais, papiers, etc.) soit pour certaines pratiques (mise en jeu de la garantie

LOCA-PASS par exemple). Ces documents servent notamment lorsque le salarié en poste est remplacé ou en vacances.

Par rapport à ces règles, le cas par cas est toujours privilégié. Les procédures sont adaptées à la situation du ménage : les délais pour déclencher une action (appel téléphonique, envoi de courrier, rendez-vous au siège) peuvent être raccourcis si le ménage se démobilise ou n'est pas coopératif, ils peuvent s'allonger si le ménage est acteur de sa situation mais dans une situation complexe. On observe malgré tout deux profils de bailleurs : certains plus procéduriers décrivent les différentes étapes de relance du bailleur qui s'appliquent systématiquement (deux courriers de relance, puis rendez-vous par exemple), d'autres n'ont pas de schéma automatique et adaptent leur réponse à la situation à chaque fois, en phase amiable comme en phase contentieuse. Mais ces constats sont surtout valables pour la phase amiable, les marges de manœuvre sont plus faibles en phase contentieuse.

Ces attitudes qui témoignent de la volonté de prendre en compte la situation particulière de chaque ménage ne dépendent pas de la taille du parc.

L'ensemble des bailleurs interrogés déclarent bien connaître leurs ménages. Dans chaque situation d'impayé, la composition familiale, les ressources, l'adéquation du logement à la situation du ménage sont prises en compte.

- **La première réaction face à l'impayé : prendre contact et essayer de comprendre les raisons**

Les bailleurs interrogés déclarent la plupart du temps que leur première réaction lorsqu'une situation d'impayés est repérée, est d'essayer de comprendre la raison. Pour ce faire, les chargés de clientèle cherchent à entrer en contact avec le locataire : appel téléphonique, visite au domicile du locataire « *quand il y a un souci, tout de suite je téléphone ou je vais chez eux* ». Un bailleur déclare même recourir aux SMS pour relancer le ménage.

Des lettres de relance sont généralement envoyées en parallèle. On note alors deux types de réaction : des bailleurs qui envoient des lettres de relance systématiques dans un premier temps et essaient de prendre contact ensuite et des bailleurs qui contactent immédiatement les locataires avant ou juste après la première relance.

Les premiers sont dans une gestion relativement automatisée et s'en réfèrent aux procédures : première relance au moment de la détection de l'impayé, deuxième relance quinze jours après, troisième relance un mois après. Quelques bailleurs doublent systématiquement la troisième relance d'un courrier recommandé pour pouvoir mettre en jeu la garantie de loyer LOCA-PASS ou la garantie du FSL.

Pour les seconds la réaction est plus individualisée, motivée par une bonne connaissance des locataires, parfois facilitée par la taille réduite du parc (mais pas uniquement) : « *on est petit, on connaît très bien nos locataires. On peut se permettre de sortir et d'aller sur le terrain, on est à l'écoute des locataires. En plus, tout le monde dialogue chez nous.* » La mise en jeu du LOCA-PASS

ou de la garantie FSL est aussi conditionnée par l'envoi d'un courrier recommandé mais qui peut être dissocié de la troisième relance.

- **Deux phases : le pré-contentieux et le contentieux**

La réponse du bailleur s'organise en deux phases : la phase pré-contentieuse et la phase contentieuse. Le pré-contentieux est perçu comme une phase préventive où des solutions à l'amiable sont envisagées, testées et mises en œuvre. Le contentieux est une phase répréhensive et judiciaire, avec des pratiques plus normées et encadrées notamment par des textes de loi.

La séparation entre pré-contentieux et contentieux varie selon les organismes. Dans les situations étudiées, l'envoi d'un commandement de payer est pour la plupart des bailleurs interrogés, l'étape qui sépare le pré-contentieux du contentieux. Conformément aux obligations légales, il est d'ailleurs envoyé par un huissier ce qui donne la tonalité judiciaire du courrier. Dans les organismes interrogés, même une fois la phase contentieuse engagée et le dossier aux mains du service dédié, il est cependant toujours possible de revenir dans le pré-contentieux à partir du moment où le ménage « *se mobilise* » et où une solution est définie (plan d'apurement réaliste avec engagement du locataire). A ce stade, les ménages réagissent toujours car l'envoi d'un commandement de payer effraie. Un des organismes interrogés considère en outre cette étape comme étant dans le pré-contentieux car « *dans 60% des cas, le ménage va réagir* » à ce courrier, ce qui va éviter le passage en contentieux. Pour cet organisme, le passage en contentieux est fixé à deux mois après le commandement de payer si le ménage n'a pas réagi.

La question du passage en contentieux se pose souvent au bout de trois mois d'impayés si le ménage n'a pas réagi ou qu'aucune solution n'a été trouvée ou encore si les solutions mises en place ne portent pas leurs fruits. Pour certains bailleurs c'est systématique : « *Quand j'ai utilisé la mise en jeu des 12 mois (FSL) ou 9 mois (LOCA-PASS), je commence la mise en demeure, et si ça va trop loin, s'ils ne répondent pas, huissier et tout.* »

L'attitude du locataire est centrale dans la décision du bailleur de passer le dossier en contentieux. Dans certains organismes, le montant de l'impayé est également pris en compte. A contrario, le fait que le ménage ait eu déjà des impayés n'est pas déterminant (situation d'impayés multiples). Les bailleurs interrogés ne distinguent pas ces cas des autres dans le déroulement de la procédure.

- **Les commissions d'étude des dossiers**

Dans la plupart des organismes interrogés, des réunions mensuelles entre responsable du service contentieux et personnels en charge des impayés permettent de faire le point sur chaque situation, de vérifier que toutes les pistes ont été envisagées et de statuer sur l'opportunité d'enclencher d'autres étapes. Concernant les commissions internes qui réunissent les salariés en charge des impayés, un des organismes interrogés indique qu'il a mis au point un système de classement des ménages par niveau de risque. Les locataires sont classés en trois groupes : impayé exceptionnel / situation à contrôler / situation chronique. Ce classement se fait sur la base de la connaissance que les agents ont des locataires, par le personnel en charge des impayés. Dans les organismes ayant développé l'accompagnement social en interne, l'étude des dossiers fait l'objet de commissions

associant des conseillers en économie sociale et familiale (salariés internes ou en externe plus souvent du Conseil Général).

Par ailleurs, un bailleur signale travailler avec les commissions départementales d'aide publique au logement (CDAPL), remplacées à présent par les Commissions de coordination des actions de préventions des expulsions (CCAPEX)⁵⁴.

Co-présidées par le Préfet et le président du Conseil général, ces commissions ont pour mission :

- de coordonner et de piloter la stratégie de prévention des expulsions et la mobilisation des acteurs dans les départements ;
- de délivrer des avis aux instances décisionnelles et des recommandations à l'ensemble des partenaires œuvrant localement à la prévention des expulsions.

Les CCAPEX peuvent intervenir à tout moment de la procédure d'expulsion.

A l'aide de ces commissions ou réunions les bailleurs parviennent le plus souvent à comprendre les difficultés des ménages, à mettre en place des solutions et enrayer les situations d'impayé qu'ils ne peuvent pas ou ne parviennent pas à traiter en interne. Les membres spécialisés de ces commissions peuvent en effet voir par exemple s'il existe des subventions ou des prêts à même de débloquer les situations d'impayés, et montent les dossiers.

