

**ADIL / AGENCE DÉPARTEMENTALE
D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT**

Département de la Loire Atlantique

Rapport d'activité 2010



SOMMAIRE

PREAMBULE

1 - LE RESEAU ANIL/ADIL ET SES OUTILS DE FONCTIONNEMENT	p. 5
1-1 La présence du réseau	p. 5
1-2 Les principaux outils du conseil	p. 6
2 - L'ADIL : un outil au service du public et des acteurs locaux de l'habitat	p. 9
2-1 L'évolution de l'activité de conseil juridique	p. 9
2-2 Le tableau récapitulatif de l'activité des différents services	p. 11

INTRODUCTION : ANALYSE GENERALE DE L'ACTIVITE DES AGENCES DE NANTES ET DE SAINT-NAZAIRE

1 - LA FREQUENTATION	p. 14
1-1 La fréquentation annuelle depuis la création	p. 14
a - Evolution du nombre de consultations	p. 14
b - Durée moyenne d'une consultation	p. 15
c - Evolution du mode de contact	p. 15
d - Mode de contact dans les différents lieux de consultation	p. 17
1-2 La fréquentation mensuelle	p. 18
1-3 Les thèmes des consultations	p. 19
a - Evolution générale des consultations	p. 19
b - Thème des consultations depuis 2002	p. 20
c - Thème des informations locales	p. 21
d - Durée de consultation en fonction du thème	p. 21
2 - LE LIEU DE CONSULTATION	p. 22
2-1 La répartition de l'activité par lieu de consultation	p. 22
2-2 Le lieu de consultation et les thèmes des demandes	p. 23
3 - LE STATUT DU CONSULTANT	p. 24
3-1 La répartition des différents statuts d'occupation	p. 24
3-2 Les statuts d'occupation et les thèmes des consultations	p. 25

PARTIE 1 : LES CONSULTATIONS FINANCIERES

1 - LE PROFIL DU CANDIDAT A L'ACCESSION	p. 31
1-1 L'âge de l'accédant	p. 32
1-2 La situation familiale	p. 33
a - Evolution depuis 1995	p. 33
b - Situation familiale et nombre d'enfants	p. 34
1-3 Le revenu mensuel	p. 34
a - Revenu mensuel moyen	p. 34
b - Revenu moyen et situation familiale	p. 35
c - Revenu mensuel, situation familiale et type de consultation (diagnostic - plan de financement)	p. 36
1-4 Le logement souhaité : une maison	p. 36
2 - LE PROJET IMMOBILIER ET SON FINANCEMENT	p. 37
2-1 Le projet	p. 37
a - Légère préférence pour l'ancien	p. 37
b - Offre de terrains plus accessible	p. 38
2-2 Les caractéristiques du projet	p. 40
a - Projet moyen en hausse constante	p. 40
❖ Montant du projet	p. 40
❖ Montant du projet en fonction du type de consultation et du type d'opération	p. 42
❖ Montant du projet en fonction du type de consultation	p. 43
❖ Montant du projet en fonction du type d'opération	p. 43
b - Type de projet et revenu	p. 44
c - Type de projet et situation familiale	p. 45
2-3 Le financement du projet	p. 46
a - Montage du projet	p. 46
b - Economies	p. 46
c - Prêt à Taux Zéro (PTZ)	p. 47

PARTIE 2 : LES CONSULTATIONS JURIDIQUES

1 - LE DROIT DES CONTRATS	p. 50
1-1 Les rapports bailleurs locataires	p. 50
a - Généralités	p. 50
b - Détails des litiges	p. 51
1-2 Le droit des contrats relatifs à l'accession à la propriété	p. 53
2 - LE FINANCEMENT DE L'IMMOBILIER	p. 55
2-1 Le financement de l'accession	p. 55
2-2 Le financement de l'amélioration	p. 56
3 - LES AUTRES CONSULTATIONS	p. 57
3-1 La fiscalité	p. 57
3-2 Le droit de l'urbanisme/Les relations de voisinage	p. 58
3-3 La copropriété	p. 59

PARTIE 3 : ESPACE HABITAT SOCIAL (EHS)

1 - L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DU PUBLIC	p. 64
1-1 L'évolution de l'activité	p. 64
1-2 Le mode de contact	p. 64
1-3 Le type d'intervention	p. 65
1-4 La typologie de la fréquentation	p. 66
2 - LES CONVENTIONS SPECIFIQUES	p. 68
3 - L'INFORMATION DES PROFESSIONNELS EN CHARGE DU LOGEMENT DES PERSONNES EN DIFFICULTES	p. 68
ANNEXES	p. 69

PRÉAMBULE

1 - LE RESEAU ANIL ⁽¹⁾/ADIL ⁽²⁾ ET SES OUTILS DE FONCTIONNEMENT

1-1 La présence du réseau _____

En 2010, un peu plus de 600 spécialistes dont les compétences sont mises à jour en permanence ont accordé **893 000 consultations**, soit 4 % de moins qu'en 2009.

Depuis 30 ans, le réseau s'est étendu, sa notoriété s'est fortement accrue. Il dessert aujourd'hui les $\frac{3}{4}$ de la population avec 75 ADIL.

