

INTRODUCTION

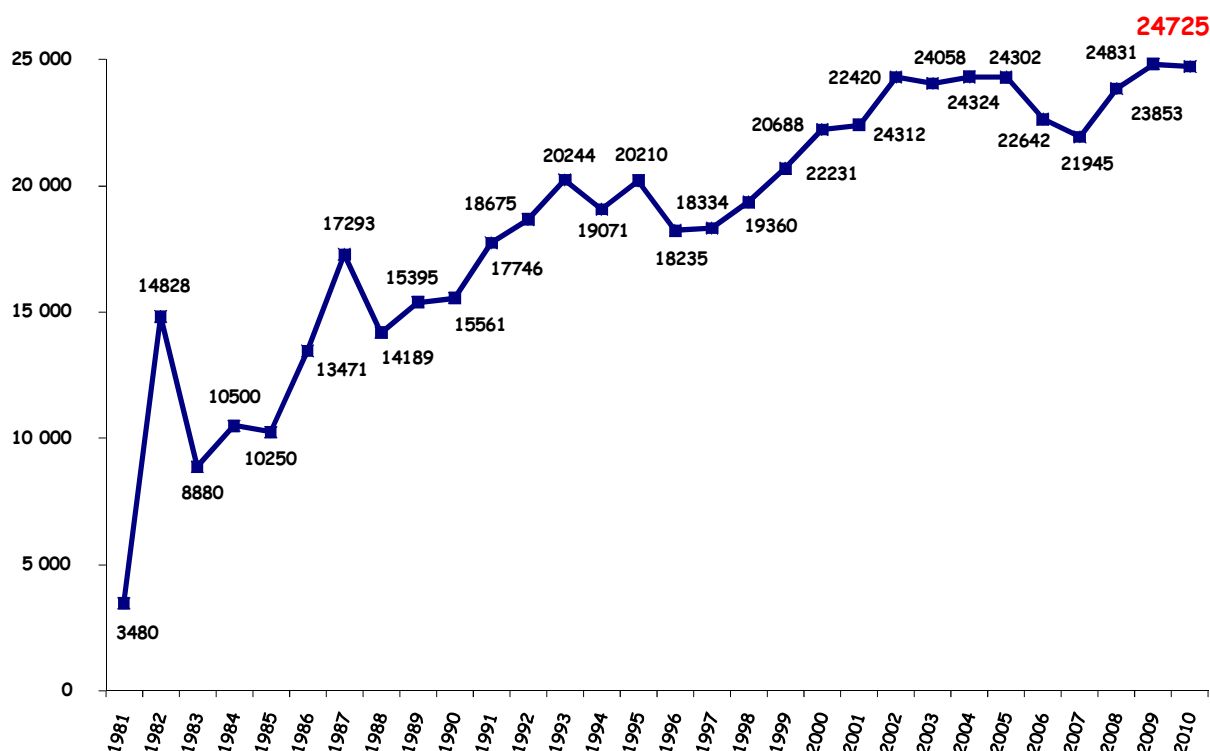
Analyse générale de l'activité des agences de Nantes et de Saint-Nazaire

(24 725 consultations)