- **La préférence pour une solution à l'amiable**

La solution à l'amiable reste la solution privilégiée des bailleurs même lorsque la procédure judiciaire est enclenchée. A partir du moment où l'organisme a les garanties que le ménage se mobilise et va satisfaire les conditions requises, une solution à l'amiable est signée (plan d'apurement défini, reprise du paiement du loyer, etc.). « *L'objectif est le maintien dans le logement et le paiement du loyer courant.* » Certains bailleurs n'hésitent pas à dire qu'économiquement cette solution est également meilleure car une procédure judiciaire entraîne des frais : « *Le but est de ne pas passer en contentieux, ça a un coût.* »

Les plans d'apurement sont proposés par le ménage ou l'organisme. Certains locataires connaissent les procédures et proposent d'eux-mêmes la mise en place d'un plan d'apurement. Sinon, c'est généralement l'organisme qui en est à l'initiative. En termes de durée des plans, il n'y a pas de règle. Certains bailleurs respectent la durée maximale de 2 ans, la plupart ne le font pas mais tentent plutôt de définir le plan qui convient le plus à la situation économique de la personne. Tous soulignent au vu de leur expérience que, plus la durée est longue, plus le risque de dérapage augmente, car la situation risque d'évoluer ou le ménage risque de se démobiliser suite à divers événements. La plupart des bailleurs disent que les plans d'apurement ont un degré de réussite variable. Hormis la motivation du locataire, un critère de réussite est d'être « *concret, réaliste et adapté à la situation du locataire, fait vraiment en fonction de la situation du locataire.* »

⁵⁴ Depuis 2009, chaque département, en vertu de la [loi du 25 mars 2009](#), doit se doter d'une Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives (CCAPEX). La création des CCAPEX a entraîné le transfert des compétences des Commissions Départementales d'Aides Publiques au Logement (CDAPL) vers la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et la Caisse de Mutualité Sociale Agricole (CMSA) de chaque département.

C'est l'attitude du ménage qui est avant tout déterminante à chaque phase de recherche et de mise en place de solutions, selon les bailleurs. Les organismes semblent très à l'écoute des difficultés des locataires, et même une situation très difficile peut rester en phase pré-contentieuse si le ménage est très coopératif. C'est la « bonne foi » du ménage qui détermine l'évolution du dossier. Certains bailleurs déclarent qu'une partie de leurs efforts consiste à sensibiliser les ménages à poursuivre le paiement du loyer courant « *même si ce n'est que 50 euros par mois* », notamment en vue de maintenir les APL.

- **Des pratiques jugées efficaces la plupart du temps**

La majorité des bailleurs pensent que leurs pratiques sont efficaces et n'hésitent pas à dire que leurs choix de réponse aux impayés proviennent de leur efficacité sur le terrain. Leur réponse a été choisie et développée après avoir été testée sur le terrain. Dans les organismes où les situations d'impayés se multiplient ces dernières années, les pratiques ont été revues et s'appuient en général sur plus d'accompagnement social et plus de contacts avec les ménages.

4/ LES PARTENAIRES ET LES DISPOSITIFS MOBILISES

Il a été difficile de développer avec les bailleurs les partenariats qu'ils entretiennent car tous répondent de façon très générale. La plupart déclarent en effet avoir recours à des huissiers et des avocats pour la phase contentieuse (parfois les mêmes depuis de nombreuses années, parfois plutôt en alternant pour faire jouer la concurrence), orienter leurs locataires vers des travailleurs sociaux si le besoin existe, ou les orienter vers les différents dispositifs d'aide (principalement FSL, commission de surendettement). Dans la majorité des cas, les relations sont jugées bonnes mais il est très difficile d'aller au-delà de ces premiers jugements et d'amener les bailleurs à décrire des pratiques particulières.

- **Un accompagnement social surtout pris en charge par des partenaires**

La présence de travailleurs sociaux est variable au sein des bailleurs interrogés. Certains organismes ont des assistantes sociales au sein de leurs chargés de clientèle : ils ont donc en interne toutes les compétences pour conseiller le ménage, monter des dossiers de surendettement notamment et faire du conseil budgétaire. Dans ce cas, ils travaillent avec les travailleurs sociaux de secteur pour compléter des informations sur le ménage (reprise d'activité ou perte d'emploi, évolution de la situation personnelle) ou lorsque le ménage était déjà suivi avant par un travailleur social. D'autres organismes ont des salariés qui ont une expérience et font de l'accompagnement social mais n'ont pas les compétences pour monter les dossiers de surendettement ou de FSL notamment, ils délèguent alors cette gestion aux travailleurs sociaux de secteur. Enfin, certains organismes ont plutôt des agents administratifs et orientent alors beaucoup vers les travailleurs sociaux de secteur pour l'accompagnement social.

Les travailleurs sociaux de secteur sont principalement des salariés des CCAS, du Conseil Général et parfois d'associations locales spécialisées sur le logement (associations d'aide et de conseil pour l'accès au logement). A noter par exemple au sein d'un organisme un partenariat entre les deux conseillères sociales salariées du bailleur et une assistante sociale d'une association spécialisée sur le logement. A la suite de l'envoi du courrier de mise en demeure, si le locataire ne répond pas, son dossier est transmis à l'association. L'organisme a, en effet, constaté que les ménages réagissent davantage lorsque le courrier émane d'un organisme différent du bailleur. Le partenariat vise à renforcer l'impact d'un courrier sur le ménage.

Globalement, **les bailleurs ont l'impression que les ménages connaissent mal les différents dispositifs d'aide** et constatent surtout qu'il leur est difficile de constituer les dossiers qui sont, même aux yeux des experts, assez lourds et complexes (en termes de papiers à réunir). En règle générale, les bailleurs les orientent et les aident à aller vers ces dispositifs s'ils estiment, au vu de leur expérience que ces structures peuvent résoudre leur situation. L'idée est là encore d'aider le plus possible les ménages à sortir de leur situation.

- **Les autres partenaires**

Les **sociétés de recouvrement** sont rarement mobilisées et lorsqu'elles le sont, c'est principalement pour les locataires partis avec une dette.

Les bailleurs ont généralement beaucoup de lien avec **le FSL** : la garantie de loyer ou les subventions sont aussi mobilisées par le biais de dossiers montés à l'aide des assistantes sociales de secteur quand le bailleur n'est pas habilité à le faire (ce qui est le cas le plus courant).

Les bailleurs sont tenus d'informer la CAF des situations d'impayés après 3 mois consécutifs. L'APL peut être suspendue si aucune solution n'est trouvée et la CAF doit être tenue informée tant des plans d'apurement mis en place que de leurs suites. Les bailleurs incitent généralement le ménage à payer le minimum pour que l'APL soit maintenue car sa suppression complique la situation des locataires en impayés.

Un bailleur se montre plutôt sensible à la question du maintien des APL pour les ménages en difficulté : « *il faut qu'on aille les protéger* », « *si on leur coupe l'APL c'est fini pour eux* ». En cas de « *gros problème* », il met en place un protocole « *bailleur-locataire-CAF* », c'est-à-dire qu'il contacte la CAF pour l'informer de la situation du ménage.

Un autre bailleur déclare en revanche que les relations avec la CAF sont compliquées : il évoque des retards de traitement des dossiers qui provoquent des décalages dans la situation des ménages dont le versement des APL ne reprend pas bien quand les locataires recommencent à payer régulièrement.

5/ LES MENAGES ET LA GARANTIE LOCA-PASS

Les bailleurs ne sont généralement pas capables ni d'indiquer si les locataires bénéficiant d'une garantie de loyer LOCA-PASS ont un profil particulier ni s'ils sont plus souvent en impayés.

Pour la plupart des bailleurs interrogés, le LOCA-PASS fait partie de l'ensemble des aides mobilisables et rares sont ceux qui le mettent en jeu d'office quand un locataire bénéficiaire se retrouve en situation d'impayé. D'autres solutions comme des plans d'apurement sont généralement recherchées avant d'envisager la mise en jeu. Seul un bailleur déclare la faire automatiquement en adressant dès la troisième relance un courrier recommandé qui permet l'activation. Un autre bailleur déclare qu'après deux mois d'impayés a lieu la mise en demeure et si le locataire ne répond pas alors la garantie est mise en jeu mais pour trois ou quatre mois maximum car selon lui « au-delà, ça ne sert à rien ». Selon ce bailleur, cela augmente la dette mais ne résout pas le problème. Ce sont alors les chargés de gestion locative qui envoient un courrier au collecteur pour demander l'activation. Puis le dossier est transmis au contentieux, sinon « l'endettement augmente ».

