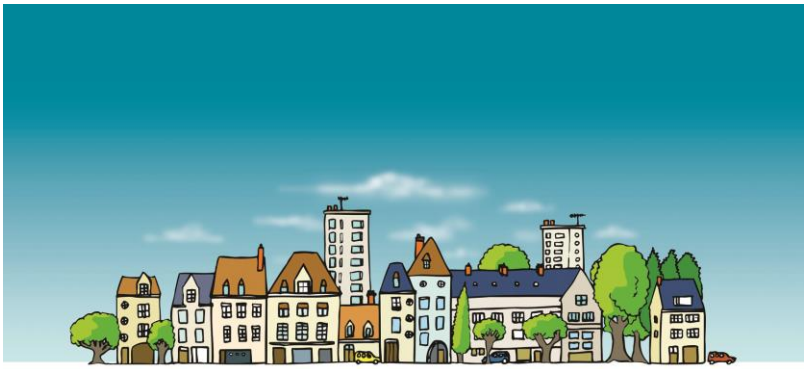
Rapport d'activité des permanences Agglomération Montargoise et Rives du Loing



ADIL du Loiret et d'Eure-et-Loir -Espace Conseil France Rénov – ***bilan d'activité 2021***

ADIL du Loiret et d'Eure-et-Loir – Espace Conseil France Rénov'
1 bis rue Saint Euverte
45000 Orléans
02 38 62 47 07 – adil@adil45-28.org

L'ADIL : un outil au service du public et des acteurs de l'habitat

Les ADIL (agences départementales d'information sur le logement) existent dans le paysage institutionnel français depuis la fin des années 1970. Créées sous l'impulsion des pouvoirs publics, elles ont pour mission **d'informer et conseiller gratuitement sur toutes les questions liées au logement qu'elles soient d'ordre juridique, financier et fiscal**. Par leur conseil neutre et objectif, les ADIL participent à la prévention des litiges, favorisent les solutions amiables lors de situations conflictuelles, et sécurisent les projets d'accession pour éviter tout risque de surendettement.

Les ADIL évoluent au sein d'un réseau national piloté par l'ANIL (agence nationale pour l'information sur le logement) et sont créées à l'initiative conjointe des services de l'Etat et des Départements. Juridiquement, leur statut est celui d'une association de droit privé régie par la loi de 1901. Autonomes et possédant leurs propres organes de décision (bureau, conseil d'administration), les ADIL sont agréées par l'ANIL et conventionnées par le Ministère en charge du logement. Pour répondre à la mission qui leur est dévolue, les ADIL bénéficient du soutien financier d'une multiplicité de partenaires parmi lesquels l'Etat, les Conseils départementaux, Action Logement, les bailleurs sociaux, les CAF, les établissements financiers, les syndicats de professionnels… La reconnaissance de leur action dans le domaine du logement a été marquée par la codification de leurs missions à l'article L 366-1 du code de la construction et de l'habitation suite à la publication de la loi de solidarité et renouvellement urbains dite SRU du 13 décembre 2000.

C'est en 2004 que l'ADIL du Loiret a ouvert ses portes au public, devenant ainsi la 68^{ième} ADIL au sein du réseau (celui-compte aujourd'hui 79 ADIL présentes sur 85 départements). Composée à l'origine de trois personnes, l'ADIL est devenue rapidement un acteur incontournable du logement dans le Loiret tant auprès des particuliers que des professionnels ou des institutionnels. Elle s'est organisée pour être accessible à tous soit par téléphone, soit dans le cadre de rendez-vous à Orléans ou lors de permanences départementales mais aussi pour assurer une veille juridique permanente. **Elle est devenue en 2020 la première ADIL interdépartementale en région Centre-Val-de-Loire, en couvrant désormais en plus du département du Loiret, celui de l'Eure-et-Loir**.

Pour répondre au mieux aux besoins des ménages et de ses partenaires, **l'ADIL du Loiret a décidé de diversifier ses missions par le portage de** l'Espace Info Energie (conseil énergie aux particuliers) devenu **Espace Conseil France Rénov, l'animation du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées et le Conseil en Energie Partagé (conseil énergie aux collectivités locales)**. L'ADIL du Loiret est ainsi composée d'une équipe de 20 personnes en 2021.