1 - LA FREQUENTATION

1-1 La fréquentation annuelle depuis la création de l'ADIL _____

a - Evolution du nombre de consultations



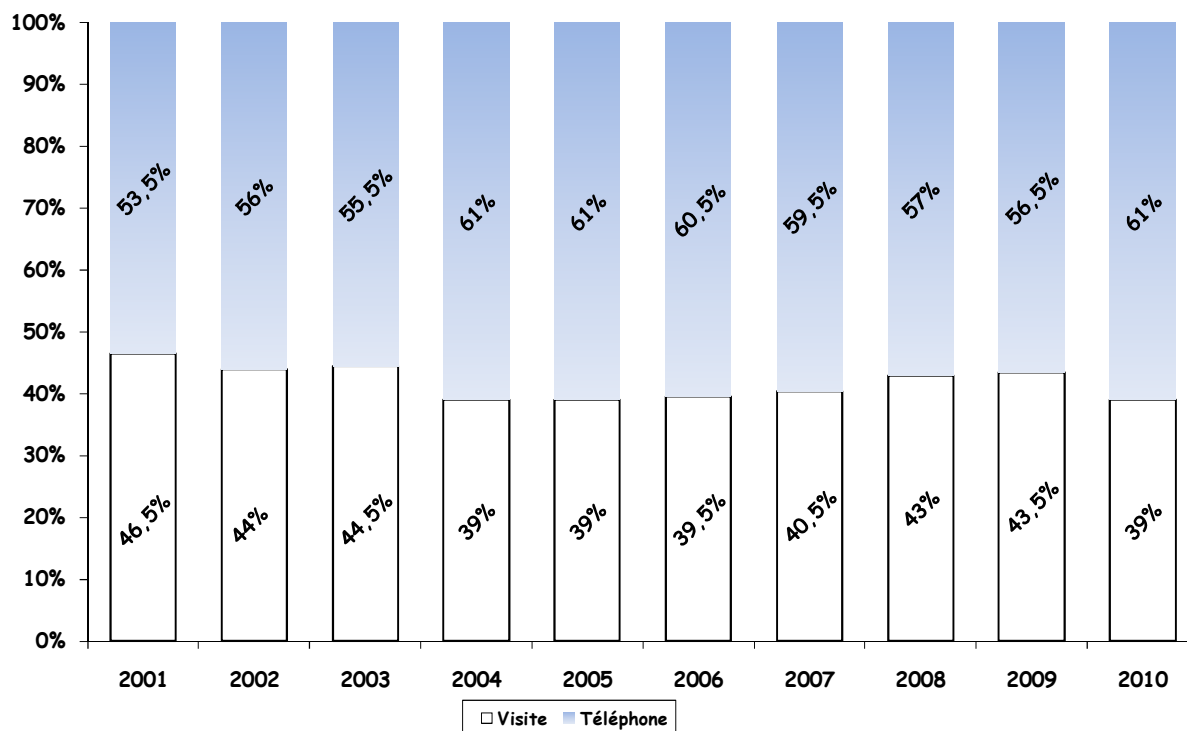
- ↪ Les évolutions importantes en 1982 et 1987 correspondent à la promulgation des lois du 22/6/1982 et du 23/12/1986 relatives aux rapports locatifs.
- ↪ En 1991, la mise en place des permanences a permis d'offrir un service identique et de proximité à tous les citoyens de Loire-Atlantique.
- ↪ En 1994 et 1995, le plan de relance du bâtiment et la réforme de l'aide de l'Etat à l'accession à la propriété ont largement contribué au développement des consultations.
- ↪ En 2001, l'activité s'est maintenue à un niveau élevé de 22 420 consultations, délivrées par 7 conseillers, puis 8 à compter du 1er juillet (entrée en vigueur de la législation sur les 35 heures).

- ↪ De 2002 à 2005, le conseiller supplémentaire a permis de franchir le cap des 24 000 consultations annuelles
- ↪ En 2006 et 2007, l'activité de conseil au public a diminué avant de retrouver, en 2008, un niveau proche des 24 000 consultations.
- ↪ En 2009 et 2010, nous avoisinons les 25 000 consultations. **D'un point de vue statistique, nous occupons la quatrième place, au niveau national, derrière Paris (55 513), la Gironde (32 115), Le Rhône (30 733) ce qui constitue un excellent résultat dû à l'expérience professionnelle de l'ensemble des collaborateurs.**

b - Durée moyenne d'une consultation

Tout type de consultation confondu, la durée moyenne d'une information ou d'un conseil s'établit à 17 minutes. Ce chiffre cache des disparités en fonction du mode de contact : par téléphone, il est de 10 minutes, pour une visite sans rendez-vous, 22 minutes et 49 minutes pour une visite sur rendez-vous. Ce temps varie aussi en fonction du thème de la consultation (voir 21).

c - Evolution du mode de contact



Depuis une dizaine d'années, les conseils par contact téléphonique dépassent largement les visites.

Bien que les secrétaires à l'accueil aient pour mission d'inciter fortement le public à se déplacer pour rencontrer un juriste, lui soumettre les engagements signés ..., nous avons du mal à contrecarrer les exigences des consultants qui souhaitent une réponse immédiate à leurs questions.

La tendance s'observe dans les deux centres urbains et elle est irréversible si l'on s'en tient aux souhaits du public. Néanmoins, dans un souci de qualité, nous poursuivons cette incitation à se déplacer dans les deux agences, dans les 43 lieux de permanence (dont une permanence bimensuelle à la Maison de la Justice et du Droit de Rezé, mise en place fin 2009) que nous desservons, d'autant plus que dans ceux-ci et à l'agence de Nantes, le public est reçu essentiellement sans rendez-vous.