Plusieurs bailleurs ont une opinion plutôt négative du LOCA-PASS : ils considèrent que la cause de l'impayé n'est pas traitée et que ce n'est pas éducatif car la dette s'accumule et son règlement est remis à plus tard. Pour les bailleurs, cette garantie ne responsabilise pas le locataire car il n'y a aucun lien entre ce dernier et l'institution gérant le LOCA-PASS. Selon eux, le ménage se sent peu concerné par la mise en jeu de la garantie. Les locataires en situation d'impayés seraient plus sensibles à la question du remboursement lorsque le garant est un parent ou un proche. Le problème n'est en fait pas tant la solvabilité que la responsabilité du ménage, qui diminue d'ailleurs avec la mobilisation de garants institutionnels sans lien avec le locataire. Un bailleur déclare ainsi regretter la suppression de la possibilité de recourir à d'autres garants car ils constituent un levier d'action. Enfin, quelques bailleurs mentionnent les ménages qui du fait de l'absence de taux d'intérêt s'en serviraient comme un prêt à taux zéro.

Enfin, quelques bailleurs trouvent néanmoins que le LOCA-PASS reste encore une solution surtout avec la crise. « Cela évite le contentieux, c'est pas mal. », une remarque qui vaut aussi pour les frais évités au bailleur (frais d'avocats et d'huissiers en cours de procédure contentieuse).

A propos de la durée de couverture, un bailleur déclare : « trois ans, c'est pas mal..., c'est de toutes façons la seule garantie qu'on peut avoir ». Selon un bailleur, la réduction de la durée diminue mécaniquement l'aide aux locataires, mais la plupart s'accordent à dire que c'est déjà beaucoup. Ceux qui utilisent la durée maximale de mise en jeu le font soit pour assurer le recouvrement maximal des loyers sans rechercher de solutions alternatives, soit pour des locataires qui font preuve de mauvaise volonté à payer leur loyer.

Les bailleurs ne sont généralement pas informés des suites du dossier mais savent que des plans d'apurement se mettent en place avec les collecteurs quand un locataire contacte le bailleur, confondant collecteur et bailleur.

Annexe 3 : Questionnaire en ligne auprès des bailleurs sociaux

Madame, Monsieur, l'Agence Nationale pour la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (ANPEEC) est chargée par le Code de la Construction et de l'Habitation de l'évaluation et du contrôle de la participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC), couramment dénommée « 1% Logement ». Dans le cadre de sa mission légale, l'ANPEEC a missionné le CRÉDOC pour la réalisation d'une étude sur les mises en jeu des garanties de loyer LOCA-PASS dans le secteur social. Cette étude s'inscrit dans le programme annuel de l'Agence approuvé par son Conseil d'administration. Cette mission, qui a comporté un premier volet d'interrogation des ménages bénéficiaires des mises en jeu de l'aide, vise également à déterminer les pratiques des bailleurs sociaux en matière d'impayés de loyers et de recours à la garantie LOCA-PASS. Vous avez été contacté(e) par un enquêteur du CRÉDOC et avez accepté de participer à cette étude, nous vous en remercions.

A tout moment vous pouvez interrompre le remplissage du questionnaire en cliquant sur QUITTER puis INTERRUPTION TEMPORAIRE. Vous pourrez alors revenir au questionnaire, en utilisant le lien qui vous a été adressé par mail. Si vous optez pour une INTERRUPTION DEFINITIVE, vous ne pourrez plus avoir accès au questionnaire. Si vous rencontrez un problème ou souhaitez poser une question, vous pouvez joindre le CREDOC au 01 40 77 85 38 ou par mail à bailleur@credoc.fr Vous allez à présent débiter la saisie du questionnaire...

Quelle est la raison sociale de l'organisme pour lequel vous allez compléter ce questionnaire ?

«RS »

Lors de notre première prise de contact nous avons noté :

<Titre> <prénom> <nom>
Numéro de téléphone 1 : <tel01>
Numéro de téléphone 2 : <tel02>
Mail <mail>

Ces informations nous sont utiles pour éventuellement vous recontacter si nous avons des questions concernant vos réponses au questionnaire.

C'est bien vous qui allez remplir ce questionnaire (coordonnées exactes) 1

Les coordonnées notées sont inexactes..... 2

«CONFIR » (si 2 alors mise à jour des coordonnées)

Le questionnaire s'articule autour de 3 thèmes : les caractéristiques du parc locatif, la détection des impayés et les garanties des locataires, la gestion des impayés. Vous pouvez sélectionner la ou les partie(s) qui relève(nt) de vos compétences.

Partie 1 : Principales caractéristiques du parc locatif (thème 1) 1

Partie 2 : Détection des impayés et garanties des locataires (thème 2) 2

Partie 3 : Gestion des impayés, précontentieux et contentieux (thèmes 3 et 4) 3

«QPLAN_01 » «QPLAN_02 » «QPLAN_03 »

PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DU PARC LOCATIF DE <RS>

Combien de logements livrés compte le parc locatif de <RS> au 31/12/2012 ?

On ne compte pas les gestions déléguées

«Q1 »

Combien de logements étaient occupés au 31/12/2012 ?

«Q2 »

Contrôle : Attention vous avez indiqué ici un nombre logements occupés SUPERIEUR au nombre total de logements livrés que compte le parc locatif

POSER SI Q2>Q1

Quelle part environ des ménages locataires bénéficie d'une aide au logement (APL, ALS, etc.) ?

100% 1

Entre 75% et 99%..... 2

Entre 50% et 74%..... 3

Entre 25% et 49%..... 4

Entre 1% et de 24%..... 5

Aucun..... 6

«Q3 »

Quelle est la part de logements relevant des filières suivantes : En %

- PLA-I, PLA-TS, PLA-LM «Q4AA »
- PLA, PLUS, PLUS-CD «Q4BB »
- PLS, PLA-CFF «Q4CC »
- PC Locatif «Q4DD »
- PLI «Q4EE »
- PALULOS «Q4FF »
- PSLA «Q4GG »
- Autres plafonds «Q4ZZ »
- Loyer libre «Q4HH »

Dans quelles régions est implanté le parc locatif de <RS> ?

Plusieurs réponses possibles

Région parisienne.....	1
Bassin parisien	2
Nord.....	3
Est.....	4
Ouest.....	5
Sud-Ouest	6
Centre-Est.....	7
Méditerranée.....	8
DOM	9
«Q5_01 » «Q5_02 » «Q5_03 » «Q5_04 » «Q5_05 »	

<RS> est-il :

Une filiale ou une entreprise liée d'un groupe de CIL.....	1
Une autre entité (non filiale) d'un ou de plusieurs groupes de CIL.....	2
Il n'appartient pas à un groupe de CIL.....	3

«Q6 »

Remarque : Les filiales et entreprises liées d'un collecteur du 1% sont les entreprises dans lesquelles un CIL détient directement ou indirectement en droit ou en fait la majorité du capital ou des droits de vote, ou au moins 40% si aucun autre associé ou actionnaire n'en détient pas plus, ou dans lesquelles un CIL est chef de file d'un pacte d'actionnaires majoritaire. Les autres participations du groupe, qui regroupent les entités sous contrôle conjoint, ou sur lesquelles un CIL exerce une influence notable (l'influence étant présumée à partir d'un taux de détention de 20%).

Combien de salariés compte <RS>, en équivalent temps plein (ETP) au 31/12/2012 ?

Y compris les structures de mutualisation (ex : GIP ou GIE, visant à mettre en commun des moyens, notamment de ressources humaines), Y compris le personnel de proximité (gardiens ...)

«Q7 »

Combien de salariés en équivalent temps plein (en ETP) interviennent au titre de l'accompagnement social des locataires ?