Ce sont ainsi plus de 220 000 consultations qui ont été réalisées en 17 ans. Grâce à ses contacts quotidiens avec les particuliers, l'ADIL du Loiret est un observatoire en temps réel des pratiques, de la demande et du comportement des ménages et de l'efficacité des politiques du logement. L'ADIL accorde une attention toute particulière aux difficultés susceptibles d'être rencontrées par les Loirétains. En

effet, depuis plusieurs années, la part des consultations au sein de l'ADIL portant sur des difficultés relatives au logement s'est sensiblement accrue. Elles émanent pour la plupart de locataires vivant dans des logements non décents ou de ménages ayant du mal à faire face au paiement de leur loyer ou de leurs charges, voire menacés d'expulsion, mais aussi de bailleurs confrontés à de telles situations.

⇨ La boite à outils de l'ADIL…

Pour délivrer un conseil de qualité, l'équipe de l'ADIL dispose de moyens documentaires importants et de logiciels professionnels. Les partenaires et particuliers bénéficient également de sources d'information et des analyses de l'ADIL et du réseau.

⇨ Des actions locales et participations institutionnelles

☞ Présence de l'ADIL dans la presse et à la radio
☞ Participation institutionnelle et d'expertise
☞ Actions de formation et d'information, interventions

⇨ Un service proche des usagers

Les particuliers peuvent mobiliser les services de l'ADIL 45-28, du lundi au vendredi, de diverses façons et à leur convenance.

☞ Un accueil « **téléphone »** accessible du lundi au jeudi de 8h45 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00.

☞ Un service de « **conseil personnalisé »** au siège à Orléans, sur ou sans rendez-vous du lundi au vendredi

☞ Une adresse mail **« adil@adil45-28.org »** : les questions posées sont traitées dans les meilleurs délais.

Des **permanences juridiques** sont régulièrement assurées dans le département notamment à :

Montargis
Maison du Département
1er jeudi du mois de 14h à 16h
2ième jeudi du mois de 10h à 12h
3ième jeudi du mois de 14h à 16h
4ième jeudi du mois de 10h à 12h
Si 5ième jeudi dans le mois de 10h à 12h

LES PERMANENCES « JURIDIQUES » A MONTARGIS

Dès son ouverture au public dans le Loiret, le 1er avril 2004, l'ADIL a souhaité mettre en place un réseau de permanences pour apporter un **service de proximité** aux administrés.

Après un rendez-vous en 2004 avec Monsieur le député - Maire de Montargis, il a été décidé d'instaurer une permanence de conseil juridique sur le logement à Montargis.

D'un commun accord, cette permanence a été mise en place au sein des services sociaux du département.
Les créneaux prévus sont de 10h à 12h ou de 14h à 16h, une semaine sur deux chaque jeudi de chaque mois, soit 4 rendez-vous possibles par créneau de permanence.
La permanence est assurée par une juriste, spécialisée en droit immobilier.

L'ADIL reçoit les administrés sur rendez-vous. Cela permet d'une part de gérer efficacement la réception des familles et d'autre part à la juriste de l'ADIL de préparer son rendez-vous (préparation en amont de documentations à remettre, recherches éventuelles…).
L'ADIL offre néanmoins une **flexibilité** dans la prise de rendez-vous. Toute personne en situation d'urgence relative au logement sera reçue sans rendez-vous lors de la permanence.
Par ailleurs, afin de tenir compte de la complexité de certaines situations, l'ADIL peut être amenée à bloquer plusieurs créneaux horaires pour une même personne.

Ce conseil personnalisé en face à face est l'occasion pour la famille de pouvoir exposer pleinement sa situation et de bénéficier d'un suivi. Elle n'hésite pas en effet soit à prendre contact avec le juriste par téléphone soit à prendre de nouveau rendez-vous à Montargis.

Trois juristes assurent la permanence de Montargis : **Thilali BOUDJEMA**, **Virginie CLOSSET et Eugénie POULET**

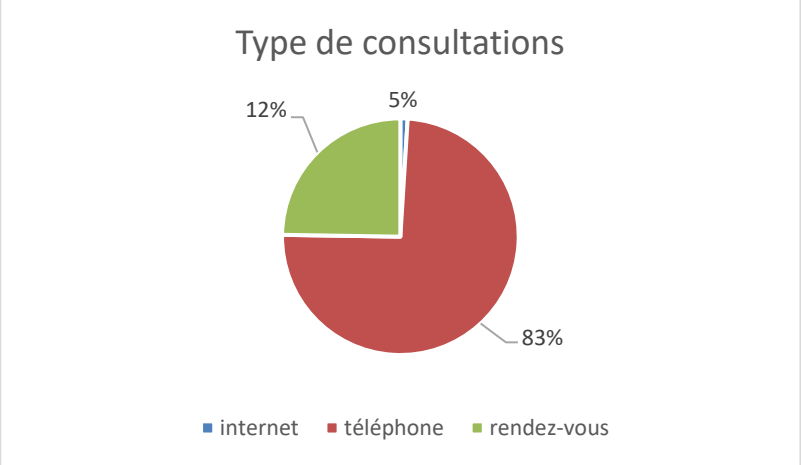
I. LA FREQUENTATION DE L'ADIL

Malgré le contexte sanitaire toujours compliqué en 2021, l'ADIL a pu reprendre un mode organisationnel presque normal avec notamment la possibilité d'assurer les consultations lors d'entretiens en face-à-face.