d - Mode de contact dans les différents lieux de consultation

Année	Agence de Nantes			Agence de Saint-Nazaire			Permanences			Total		
	Visite	Téléphone	Total	Visite	Téléphone	Total	Visite	Téléphone	Total	Visite	Téléphone	Total
2001	6 710	9 043	15 753	1 516	2 322	3 838	2 148	669	2 817	10 374	12 034	22 408 (1)
	42,5%	57,5%	70,5%	39,5%	60,5%	17%	76,5%	23,5%	12,5%	46,5%	53,5%	100%
2002	6 986	10 399	17 385	1 399	2 768	4 167	2 333	427	2 760	10 718	13 594	24 312 (2)
	40%	60%	71,5%	33,5%	66,5%	17%	84,5%	TP	11,5%	44%	56%	100%
2003	6 681	9 790	16 471	1 579	3 213	4 792	2 427	368	2 795	10 687	13 371	24 058 (3)
	40,5%	59%	68,5%	33%	67%	20%	87%	13%	11,5%	44,5%	55,5%	100%
2004	6 411	11 229	17 640	1 378	3 221	4 599	1 710	375	2 085	9 499	14 825	24 324 (4)
	36,5%	63,5%	72,5%	30%	70%	19%	82%	18%	8,5%	39%	61%	100%
2005	6 266	11 401	17 667	1 389	3 028	4 417	1 844	374	2 218	9 499	14 803	24 302 (5)
	35,5%	64,5%	72,5%	31,5%	68,5%	18,5%	83%	17%	9%	39%	61%	100%
2006	5 919	10 102	16 021	1 363	3 270	4 633	1 622	366	1 988	8 904	13 738	22 642 (6)
	37%	63%	71%	29,5%	70,5%	20,5%	81,5%	18,5%	8,5%	39,5%	60,5%	100%
2007	5 615	9 330	14 945	1 306	3 405	4 711	1 942	347	2 289	8 863	13 082	21 945 (7)
	37,5%	62,5%	68%	28%	72%	21,5%	85%	15%	10,5%	40,5%	59,5%	100%
2008	6 734	9 596	16 330	1 439	3 793	5 232	2 019	272	2 291	10 192	13 661	23 853 (8)
	41%	59%	68,5%	27,5%	72,5%	22%	88%	12%	9,5%	43%	57%	100%
2009	7 131	9 813	16 944	1 585	3 900	5 485	2 115	287	2 402	10 831	14 000	24 831 (9)
	42%	58%	68%	29%	71%	22%	88%	12%	10%	44%	57%	100%
2010	6 267	10 966	17 233	1 409	3 933	5 342	1 883	267	2 150	9 559	15 166	24 725 (10)
	37%	64%	70%	27%	74%	22%	88%	13%	9%	39%	61%	100%

(1) 2001 : 22 408 + 12 courriers = 22 420
 (2) 2002 : 24 312 (aucun courrier) = 24 312
 (3) 2003 : 24 058 (aucun courrier) = 24 058
 (4) 2004 : 24 324 (aucun courrier) = 24 324
 (5) 2005 : 24 302 (aucun courrier) = 24 302

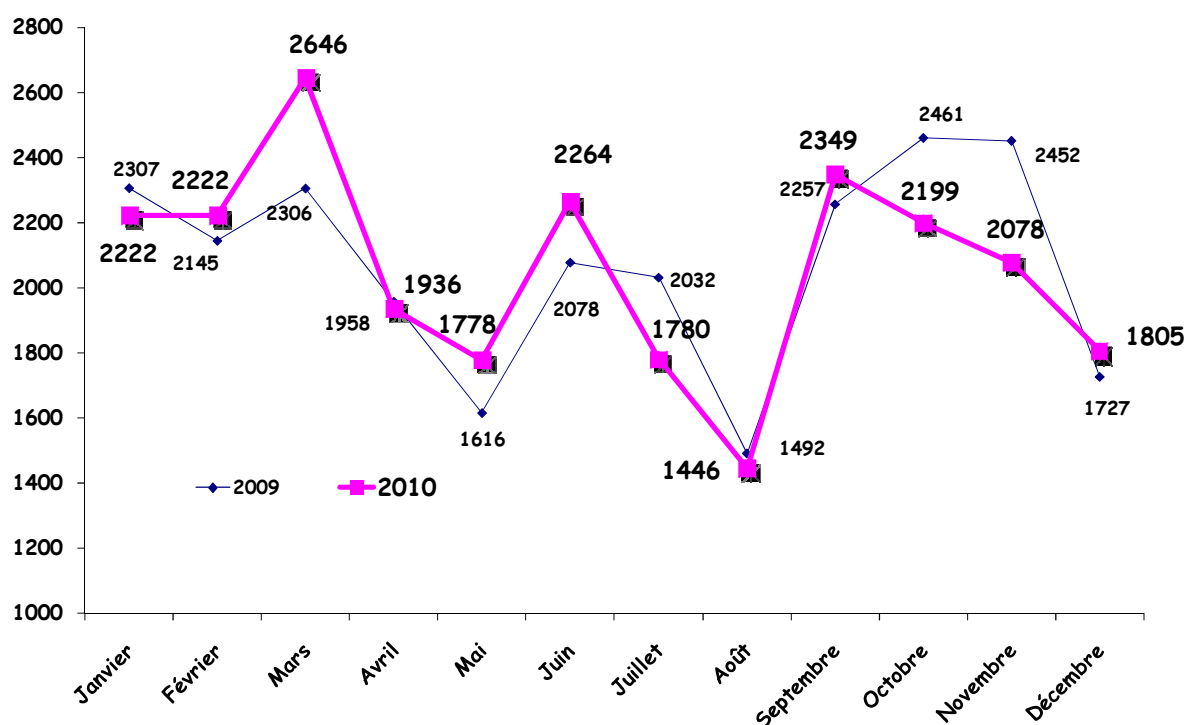
(6) 2006 : 22 642 (aucun courrier) = 22 642
 (7) 2007 : 21 945 (aucun courrier) = 21 945
 (8) 2008 : 23 853 (aucun courrier) = 23 853
 (9) 2009 : 24 831 (dont 570 courriels) = 24 831
 (10) 2010 : 24 725 (dont 601 courriels) = 24 725