«Q8A »

*Contrôle : Attention vous avez indiqué un nombre supérieur au nombre total d' ETP de <RS>
POSER SI Q8A>Q7*

«Q8AQ7 »

Quelle part de leur charge de travail représente approximativement cette mission ?

POSER SI Q8A>0

La totalité de leur temps de travail.....	1
Entre la moitié et la totalité de leur temps de travail.....	2
Moins de la moitié de leur temps de travail.....	3

«Q8AA »

Au sein de <RS>, quels professionnels interviennent en matière d'accompagnement social ?

Plusieurs réponses possibles

POSER SI Q8A>=1

Des conseillers en économie sociale et familiale (CESF) ou autres travailleurs sociaux1	
Les chargés de clientèle.....	2
Les personnes en charge des impayés et/contentieux.....	3
Tous les salariés indifféremment.....	4
D'autres professionnels	5

«Q9_01 » «Q9_02 » «Q9_03 » «Q9_04 »

Combien de salariés (en ETP) interviennent au titre du recouvrement amiable ou précontentieux des loyers impayés ?

«Q8B »

Contrôle : Attention vous avez indiqué un nombre supérieur au nombre total d'ETP de <RS>

Quelle part de leur charge de travail représente approximativement cette mission ?

POSER SI Q8B>0

- La totalité de leur temps de travail..... 1
- Entre la moitié et la totalité de leur temps de travail..... 2
- Moins de la moitié de leur temps de travail..... 3

«Q8BB »

Combien de salariés (en ETP) interviennent au titre du recouvrement contentieux des loyers impayés ?

«Q8C »

Contrôle : Attention vous avez indiqué un nombre supérieur au nombre total d'ETP de <RS>

POSER SI Q8C>Q7

Quelle part de leur charge de travail représente approximativement cette mission ?

POSER SI Q8C>0

- La totalité de leur temps de travail..... 1
- Entre la moitié et la totalité de leur temps de travail..... 2
- Moins de la moitié de leur temps de travail..... 3

«Q8CC »

Concernant la gestion locative, par quels niveaux sont assurées les missions suivantes :

Plusieurs réponses possibles

L'attribution des logements

- Par le siège..... 1
 - Par les rections territoriales ou antennes territoriales 2
 - Par les agences 3
 - Par un (ou des) prestataire(s) extérieur(s)..... 4
 - Autre 5
- «Q11A_01 » «Q11A_02 » «Q11A_03 » «Q11A_04 » «O_Q11A »

La perception des loyers et charges

- Par le siège..... 1
 - Par les rections territoriales ou antennes territoriales 2
 - Par les agences 3
 - Par un (ou des) prestataire(s) extérieur(s)..... 4
 - Autre 5
- «Q11B_01 » «Q11B_02 » «Q11B_03 » «Q11B_04 » «O_Q11B »

Concernant les impayés de loyer par quels niveaux sont assurées les missions suivantes :

L'identification ou le signalement des impayés de loyers

- Par le siège..... 1
 - Par les rections territoriales ou antennes territoriales 2
 - Par les agences 3
 - Par un (ou des) prestataire(s) extérieur(s)..... 4
 - Autre 5
- «Q11C » «O_Q11C »

L'accompagnement social des locataires en difficultés d'impayés

- Par le siège..... 1
 - Par les rections territoriales ou antennes territoriales 2
 - Par les agences 3
 - Par un (ou des) prestataire(s) extérieur(s)..... 4
 - Autre 5
- «Q11D » «O_Q11D »

Concernant la gestion des impayés par quels niveaux sont assurées les missions suivantes :

La gestion amiable ou précontentieuse des impayés de loyers ?

- Par le siège..... 1
 - Par les rections territoriales ou antennes territoriales 2
 - Par les agences 3
 - Par un (ou des) prestataire(s) extérieur(s)..... 4
 - Autre 5
- «Q11E » «O_Q11E »

La gestion contentieuse du recouvrement des loyers impayés ?

Par le siège.....	1
Par les rectrices territoriales ou antennes territoriales	2
Par les agences.....	3
Par un (ou des) prestataire(s) extérieur(s).....	4
Autre	5
«Q11F » «O_Q11F »	

Combien <RS> compte-t-il d'agences ?

«Q10B »

Combien <RS> compte-t-il de directions territoriales ou antennes territoriales (hors agences et siège) ?

«Q10C »

DETECTION DES IMPAYES ET GARANTIES DES LOCATAIRES
--

=> ALLER Q27 SI QPLAN#2

Les questions ci-après portent sur les modalités de détection des impayés de loyers de <RS>.

Les pratiques en matière de détection des impayés sont-elles similaires pour l'ensemble du parc locatif ?

Oui	1
Non.....	2
«Q12 »	

Quelle part des ménages locataires est concernée par le prélèvement automatique pour le paiement de leur quittance ?

100%.....	1
Entre 75% et 99%.....	2
Entre 50% et 74%.....	3
Entre 25% et 49%.....	4
Entre 1% et 24%.....	5
Aucun ménage	6
«Q13 »	

Comment est réalisée la détection des impayés de loyers ?

Par le personnel en charge de la perception des loyers.....	1
De manière automatisée.....	2
Autrement (merci de préciser comment est réalisée la détection des impayés).....	3
«Q14 » «O_Q14 »	

<RS> a-t-il mis en place des pratiques pour prévenir en amont les impayés de loyer ?

Oui	1
Non.....	2
«Q15 »	

Quelles sont-elles ?

Plusieurs réponses possibles

POSER SI Q15=1

Ne pas exiger le paiement de l'APL les premiers mois par anticipation d'une réponse favorable de la CAF.....	1
Prendre contact avec les locataires pour leur signaler un retard de paiement et identifier les difficultés.....	2
Mettre à disposition un suivi social pour aider à gérer les budgets.....	3
Une autre pratique ou d'autres pratiques (merci de préciser ce qui a été mis en place).....	4
«Q16_01 » «Q16_02 » «Q16_03 » «Q16_04 » «O_Q16 »	

Les questions qui suivent portent sur les garanties auxquelles souscrivent les locataires et notamment le Loca-Pass

Quelle part des locataires bénéficie du dépôt de garantie Loca-Pass ?

100%.....	1
Entre 75% et 99%.....	2
Entre 50% et 74%.....	3
Entre 25% et 49%.....	4
Entre 1% et 24%.....	5
Aucun ménage	6
«Q17 »	

Quelle part des locataires bénéficie de la garantie de loyer Loca-Pass ?

100%.....	1
Entre 75% et 99%.....	2
Entre 50% et 74%.....	3
Entre 25% et 49%.....	4
Entre 1% et 24%.....	5
«Q18 »	

Quel est le nombre de ménages pour lesquels une mise en jeu de la garantie Loca-Pass a été réalisée en 2012 ?
«Q19 »

Généralement, quelles sont les modalités de souscription de la garantie Loca-Pass ?

Une simple information est faite par votre organisme au locataire..... 1
Une proposition est faite automatiquement dès que le locataire y a droit..... 2
Une autre modalité (merci de préciser laquelle) 3
«Q20 » «O_Q20 »

Quelles autres garanties sont mobilisées par les locataires ?

Garants personnes physiques

Oui..... 1
Non 2
«Q21A »

Garants personnes morales

Oui..... 1
Non 2
«Q21B »

Garantie FSL (Fonds de Solidarité Logement)

Oui..... 1
Non 2
«Q21C »

Assurances privées contre les impayés

Oui..... 1
Non 2
«Q21D »

Certains locataires ayant souscrit la garantie Loca-Pass bénéficient-ils simultanément d'une autre garantie ?

POSER SI (Q21A=1 OU Q21B=1 OU Q21C=1 OU Q21D=1)

Oui 1
Non..... 2
«Q22 »

En cas d'impayés, la garantie Loca-Pass est-elle mise en jeu :

Systématiquement..... 1
Souvent..... 2
De temps en temps..... 3
Rarement..... 4
Jamais..... 5
«Q23 »

En règle générale, au bout de combien de mois d'impayés de loyer, la garantie Loca-Pass est-elle mise en jeu ?