A cours de l'année 2021, l'ADIL a dispensé 767 consultations à l'attention des habitants de l'AME contre 765 en 2020 (et 791 en 2019).

Dans 70% des cas, le bouche à oreille et les anciens consultants ont constitué les vecteurs de communication au service de l'ADIL. Conseiller à son entourage de consulter l'ADIL et y revenir soit même représentent la meilleure reconnaissance du travail accompli par l'équipe de l'ADIL.

Dans la grande majorité des cas (62%), l'ADIL a été consultée sans que l'affaire ne revête un caractère contentieux. **L'action de l'ADIL est donc avant tout préventive**. Elle est conforme à l'objet de l'ADIL : informer et conseiller le plus en amont possible. En effet, l'information dispensée par l'ADIL se doit de contenir tous les éléments empêchant l'apparition, l'aggravation ou l'extension d'un problème lié au logement. En cas de conflit, l'ADIL accordera la priorité à la solution amiable. 27% des consultations ont été réorientées vers une solution amiable (conciliateur de justice, commission de conciliation).



Dans 83% des cas, les habitants de l'AME ont consulté l'ADIL par téléphone. Ce chiffre reste très élevé en 2021 et s'explique par la la situation sanitaire, certaines personnes ayant préféré notamment au cours du premier trimestre 2021 ne pas se déplacer en rendez-vous.

L'ADIL recense ainsi **121 consultations en présentiel en 2021 dans le cadre de sa permanence hebdomadaire** (contre 120 en 2020 – réalisées principalement en visio-conférence ou par téléphone).

Ces rendez-vous ont permis d'aborder des thèmes nécessitant un entretien personnalisé, compte tenu soit de la complexité soit de la nécessité par la juriste de lire les documents contractuels. **Ce contact en face à face est un moment privilégié**

d'écoute, en particulier pour les personnes en difficulté, qui ne sauraient expliquer leur problème par téléphone. Ces rendez-vous dans le cadre des permanences ont aussi été l'occasion pour la juriste de rédiger des courriers, dans lesquels il était simplement énoncé la règle de droit, en vue de résoudre des conflits existants. Enoncer la règle de droit suffit bien souvent à désamorcer les conflits.

Communes	Nombre de consultations en 2020	Nombre de consultations en 2021
Amilly	109	62
Cepoy	14	6
Châlette sur Loing	63	36
Chevillon sur Huillard	6	6
Conflans sur Loing	-	4
Corquilleroy	4	4
Lombreuil	0	0
Montargis	511	600
Mormant sur Vernisson	2	1
Pannes	11	25
Paucourt	1	1
Solterre	1	1
Saint Maurice sur Fessard	9	4
Villemandeur	33	12
Vimory	1	5
TOTAL	**765**	**767**

II. LES HABITANTS DE L'AME CONSULTANTS DE L'ADIL

L'ADIL reçoit le tout public quel que soit son âge. 6% des habitants de l'AME consultant l'ADIL étaient âgés de moins de 30 ans. Les jeunes ménages sont souvent les plus exposés aux difficultés liées au logement, notamment quand il s'agit d'y accéder. Par ailleurs, il s'agit de leur expliquer leurs droits mais aussi leurs obligations en devenant locataires.
29% étaient âgés de 30 à 59 ans, 32% de 40 à 59 ans et 25% de 60 ans et plus. La part importante de la population « séniors » atteste du besoin d'information, notamment sur les aides aux travaux facilitant le maintien à domicile.

Dans 48% des cas, il s'agissait de personnes dont le statut professionnel est « employés ». Ils étaient suivis par les retraités dans 22% des cas.

44% des consultants étaient locataires des parcs privé et social, 19% des propriétaires-bailleurs et 33% des propriétaires-occupants. Cela explique, que parmi les thèmes les plus abordés au cours des consultations, près de 64% d'entre elles portent sur les relations propriétaires-locataires.