En nombre de consultations, l'année 2010 offre le second meilleur résultat statistique depuis la création de l'ADIL : la fréquentation de l'agence de Nantes est en hausse de 1,7%, celle de Saint-Nazaire en baisse de 2,6 % et celle des permanences de 10,5%.

1-2 La fréquentation mensuelle

Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Moyenne	1868	2026	2005	2027	2025	1887	1829	1988	2069	2 060

Nombre de consultations mensuelles

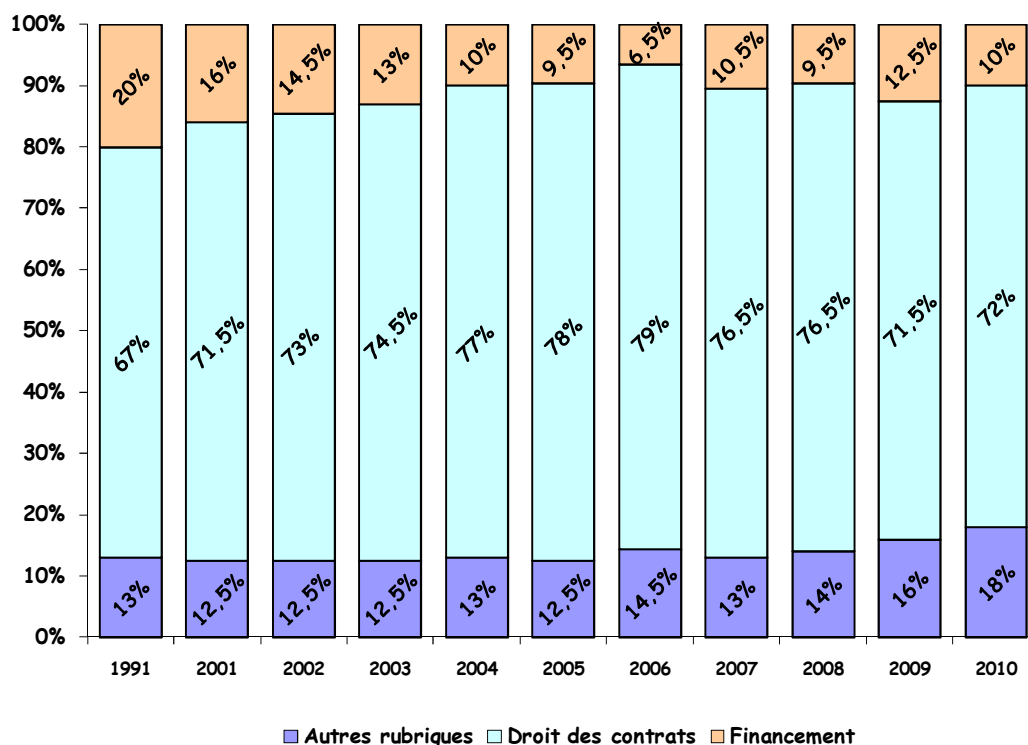


L'activité mensuelle est soutenue. Logiquement, nous remarquons une moindre affluence, compte tenu des périodes de congé, en mai, juillet, août et décembre.

A l'automne, nous avons constaté une chute des demandes de renseignements, lors de la période des manifestations relatives à la réforme des retraites.

1-3 Les thèmes des consultations

a - Evolution générale des consultations



Ce graphique permet de constater l'évolution de notre activité sur une vingtaine d'années : les questions sur le droit des contrats ont progressé au détriment de celles relatives au financement du logement.

En 2009, la rubrique sur le financement était repartie à la hausse, notamment grâce à l'entrée en vigueur de l'éco-prêt à taux zéro et au développement du dispositif Pass-Foncier®.