NE PAS POSER SI Q23=5

Dès le premier mois d'impayés..... 1
Après 2 mois d'impayés..... 2
Après 3 mois d'impayés..... 3
Après entre 4 et 6 mois d'impayés 4
Après 7 mois et plus d'impayés 5
Ne sait pas 6
«Q24 »

En règle générale, pour combien de mois d'impayés de loyer, la garantie Loca-Pass est-elle mise en jeu ?

NE PAS POSER SI Q23=5

Pour l'équivalent d'1 mois ou moins d'impayé de loyer 1
Pour l'équivalent de 2 mois d'impayé de loyer..... 2
Pour l'équivalent de 3 mois d'impayé de loyer..... 3
Pour l'équivalent de 4 à 6 mois d'impayé de loyer 4
Pour l'équivalent de 7 mois et plus d'impayé de loyer 5
Ne sait pas 6
«Q25 »

<RS> est-il informé par les CIL des suites données aux mises en jeu ?

NE PAS POSER SI Q23=5

Systematiquement.....	1
Souvent.....	2
De temps en temps.....	3
Rarement.....	4
Jamais.....	5
«Q26 »	

GESTION DES IMPAYES DE LOYER / PRECONTENTIEUX ET CONTENTIEUX

=> ALLER A QUALI SI NOT QPLAN#3

Les questions qui suivent portent sur les procédures en matière de recouvrement des impayés de loyer.

<RS> a-t-il défini des procédures écrites en matière de traitement des impayés de loyers ?

Oui.....	1
Non.....	2
«Q27 »	

Ces procédures portent-elles sur la phase amiable ?

POSER SI Q27=1

Oui.....	1
Non.....	2
«Q28 »	

Ces procédures portent-elles sur la phase contentieuse ?

Nous positionnons le démarrage du contentieux au commandement de payer.

POSER SI Q27=1

Oui.....	1
Non.....	2
«Q29 »	

Ces procédures portent-elles sur le traitement social des impayés ?

POSER SI Q27=1

Oui.....	1
Non.....	2
«Q30 »	

Existe-t-il des procédures spécifiques aux situations d'impayés récurrents ?

POSER SI Q27=1

Oui.....	1
Non.....	2
«Q31 »	

Existe-t-il des procédures spécifiques pour les locataires bénéficiant de la garantie Loca-Pass ?

POSER SI Q27=1

Oui.....	1
Non.....	2
«Q32 »	

En règle générale, diriez-vous que les procédures dans <RS> sont :

POSER SI Q27=1

Appliquées systématiquement et stricto sensu.....	1
Adaptées en fonction des situations des locataires.....	2
Peu ou pas appliquées.....	3
«Q33 »	

Les questions qui suivent portent sur les pratiques de votre organisme en matière de recouvrement des impayés de loyer.

Les pratiques en matière de recouvrement amiable et contentieux sont-elles similaires pour l'ensemble du parc locatif ?

Nous positionnons le démarrage du contentieux au commandement de payer.

Oui.....	1
Non.....	2
«Q34 »	

Les pratiques que vous êtes en mesure de décrire concernent :

POSER SI Q34=2

Plus de 75% du parc locatif.....	1
Entre 50% et 74% du parc locatif.....	2
Entre 25% et 49% du parc locatif.....	3
Moins de 25% du parc locatif.....	4

«Q35 »

Quelles sont les actions mises en place par <RS> en cas d'impayés ?

	Systématiquement	Souvent	De temps en temps	Rarement	Jamais
Prise de contact avec les locataires					
Envoi de courriers de relance simple					
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception					
Envoi d'un courrier de mise en demeure					
Mise en place d'un accompagnement social					
Mise en place de plan d'apurement					
Commandement de payer					
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail					
Signature d'un protocole d'accord					
Commandement de libérer les lieux					

«Q36A » «Q36B » «Q36C » «Q36D » «Q36E » «Q36F » «Q36G » «Q36H » «Q36I » «Q36J »

En règle générale, comment est réalisé l'entretien avec les locataires en situation d'impayés ?

NE PAS POSER SI Q36A=4 OU Q36A=5

Par téléphone.....	1
Dans les locaux de votre organisme.....	2
En se déplaçant au domicile du locataire.....	3

«Q37 »

Les actions mises en place pour les locataires pour lesquels la garantie Loca-Pass a été mise en jeu sont-elles différentes ?

POSER SI ((Q36A<5 OU Q36A<1) ET (Q36B<5 OU Q36B<1) ET (Q36C<5 OU Q36C<1) ET (Q36D<5 OU Q36D<1) ET (Q36E<5 OU Q36E<1) ET (Q36F<5 OU Q36F<1) ET (Q36G<5 OU Q36G<1) ET (Q36H<5 OU Q36H<1) ET (Q36I<5 OU Q36I<1) ET (Q36J<5 OU Q36J<1))

Oui.....	1
Non.....	2

«Q38 »

Pour les locataires pour lesquels la garantie Loca-Pass est mise en jeu, ces actions sont-elles mises en place plus souvent, moins souvent ou aussi souvent ?

POSER SI (Q38=1 ET (Q36A<5 OU Q36A<1))

	Plus souvent	Aussi souvent	Moins souvent
Prise de contact avec les locataires			
Envoi de courriers de relance simple			
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception			
Envoi d'un courrier de mise en demeure			
Mise en place d'un accompagnement social			
Mise en place de plan d'apurement			
Commandement de payer			
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail			
Signature d'un protocole d'accord			
Commandement de libérer les lieux			

«Q39A » «Q39B » «Q39C » «Q39D » «Q39E » «Q39F » «Q39G » «Q39H » «Q39I » «Q39J »

Pour quelle part environ des ménages en impayés de loyer les actions suivantes sont-elles faites ? En %

NE PAS POSER SI (Q36A=1 OU Q36A=5) ET (Q36B=1 OU Q36B=5) ET (Q36C=1 OU Q36C=5) ET (Q36D=1 OU Q36D=5) ET (Q36E=1 OU Q36E=5) ET (Q36F=1 OU Q36F=5) ET (Q36G=1 OU Q36G=5) ET (Q36H=1 OU Q36H=5) ET (Q36I=1 OU Q36I=5) ET (Q36J=1 OU Q36J=5)

Prise de contact avec les locataires «Q40A »
NE PAS POSER SI Q36A=1 OU Q36A=5

Envoi de courriers de relance simple «Q40B »
NE PAS POSER SI Q36B=1 OU Q36B=5

Envoi de courriers de relance avec accusé de réception «Q40C »
NE PAS POSER SI Q36C=1 OU Q36C=5

Envoi d'un courrier de mise en demeure «Q40D »
NE PAS POSER SI Q36D=1 OU Q36D=5

Mise en place d'un accompagnement social «Q40E »

NE PAS POSER SI Q36E=1 OU Q36E=5

Mise en place de plan d'apurement «Q40F »

NE PAS POSER SI Q36F=1 OU Q36F=5

Commandement de payer «Q40G »

NE PAS POSER SI Q36G=1 OU Q36G=5

Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail «Q40H »

NE PAS POSER SI Q36H=1 OU Q36H=5

Signature d'un protocole d'accord «Q40I »

NE PAS POSER SI Q36I=1 OU Q36I=5

Commandement de libérer les lieux «Q40J »

NE PAS POSER SI Q36J=1 OU Q36J=5

Avez-vous des commentaires ou des difficultés à renseigner ces indicateurs ?

«Q40QO »

«O_Q40QO »

En règle générale, combien de temps après la détection du premier mois d'impayé ont lieu les actions suivantes ?