Ainsi parmi les thèmes les plus soumis aux juristes de l'ADIL, il faut citer :

- **Les relations propriétaires/locataires** : et plus précisément :
  - ✓ **Congé du locataire** : les cas de préavis réduits et modalités de délivrance.
  - ✓ **Non décence/habitat indigne** : explicitation de la procédure auprès du tribunal judiciaire, demande de conservation des aides au logement par la CAF. Nul doute que la communication autour de la mise en place du permis de louer à Montargis a suscité des interrogations.
  - ✓ **Impayés** : encouragement à signer un plan d'apurement amiable avec le propriétaire-bailleur, explication des dispositifs mobilisables.
  - ✓ **Exécution des obligations du bailleur** : notamment en terme de réalisation de travaux.
  - ✓ **Réparations** : à qui incombe la réparation ?

- **L'accession à la propriété** : 6% des consultations ont porté sur un projet d'achat immobilier en 2021. Pouvons-nous devenir propriétaires avec nos revenus ? quelles en seront les conséquences sur notre budget ? Quels prêts pouvons nous obtenir ? Avons-nous droit à un prêt ou une aide de l'Etat, d'une collectivité locale ou d'Action Logement ? Est-il raisonnable d'emprunter sur une longue durée ? Quels sont les frais annexes ?…Telles sont les questions que se sont posés les accédants de l'AME rencontrés par l'ADIL et auxquelles elle doit répondre.

- **La copropriété (6,8% des consultations) :** les questions ont principalement porté sur l'organisation de l'assemblée générale et les règles de majorité qui s'y appliquent, sur la désignation du syndic, son rôle et sa rémunération, ainsi que sur le règlement de copropriété et les décomptes de charges.

ORGANIGRAMME 2021

Le conseil d'administration de l'ADIL du Loiret et d'Eure-et-Loir
Au 17 décembre 2021

Collège 1 **Offreurs de biens et services concourant au logement**	
Les Résidences de l'Orléanais	Pascal SIRY
Chambre des notaires du Loiret	Alain BUTTÉ
Action Logement	Yves CLÉMENT
Crédit Mutuel du Centre	Yves ROBICHON
LogemLoiret	Jean-Luc RIGLET
UNAM (ex SNAL)	Gautier HINGANT
Chambre syndicale des propriétaires et copropriétaires d'Orléans	Céline LALOI
Habitat Drouais	Philippe HOMBERT
Eure-et-Loir Habitat	Benoit PICHARD
SAEDEL	Nicolas MOREAU
Collège 2 **Représentants des consommateurs et des usagers**	
UFC Que choisir du Loiret	Jean-Claude BOURQUIN
UDAF du Loiret	Sabine BRUN
Familles de France du Loiret	Thérèse SUIRE
AFOC du Loiret	Solange HUET
UFC Que Choisir d'Eure-et-Loir	Annick COUTANT
UDAF d'Eure-et-Loir	Gwladys LEROY
Familles de France d'Eure-et-Loir	Colette PREVOSTEAU
Collège 3 **Pouvoirs publics et organismes à but non lucratif d'intérêt général**	
CAUE	Philippe VACHER
CAF du Loiret	Jean-Yves PREVOTAT
Communauté d'agglomération Montargoise et Rives du Loing	Valérie BASCOP
Etat du Loiret	Christophe HUSS
Conseil départemental du Loiret	Hugues SAURY
Conseil départemental du Loiret	Ludivine RAVELEAU
Etat d'Eure-et-Loir	Guillaume BARRON
Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Eric GÉRARD
CAF d'Eure-et-Loir	Olivier FROGER
Communauté de Communes Forêts du Perche	Xavier NICOLAS

Le bureau de l'ADIL du Loiret et d'Eure-et-Loir
Au 17 décembre 2021

Collège 1 **Offreurs de biens et services concourant au logement**	
Action Logement	Yves CLEMENT – 2ième Vice-Président
Chambre des notaires du Loiret	Alain BUTTÉ - Trésorier
SAEDEL	Nicolas MOREAU – Secrétaire-adjoint
Eure-et-Loir Habitat	Benoit PICHARD – Trésorier-adjoint
Collège 2 **Représentants des consommateurs et des usagers**	
UDAF du Loiret	Sabine BRUN -Secrétaire
Collège 3 **Pouvoirs publics et organismes à but non lucratif d'intérêt général**	
Conseil départemental du Loiret	**Hugues SAURY - Président**
Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Eric GÉRARD – 1ier Vice-Président