En 2010, un frein sur les demandes de renseignements sur le financement s'est ressenti du fait du terme annoncé pour la fin de l'année du dispositif Pass-Foncier® et de l'arrêt de la mesure de doublement du prêt à taux zéro (fin juin 2010).

b - Thèmes des consultations depuis 2002

Thèmes des consultations	Années								
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Droit de la location	13 780	14 530	15 578	15 815	14 839	13 945	15 733	15 527	16 051
	57%	60,5%	64%	65%	65,5%	63,5%	66%	62,5%	65%
Accession : droit des contrats	3 930	3 433	3 238	3 136	3 051	2 824	2 542	2 203	1 775
	16,5%	14%	13,5%	13%	13,5%	12,5%	10,5%	9%	7%
Financement de l'accession	1 272	1 146	906	1 146	1 023	1 073	1 052	1 434	1 388
	5%	5%	3,5%	4,5%	4,5%	5%	5%	6%	5,5%
Financement de l'amélioration	1 141	1 104	748	641	549	770	823	1 194	1 033
	4,5%	4,5%	3%	2,5%	2,5%	3,5%	3,5%	5%	4%
Urbanisme-voisinage	919	993	932	882	850	835	813	834	796
	4%	4%	4%	3,5%	3,5%	4%	4%	4%	3%
Fiscalité	906	950	1 013	833	781	981	1 156	1 615	1 524
	3,5%	4%	4%	3,5%	3,5%	4,5%	5%	6,5%	6%
Copropriété	709	728	806	803	751	771	761	794	802
	3%	3%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3%	3%	4%
Etudes financières	1 115	840	712	578	479	449	404	520	512
	4,5%	3,5%	3%	2,5%	2%	2%	2%	2%	2%
Recherche d'un logement	-	-	-	-	-	-	362	503	644
	-	-	-	-	-	-	1,5%	2%	3%
Informations locales	540	334	391	468	319	297	207	207	200
	2%	1,5%	1,5%	2%	1,5%	1,5%	1%	1%	1%
TOTAL	24 312	24 058	24 324	24 302	22 642	21 945	23 853	24 831	24 725

L'activité globale de l'ADIL se maintient en 2010, quasiment au même niveau que 2009 (- 0,4 %, c'est-à-dire 106 consultations en moins).

Nous observons une baisse importante du droit des contrats (- 19,5 %) relatifs à l'accession à la propriété, compensée par la hausse des questions sur les rapports propriétaires-locataires.

C - Thème des informations locales

L'ADIL constitue un relais pour l'ensemble de ses partenaires et pour les organismes qui œuvrent dans le domaine du logement. La mise en relation avec les bons interlocuteurs est aussi un élément de notre mission d'information du public. Il nous paraît important de lister ces consultations (informations locales) car obtenir un renseignement utile et efficace nécessite, au préalable, d'être en contact avec un interlocuteur spécialiste du sujet.

La qualité d'une réponse juridique dépend de la spécialisation du conseiller. Il est impossible d'être "pointu" sur tous les sujets et c'est pourquoi nous avons besoin de connaître l'existence des autres structures, d'être informés de leurs spécificités et de leur mode de fonctionnement.

En règle générale, ce genre de consultation est donné au niveau de l'accueil : transmission des coordonnées d'associations de défense de consommateurs, d'associations spécialisées sur d'autres sujets : droit de la famille, droit des victimes ... (Centre d'Information Féminin et Familial, Association d'Aide aux Victimes d'Infractions ...).

Nous devons, également, être en mesure d'orienter efficacement, pour solutionner les litiges, vers les conciliateurs, les travailleurs sociaux, les organes de médiation, les associations de défense d'habitants, les professionnels du droit (huissiers, avocats, notaires ...), le tribunal compétent.

D - Durée de consultation en fonction du thème (en minutes)

Principaux thèmes de consultation		Etudes financières ⁽¹⁾	Droit de la location	Droit des contrats	Financement de l'accession	Financement de l'amélioration	Fiscalité	Copropriété	Urbanisme-voisinage	Informations locales
Temps moyen de consultation	Téléphone	-	9 mns	14 mns	11 mns	13 mns	15 mns	14 mns	14 mns	4 mns
	Visite sans rendez-vous	-	19 mns	29 mns	26 mns	26 mns	28 mns	29 mns	32 mns	6 mns
	Visite avec rendez-vous	58 mns	43 mns	46 mns	46 mns	48 mns	48 mns	48 mns	44 mns	-

⁽¹⁾ Réception uniquement sur rendez-vous

Ce tableau, relatif au temps passé par les conseillers en fonction du type de consultation, est identique, à deux ou trois minutes près à celui de l'an dernier.

Si les conseils téléphoniques demeurent de loin les plus nombreux, ce sont toujours les visites qui, en temps passé, représentent la plus grande part de l'activité de conseil.