NE PAS POSER SI Q36A=4 OU Q36A=5

	Dès le premier mois d'impayés	2 mois après	3 mois après	Entre 4 et 6 mois après	Entre 7 mois et 1 an après	Plus d'un an après
Prise de contact avec les locataires						
Envoi de courriers de relance simple						
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception						
Envoi d'un courrier de mise en demeure						
Mise en place d'un accompagnement social						
Mise en place de plan d'apurement						
Commandement de payer						
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail						
Signature d'un protocole d'accord						
Commandement de libérer les lieux						

«Q41A » «Q41B » «Q41C » «Q41D » «Q41E » «Q41F » «Q41G » «Q41H » «Q41I » «Q41J »

Ces délais sont-ils différents pour les locataires pour lesquels la garantie Loca-Pass est mise en jeu ?

NE PAS POSER SI (Q36A=4 OU Q36A=5) ET (Q36B=4 OU Q36B=5) ET (Q36C=4 OU Q36C=5) ET (Q36D=4 OU Q36D=5) ET (Q36E=4 OU Q36E=5) ET (Q36F=4 OU Q36F=5) ET (Q36G=4 OU Q36G=5) ET (Q36H=4 OU Q36H=5) ET (Q36I=4 OU Q36I=5) ET (Q36J=4 OU Q36J=5)

Oui 1

Non 2

«Q42 »

Pour les locataires pour lesquels la garantie Loca-Pass est mise en jeu, ces délais sont-ils ...

POSER SI ((Q36A=1 OU Q36A=2 OU Q36A=3) ET Q42=1)

	Plus longs	Moins longs	Identiques
Prise de contact avec les locataires			
Envoi de courriers de relance simple			
Envoi de courriers de relance avec accusé de réception			
Envoi d'un courrier de mise en demeure			
Mise en place d'un accompagnement social			
Mise en place de plan d'apurement			
Commandement de payer			
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail			
Signature d'un protocole d'accord			
Commandement de libérer les lieux			

«Q43A » «Q43B » «Q43C » «Q43D » «Q43E » «Q43F » «Q43G » «Q43H » «Q43I » «Q43J »

Quels sont les deux principaux critères qui déclenchent ...

NE PAS POSER SI Q36A=5

Plusieurs réponses possibles

	Des mois d'impayés consécutifs	Des périodes d'impayés récurrentes	Un montant d'impayés déterminé	L'attitude du locataire	La situation économique du locataire	La situation familiale du locataire	Aucun de ces critères
l'envoi d'un courrier de mise en demeure							
la mise en place d'un accompagnement social							
la mise en place de plan d'apurement							
le commandement de payer							
l'assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail							
la signature d'un protocole d'accord							
le commandement de libérer les lieux							

«Q44A » «Q44B » «Q44C » «Q44D » «Q44E » «Q44F » «Q44G »

Les actions suivantes sont-elle décidées par :

POSER SI (Q10B<>0 ET Q10C<>0 ET Q36A<>5)

	Les agences ou les antennes locales	Les rections territoriales ou les antennes territoriales	Par le siège
Envoi d'un courrier de mise en demeure			
Mise en place d'un accompagnement social			
Mise en place de plan d'apurement			
Commandement de payer			
Assignation devant un tribunal pour une demande de résiliation de bail			
Signature d'un protocole d'accord			
Commandement de libérer les lieux			

«Q45A » «Q45B » «Q45C » «Q45D » «Q45E » «Q45F » «Q45G »

En règle générale, concernant les plans d'apurement, les durées et les modalités d'échelonnement sont-elles :

NE PAS POSER SI Q36F=4 OU Q36F=5

Standardisées..... 1
Définies au cas par cas..... 2
«Q46 »

Existe-t-il dans <RS> des commissions d'études et de décisions des situations d'impayés de loyers ?

Oui 1
Non..... 2
«Q47 »

De quels professionnels sont composées ces commissions ?

POSER SI Q47 = 1

Plusieurs réponses possibles

Chargé de clientèle..... 1
Chargé de recouvrement amiable..... 2
Chargé de recouvrement contentieux 3
Conseillers en économie sociale et familiale ou autres travailleurs sociaux 4
Autre, précisez..... 5
«Q48_01 » «Q48_02 » «Q48_03 » «Q48_04 » «Q48_05 » «O_Q48 »

Ces commissions étudient-elles et statuent-elles sur tous les dossiers ?

POSER SI Q47=1

Oui 1
Non..... 2
«Q49 »

Votre organisme a-t-il recours à un huissier de justice pour les commandements ?

Oui 1
Non..... 2
«Q50 »

Votre organisme a-t-il recours à des avocats lors des assignations au tribunal ?

Oui 1
Non..... 2
«Q51 »

Votre organisme a-t-il recours à des actions de saisie ?

Oui 1
Non..... 2
«Q52 »

Quelle part environ des ménages en impayés de loyer est concernée par les saisies ? En %

(Il s'agit des saisies par voie d'huissier : comptes, salaires etc.)

POSER SI Q52=1

«Q53 »

Pour les locataires dont la garantie Loca-Pass a été mise en jeu, ces saisies sont-elles réalisées... ?

POSER SI Q52=1

Plus souvent 1
Moins souvent..... 2
Aussi souvent..... 3
«Q54 »

Quel est le nombre de ménages ayant connu des impayés de loyer au 31/12/2012 (stock au 31/12/2012) ?

Un ménage ayant eu deux périodes distinctes d'impayés sera comptabilisé 1 seule fois.

«Q56 »

Quel est le nombre de ménages ayant connu des impayés de loyer en 2012 ?

Information de flux, ménages déclarés en impayés du 1/01 au 31/12/2012.

Un ménage ayant eu deux périodes distinctes d'impayés sera comptabilisé 1 seule fois.

«Q56B »

Quel est le nombre de ménages ayant connu des impayés de loyer de trois mois et plus en 2012 ? (stock au 31/12/2012) ?

Un ménage ayant eu deux périodes distinctes d'impayés de plus de 3 mois chacune sera comptabilisé 1 seule fois.

«Q58 »

Quel est le nombre de ménages ayant connu des impayés de loyer de trois mois et plus en 2012 ?

Information de flux, ménages déclarés en impayés de 3 mois et plus du 1/01 au 31/12/2012.

Un ménage ayant eu deux périodes distinctes d'impayés de plus de 3 mois chacune sera comptabilisé 1 seule fois.

«Q58B »

Quel est le nombre de ménages pour lesquels une procédure en contentieux a été engagée en 2012 ?

Nous positionnons le démarrage du contentieux au commandement de payer.

«Q55 »

Avez-vous des commentaires ou des difficultés à renseigner ces indicateurs ?

«INDQ0 »

«O_INDQ0 »

Quel est votre taux annuel de recouvrement ? En %

Total encaissé 2012/total quittancé 2012 -on compte ici les loyers et charges (y compris dépendances ou garages rattachés) .

«Q57 »

Quel est le nombre de ménages pour lesquels une procédure d'expulsion a été engagée en 2012 ?

Nous considérons la procédure d'expulsion engagée lors de l'assignation des ménages au tribunal pour résiliation de bail.

«Q59 »

Quel est le nombre de ménages expulsés en 2012 ?

On compte ici le nombre d'expulsions effectives.

«Q60 »

Parmi eux, combien avaient une garantie Loca-Pass ?

POSER SI Q60<>0

«Q61 »

Avez-vous des commentaires ou des difficultés à renseigner ces indicateurs ?

«INDQ02 »

«O_INDQ02 »

PRESTATIONS ET PARTENARIATS

Les actions ci-dessous sont-elles prises en charge au moins en partie par un (ou des) prestataire(s) ?

	Oui, en intégralité	Oui, pour partie	Non
Prise de contact avec les locataires			
Envoi de courrier de relance simple			
Envoi de courrier de relance avec accusé de réception			
Envoi de courrier de mise en demeure			
Mise en place d'un accompagnement social			
Mise en place d'un plan d'apurement			
Commandement de payer			
Assignation devant un tribunal			

«Q62A » «Q62B » «Q62C » «Q62D » «Q62E » «Q62F » «Q62G » «Q62H »

<RS> a-t-il recours à des sociétés de recouvrement de créances ?