2 - LE LIEU DE CONSULTATION

2-1 La répartition de l'activité par lieu de consultation⁽¹⁾

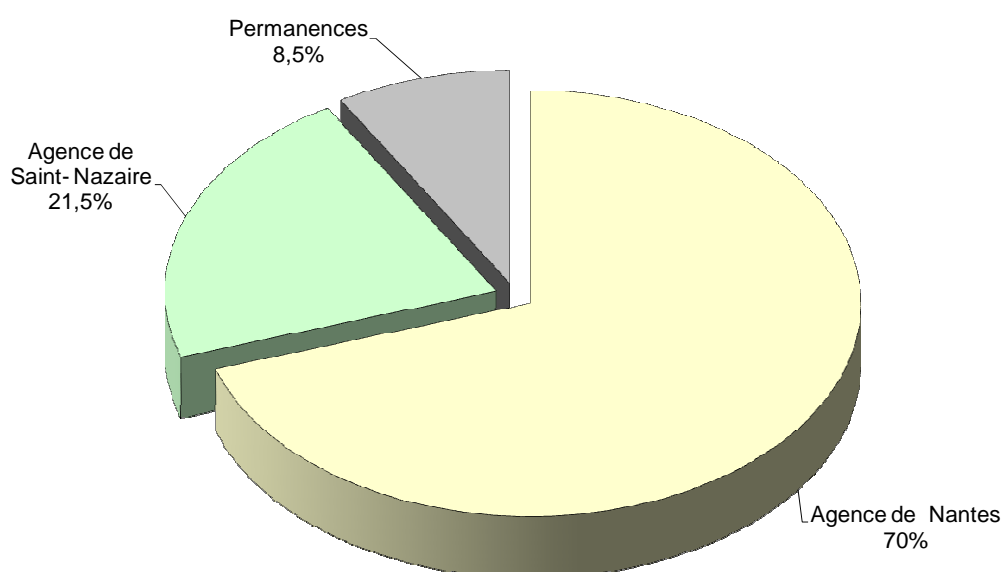
L'ADIL dispose de deux agences ouvertes au public selon les modalités suivantes :

Agence de Nantes	Agence de Saint-Nazaire
Du lundi au vendredi : → 9 h à 12 h 30 (fermé le mardi matin) → 13 h 30 à 17 h → sur rendez-vous de 17 h à 18 h → sur rendez-vous le samedi matin	Du lundi au vendredi sur rendez-vous : → 9 h à 12 h 30 (fermé le mardi matin) → 13 h 30 à 17 h → sur rendez-vous de 17 h à 18 h → fermé le samedi

La réception du public est organisée essentiellement sur rendez-vous à l'agence de Saint-Nazaire, sans rendez-vous à Nantes (sauf pour les consultations financières, la copropriété, l'urbanisme) et dans les permanences.

La fermeture hebdomadaire, le mardi matin, est consacrée à la mise à jour par les juristes de leurs connaissances, à des réunions internes, aux rencontres avec les partenaires ou organismes intervenant dans le domaine du logement ...

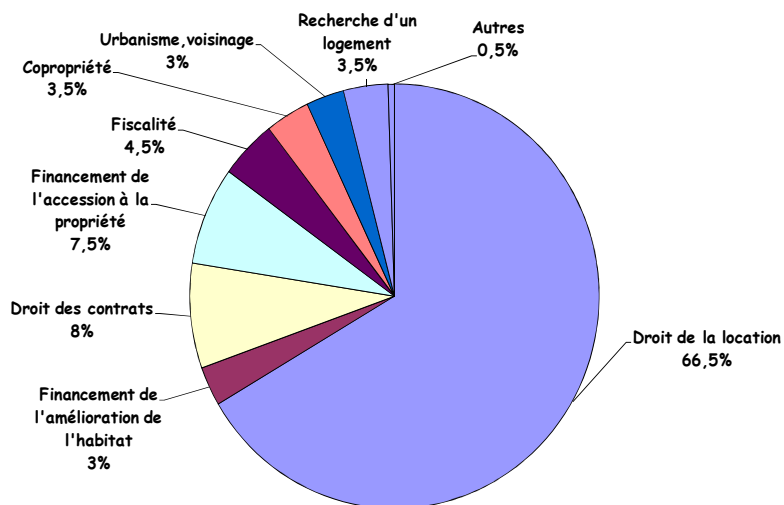
La faible fréquentation des permanences souligne la difficulté de notre accueil à orienter le citoyen vers ces dernières. Le consultant préfère, et de loin, avoir un renseignement immédiatement, par téléphone.



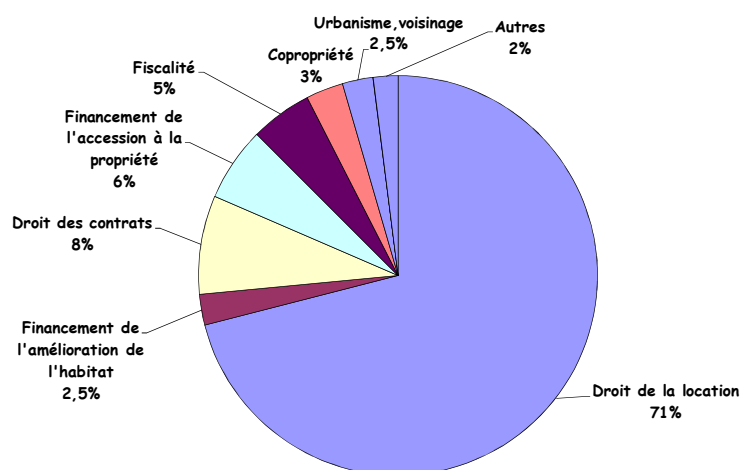
⁽¹⁾ La répartition de l'activité des années précédentes par lieu géographique est à l'annexe 1.

2-2 Le lieu de consultation et les thèmes des demandes ⁽¹⁾

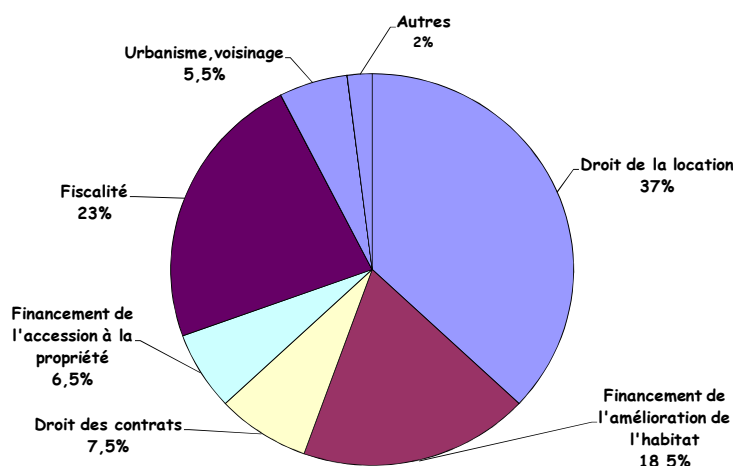
Agence de Nantes



Agence de Saint-Nazaire



Permanences

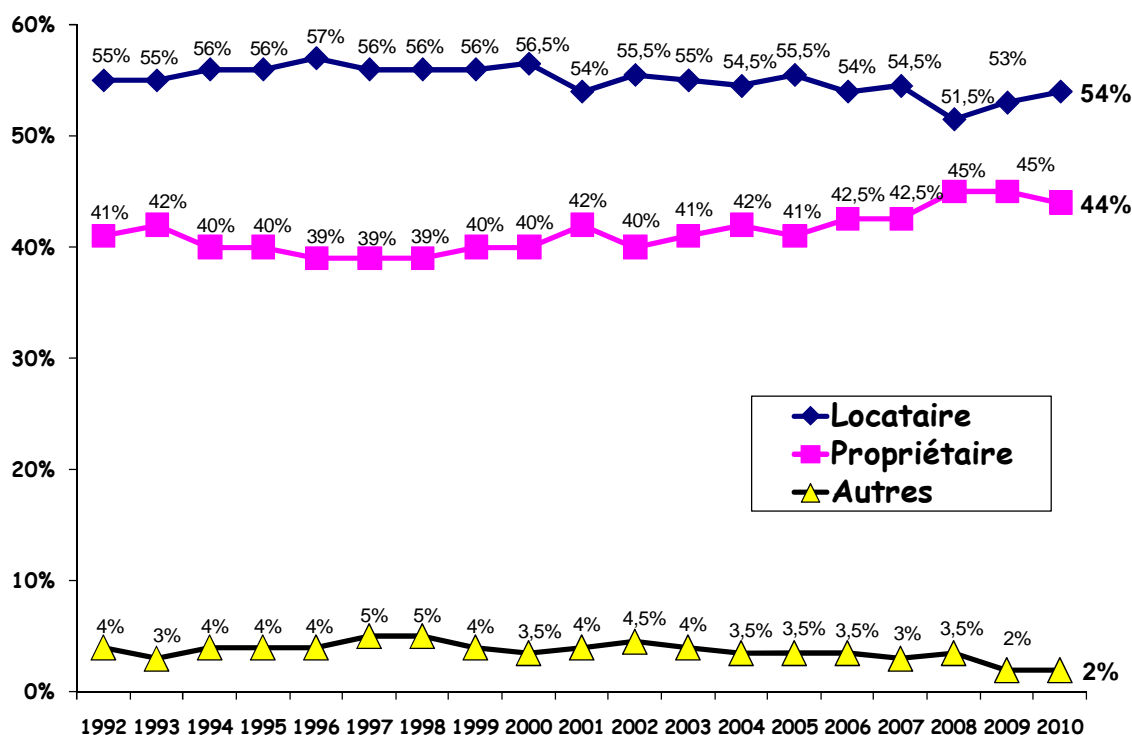


Les deux centres urbains ont quasiment la même répartition dans les thèmes des consultations. Les rapports locatifs constituent le thème prépondérant, quelle que soit la zone géographique d'origine du consultant.