Oui 1
Non 2
«Q63 »

Est-ce :

POSER SI Q63=1

Pour tous les locataires 1
.....
Les locataires ayant quitté leur logement 2
.....
Les locataires ayant un montant d'impayés défini 3
.....
Autre (merci de préciser les critères de recours aux sociétés de recouvrement de créance) 4
«Q64 » «O_Q64 »

<RS> mobilise-t-il des dispositifs d'aides sur quittance ?

Oui 1
Non 2
«Q65 »

De quels dispositifs s'agit-il ?

POSER SI Q65= 1

Plusieurs réponses possibles

ALES (association pour le Logement et l'Entraide des Salariés) 1
.....
A2S 2
.....
EHS (association Entreprise Habitation Solidarité) 3
.....
Droit de Cité Habitat 4
.....
Autre (merci de préciser quels autres dispositifs d'aides sur quittance sont mobilisés) 5
«Q66_01 » «Q66_02 » «Q66_03 » «Q66_04 » «Q66_05 » «O_Q66 »

Pour quelle part environ des ménages en impayés de loyer ce recours aux dispositifs d'aides sur quittance est-il fait ? En %

POSER SI Q65=1

«Q67 »

La saisine des commissions départementales d'aide publique au logement (CDAPL) concernant les APL est-elle réalisée en cas d'impayés de loyer ?

NE PAS POSER SI Q3=6

Systématiquement.....	1
Souvent.....	2
De temps en temps.....	3
Rarement.....	4
Jamais.....	5

«Q68 »

Pour les locataires dont la garantie Loca-Pass a été mise en jeu, cette saisine est-elle réalisée ?

NE PAS POSER SI Q68=1 OU Q68=5

Plus souvent	1
Aussi souvent.....	2
Moins souvent.....	3

«Q69 »

Les locataires en situation d'impayés sont-ils orientés par <RS> vers le fonds de solidarité logement (FSL) ?

Systématiquement.....	1
Souvent.....	2
De temps en temps.....	3
Rarement.....	4
Jamais.....	5

«Q70 »

Les locataires en situation d'impayés sont-ils orientés par votre organisme vers les commissions de surendettement ?

Systématiquement.....	1
Souvent.....	2
De temps en temps.....	3
Rarement.....	4
Jamais.....	5

«Q71 »

Pour quelle part environ des ménages en impayés de loyer cette orientation est-elle faite ? En %

NE PAS POSER SI Q71=5 OU Q71=1

«Q72 »

Pour les locataires dont la garantie Loca-Pass a été mise en jeu, cette orientation est-elle réalisée ?

NE PAS POSER SI Q71=5 OU Q71=1

Plus souvent	1
Aussi souvent.....	2
Moins souvent.....	3

«Q73 »

LES DELAIS

En moyenne, combien de temps dure la période de recouvrement amiable, entre la détection de l'impayé et la mise en demeure ?

Moins de 3 mois.....	1
De 3 à 6 mois.....	2
De 6 mois à 1 an.....	3
De 1 à 2 ans.....	4
De 2 à 3 ans.....	5
De 3 à 5 ans.....	6
Plus de 5 ans.....	7

«Q74 »

En moyenne, combien de temps dure la procédure judiciaire jusqu'à la fin de la procédure contentieuse ?

Moins de 3 mois.....	1
De 3 à 6 mois.....	2
De 6 mois à 1 an.....	3
De 1 à 2 ans.....	4
De 2 à 3 ans.....	5
De 3 à 5 ans.....	6
Plus de 5 ans.....	7

«Q75 »

Accepteriez-vous d'être éventuellement recontacté(e) par le CREDOC en mai ou juin pour compléter les résultats de cette enquête lors d'un entretien téléphonique de 20 à 30 minutes ?

POSER SI (QPLAN=2 OU QPLAN=3)

Oui 1

Non 2

«QUALI »

Vous avez atteint la fin du questionnaire, si vous souhaitez pouvoir revenir dans ce questionnaire cliquez sur QUITTER puis INTERRUPTION TEMPORAIRE, sinon cliquez sur SUIVANT

Nous vous remercions de votre participation. Pour tout renseignement vous pouvez joindre le CREDOC au 01 40 77 85 38 ou par mail à bailleur@credoc.fr.

Annexe 4 : Liste des tableaux

Tableau 1 : Schéma de fonctionnement de la garantie LOCA-PASS	20
Tableau 2 : La garantie de loyer LOCA-PASS dans le parc social en 2009, 2010 et 2011.....	20
Tableau 3 : Répartition des répondants selon les variables de quotas.....	22
Tableau 4 : Décalage entre l'enquête et le fichier ANPEEC	23
Tableau 5 : Occurrence des mises en jeu	24
Tableau 6 : Age du signataire à la date de souscription	28
Tableau 7 : Sexe du signataire.....	29
Tableau 8 : Situation familiale.....	30
Tableau 9 : Situation familiale selon l'âge du signataire et l'activation de la garantie	30
Tableau 10 : Répartition des ménages selon le nombre d'enfants	31
Tableau 11 : Répartition des ménages selon le nombre d'occupants du logement.....	31
Tableau 12 : Evolution du nombre d'occupants depuis l'entrée dans le logement.....	32
Tableau 13 : Nationalité du signataire.....	33
Tableau 14 : Statut professionnel du signataire.....	34
Tableau 15 : Situation professionnelle du ménage.....	35
Tableau 16 : Catégorie socioprofessionnelle du signataire	35
Tableau 17 : Taille de l'entreprise du signataire	36
Tableau 18 : Secteur d'activité de l'entreprise où travaille le signataire 11	36
Tableau 19 : Ancienneté du signataire dans l'entreprise	37
Tableau 20 : Changement professionnel depuis l'entrée dans le logement	38
Tableau 21 : Changement professionnel des bénéficiaires de moins de 30 ans depuis l'entrée dans le logement.....	38
Tableau 22 : Type de logement occupé	39
Tableau 23 : Localisation du logement occupé	39
Tableau 24 : Région de résidence.....	39
Tableau 25 : Part des personnes déclarées prioritaires au titre du DALO avant l'entrée dans le logement.....	40
Tableau 26 : Raisons d'emménagement	41
Tableau 27 : Taille du logement	42
Tableau 28 : Taux d'occupation du logement	42
Tableau 29 : Utilisation du dépôt de garantie LOCA-PASS.....	42
Tableau 30 : Mode de connaissance de la garantie de loyer LOCA-PASS	43
Tableau 31 : Motifs du recours à la garantie de loyer LOCA-PASS.....	43
Tableau 32 : Présence d'un deuxième garant.....	44
Tableau 33 : Motif du recours à un deuxième garant.....	44
Tableau 34 : Identité du deuxième garant.....	44
Tableau 35 : Montant de la quittance de loyer au 31 décembre 2011.....	45
Tableau 36 : Montant mensuel des charges au 31 décembre 2011	45
Tableau 37 : Part des charges dans le loyer.....	45