⁽¹⁾ Le tableau des années précédentes est à l'annexe 2

3 - LE STATUT DU CONSULTANT

3-1 La répartition des différents statuts d'occupation

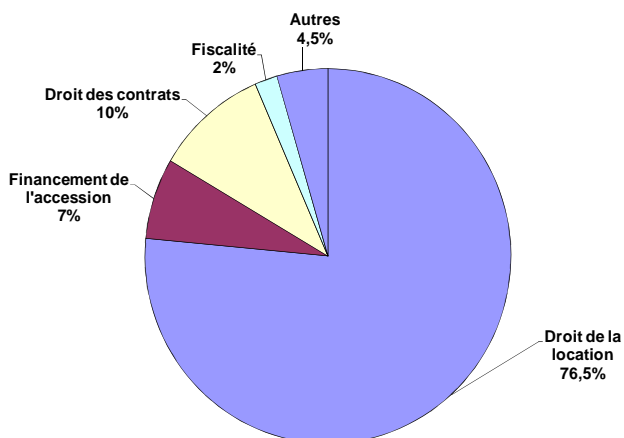


La stabilité de la répartition entre les locataires, les propriétaires et les "autres" est étonnante : les premiers cités sont toujours majoritaires dans les consultations.

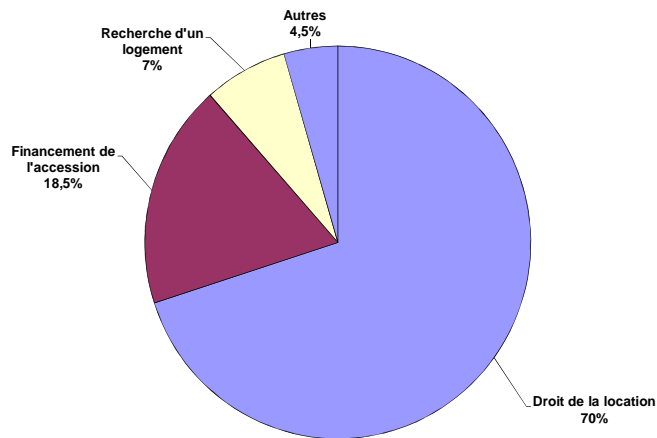
Les consultations sont dirigées vers les particuliers (96%), les travailleurs sociaux, les professionnels sont à l'origine de 880 interrogations cette année.

3-2 Les statuts d'occupation et les thèmes des consultations ⁽¹⁾

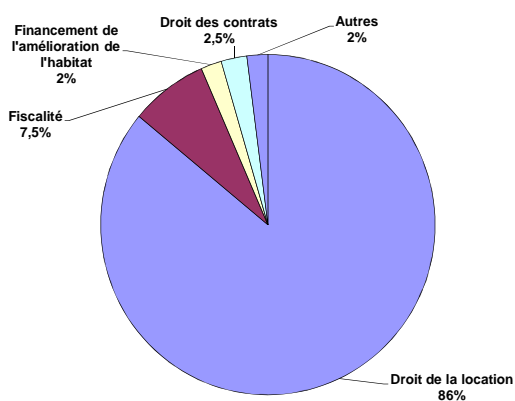
Locataire privé



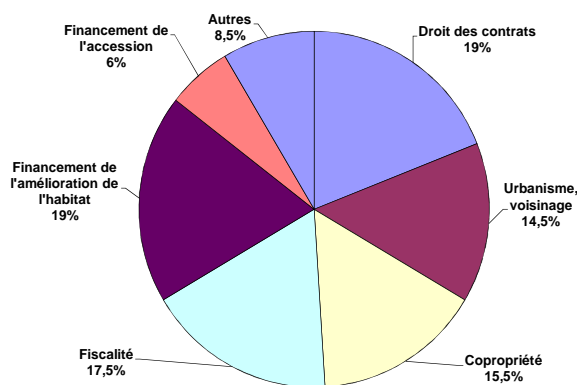
Locataire HLM



Propriétaire bailleur



Propriétaire occupant



Tandis que la demande de conseils émanant des bailleurs est très largement centrée sur les rapports locatifs (86 %), de même que celle des locataires, les interrogations des propriétaires occupants sont beaucoup plus variées.

⁽¹⁾ Le tableau des années précédentes est à l'annexe 3.

Pour chaque projet d'accession à la propriété étudié, sont relevées les principales caractéristiques du ménage et du projet.

C'est à partir de ce matériau que nous suivons, chaque année, les tendances des projets d'accession qui vont servir de base à la rédaction de la partie "consultations financières".

Au cours de cette étude, nous ferons la distinction au sein des consultations financières, entre les diagnostics (le consultant souhaiterait acheter et il se déplace à l'ADIL pour élaborer des hypothèses) et les plans de financement relatifs à des projets qui vont se réaliser (le consultant souhaite vérifier la faisabilité d'un projet déjà sérieusement engagé).