Tableau 38 : Mode de paiement utilisé pour le loyer	46
Tableau 39 : Revenu mensuel net du ménage au 31 décembre 2011	47
Tableau 40 : Revenu mensuel net du ménage par unité de consommation	47
Tableau 41 : Aide au logement de la CAF	48
Tableau 42 : Montant mensuel des aides au logement de la CAF	48
Tableau 43 : Taux d'effort du ménage.....	49
Tableau 44 : Situation financière du ménage en décembre 2011 et évolution depuis l'entrée dans le logement.....	50
Tableau 45 : « Reste à vivre » pour le ménage	51
Tableau 46 : Opinion des ménages sur le rapport loyer/revenu, à l'entrée dans le logement et en décembre 2011	51
Tableau 47 : Evolution du revenu du ménage depuis l'entrée dans le logement.....	52
Tableau 48 : Evolution des dépenses du ménage depuis l'entrée dans le logement	52
Tableau 49 : Evolution comparée des dépenses et du revenu du ménage depuis l'entrée dans le logement.....	53
Tableau 50 : Fréquence des difficultés à payer le loyer ou les charges	54
Tableau 51 : Ampleur des difficultés à payer le loyer ou les charges	55
Tableau 52 : Motifs des difficultés à payer le loyer.....	56
Tableau 53 : Priorités de paiement en cas de difficultés financières	57
Tableau 54 : Organismes contactés par les bénéficiaires suite à une difficulté de paiement	58
Tableau 55 : Aides financières obtenues.....	58
Tableau 56 : Aides autres que financières obtenues.....	59
Tableau 57 : Accompagnement social en cas de difficultés à payer le loyer.....	59
Tableau 58 : Impayés de loyer ou de charges	60
Tableau 59 : Nombre et fréquence des périodes d'impayés.....	61
Tableau 60 : Durées des impayés de loyer ou de charges.....	61
Tableau 61 : Impayés dans le logement précédent	62
Tableau 62 : Situation vis à vis du paiement du loyer au moment de l'enquête	62
Tableau 63 : Impayés liés à un conflit avec le bailleur.....	63
Tableau 64 : Fréquence des factures impayées	63
Tableau 65 : Factures pour lesquelles les bénéficiaires ont connu des impayés.....	64
Tableau 66 : Récurrence des factures impayées	64
Tableau 67 : Réactions du bailleur face à un impayé de loyer	65
Tableau 68 : Délai de réaction du bailleur face à un impayé de loyer	65
Tableau 69 : Accords entre le bailleur et le locataire en cas d'impayé.....	66
Tableau 70 : Orientation vers le FSL ou une commission de surendettement	66
Tableau 71 : Les modes de recouvrement	67
Tableau 72 : Recours aux procédures d'expulsion.....	67
Tableau 73 : Part du loyer payée par la garantie LOCA-PASS	68
Tableau 74 : Nombre de mois de loyer payés par le collecteur	68
Tableau 75 : Activation de la garantie LOCA-PASS par le bailleur	69
Tableau 76 : Répartition et moyenne du montant total des décaissements	69

Tableau 77 : Montant moyen du montant total des décaissements, selon l'année de souscription du LOCA-PASS.....	70
Tableau 78 : Contact du bénéficiaire par le collecteur	70
Tableau 79 : Respect de l'échéancier en fonction de la récurrence des mises en jeu	71
Tableau 80 : Réaction du collecteur face aux difficultés de remboursement	71
Tableau 81 : Opinion des locataires sur l'attitude du bailleur.....	72
Tableau 82 : Opinion des locataires sur l'attitude du collecteur.....	72
Tableau 83 : Autres solutions envisagées par les locataires en l'absence de LOCA-PASS.....	73
Tableau 84 : Caractéristiques des classes (1/7)	78
Tableau 85 : Probabilité de mettre en jeu la garantie de loyer LOCA-PASS Ensemble des bénéficiaires – Facteurs socio-économiques.....	90
Tableau 86 : Probabilité de mettre en jeu une deuxième fois la garantie de loyer LOCA-PASS Ensemble des bénéficiaires – Facteurs socio-économiques	91
Tableau 87 : Probabilité de mettre en jeu la garantie de loyer LOCA-PASS Bénéficiaires ayant eu un impayé de loyer – Facteurs socio-économiques et institutionnels	94
Tableau 88 : Probabilité de mettre en jeu une deuxième fois la garantie de loyer LOCA-PASS Bénéficiaires ayant eu un impayé de loyer – Facteurs socio-économiques et institutionnels	94
Tableau 89 : Part de locataires ayant des difficultés à payer leur loyer et des locataires en situation d'impayé	96
Tableau 90 : Age et situation familiale des locataires ayant eu des difficultés à payer leur loyer et des locataires en situation d'impayé.....	97
Tableau 91 : Profil professionnel des locataires ayant eu des difficultés à payer leur loyer et des locataires en situation d'impayé.....	97
Tableau 92 : revenu et taux d'effort des locataires ayant eu des difficultés à payer leur loyer et des locataires en situation d'impayé.....	99
Tableau 93 : Régression logistique sur la probabilité d'être en situation d'impayé.....	101
Tableau 94 : Régression logistique, facteurs supplémentaires expliquant le fait d'être en situation d'impayé	102
Tableau 95 : Trimestre de souscription selon la déclaration de la mise en jeu	105
Tableau 96 : Ancienneté du premier et du dernier décaissement, selon la déclaration de la mise en jeu.....	106
Tableau 97 : Montant total des décaissements selon la déclaration de la mise en jeu.....	106
Tableau 98 : Résultats détaillés des régressions logistiques sur la déclaration.....	106
Tableau 99 : Résultats synthétiques des régressions logistiques.....	108
Tableau 100: Répartition des familles de bailleurs dans le fichier initial	121
Tableau101 : Répartition des bailleurs répondants selon la famille d'organisme.....	123
Tableau102 : Fonctions et services des répondants	124
Tableau103 : Familles de bailleurs.....	127
Tableau104 : Nombre d'établissements (hors siège)	127
Tableau105 : Nombre de directions territoriales ou antennes territoriales (hors agences et siège).....	128
Tableau106 : Lien des bailleurs avec les CIL	128
Tableau107 : Taille moyenne des parcs locatifs et taux d'occupation moyen du parc.....	129
Tableau108 : Localisation des parcs locatifs.....	129
Tableau109 : Part de logements relevant de chaque filière de financement.....	130

Tableau110 : Ménages bénéficiant d'une aide au logement.....	131
Tableau111 : Répartition des bailleurs selon la répartition territoriales des tâches.....	132
Tableau112 : L'emploi salarié chez les bailleurs LOCA-PASS	132
Tableau113 : Temps de travail affecté à l'accompagnement social, au recouvrement amiable et au recouvrement contentieux	133
Tableau114 : Professionnels intervenant en matière d'accompagnement social	133
Tableau115 : Part de ménages locataires concernés par le prélèvement automatique pour le paiement de leur quittance	135
Tableau116 : Utilisation du LOCA-PASS par les bailleurs.....	136
Tableau117 : Modalités de souscription de la garantie LOCA-PASS	136
Tableau118 : Mobilisation de garanties autres que le LOCA-PASS.....	137
Tableau119 : Pratiques préventives des impayés mises en place par les bailleurs.....	137
Tableau120 : Mode de détection des impayés	138
Tableau121 : Bailleurs concernés par des impayés de loyer en 2012.....	139
Tableau122 : Ménages concernés par des impayés de loyer en 2012	140
Tableau123 : Procédures écrites en matière de traitement des impayés de loyer.....	140
Tableau124 : Actions mises en place par les bailleurs en cas d'impayé.....	142
Tableau125 : Part des ménages en impayés de loyer concernés par les actions.....	143
Tableau126 : Actions mises en place pour les locataires dont la garantie LOCA-PASS est mise en jeu	144
Tableau127 : Délais de mise en œuvre des actions après la détection du premier mois d'impayé	145
Tableau128 : Délais de mise en œuvre des actions pour les locataires pour lesquels la garantie LOCA-PASS est mise en jeu	146
Tableau129 : Principaux critères qui déclenchent les actions.....	147
Tableau130 : Prises en charge des actions par des prestataires.....	148
Tableau131 : Fréquence de la mise en jeu de la garantie LOCA-PASS	149
Tableau132 : Délais des mises en jeu de la garantie LOCA-PASS.....	149
Tableau133 : Montant des mises en jeu de la garantie LOCA-PASS.....	149
Tableau134 : Informations des CIL aux bailleurs à la suite des mises en jeu.....	150
Tableau135 : Saisine des CDAPL	150
Tableau136 : Modalités de recouvrement des loyers	151
Tableau137 : Orientation des locataires en situation d'impayés.....	151
Tableau138 : Ménages concernés par des expulsions en 2012	152
Tableau139 : Durée des procédures de recouvrement.....	153
Tableau 140: Profil des bailleurs interviewés.....	173