Le travail réalisé par le réseau est reconnu par les pouvoirs publics comme en témoigne la codification dans le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) de notre mission et de nos modalités de fonctionnement (article L.366-1).

Parallèlement à cette reconnaissance, la décentralisation amène les ADIL à redéfinir des priorités d'action. Face à ces évolutions, l'ANIL doit veiller à renforcer la cohésion du réseau, à maintenir l'indépendance et la neutralité des ADIL. Dans ce but, le réseau s'est doté d'une charte graphique et d'un logotype communs que chaque ADIL doit utiliser sur ses supports de communication.

De même, une charte internet a été établie afin que les sites internet adoptent une certaine homogénéité dans leur présentation : elle définit des règles de présentation commune et met à disposition des outils graphiques.

L'ANIL s'attache à fournir rapidement aux ADIL les moyens d'informer le public, les collectivités, les professionnels : mise à disposition de supports de formation, rédaction de guides spécifiques, appui aux activités d'observation des marchés locaux ... tout en continuant la mise à jour des outils du conseil.

⁽¹⁾ Agence Nationale d'Information pour le Logement (ANIL)

⁽²⁾ Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL)

1-2 Les principaux outils du conseil

















a - Les bases de données










Une première base répertorie les réponses fournies depuis 1999 par les juristes de l'agence nationale aux interrogations des conseillers (service questions-réponses). La seconde base permet d'accéder aux jurisprudences les plus importantes et la troisième donne accès aux dossiers thématiques édités par l'ANIL. Ces bases dont l'organisation a été optimisée sont accessibles par internet. Une application offre aussi la possibilité de les installer sur les ordinateurs utilisés dans le cadre des permanences.

b - Les dossiers techniques

Ces dossiers, sur support papier ou via internet, constituent la documentation de base de tous les conseillers du réseau. Sont ainsi abordés et surtout mis à jour systématiquement en fonction de l'évolution législative, réglementaire et jurisprudentielle, tous les grands thèmes qui font la richesse de l'activité des ADIL.

A ce jour, 25 dossiers servent de manière quotidienne au travail des conseillers :

-  Accédants en difficultés
-  Aides personnelles au logement : Aide Personnalisée au Logement (APL) et Allocation Logement (AL)
-  Responsabilités et assurances
-  Contrats [Contrat de Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA), Contrat de Construction de Maison Individuelle (CCMI), contrat d'entreprise, contrat de maîtrise d'œuvre, ...]
-  Copropriété
-  Crédit immobilier : protection et techniques bancaires
-  De l'impayé à l'expulsion
-  Fiscalité (les impôts du propriétaire occupant, du propriétaire bailleur, les taxes liées à la construction, l'achat d'un logement ou d'un terrain)
-  Garantie des Risques Locatifs (GRL)
-  Jurisprudence loyers
-  Jurisprudence Contrat de Construction de Maison Individuelle (CCMI)
-  Jurisprudence Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA)
-  Jurisprudence loi Scrivener (loi relative à la protection de l'emprunteur)
-  Location (droit commun, location conventionnée, loyer HLM, loi de 1948, location meublée, location saisonnière)
-  Location - Accession
-  Logement des personnes défavorisées

-  Logement et droit de la famille
-  Logements-foyers des personnes âgées
-  Logements et communes
-  Lutte contre l'habitat indigne
-  Pass-Foncier®
-  Prêts et subventions (tous les prêts réglementés, les subventions de l'Agence Nationale de l'Habitat)
-  Procédure
-  Qualité de l'habitat
-  Urbanisme et lotissement






c - Le service questions-réponses géré par l'ANIL

Il apporte un appui juridique pour des questions nouvelles ou complexes pour lesquelles les réponses ne figurent pas dans la documentation. Ces dernières peuvent être consultées par tous les conseillers grâce à une base de données accessible sur l'extranet.

d - L'accès à des bases de données juridiques






Les conseillers du réseau disposent d'un accès à la base Lexis Nexis (Editions Jurisclasseur) et aux Dictionnaires Permanents relatifs à l'immobilier (Editions Législatives).

e - Les principaux logiciels

-  Adilstat, logiciel de gestion destiné au suivi de l'activité et à l'établissement des statistiques
-  Adilog, logiciel destiné au calcul des aides au logement
-  Adilopti, logiciel de simulation des projets d'accession à la propriété dont l'utilisation facilite énormément le travail des conseillers puisqu'il offre, entre autres, la possibilité d'effectuer un nombre illimité de calculs afin de trouver le financement le plus adapté aux possibilités budgétaires des consultants
-  Simuloc, logiciel créé en 2003 réservé aux entretiens dont le thème est l'investissement locatif
-  Adilconv, logiciel créé en 2006 suite à la réforme du conventionnement privé : il permet d'évaluer l'incidence financière pour le bailleur du conventionnement, selon le régime choisi (intermédiaire ou social).

f - Les dépliants destinés au public

En complément d'un entretien ou sur demande directe des usagers, un ensemble de dépliants gratuits au contenu très ciblé et très lisible est disponible. Il porte notamment sur les domaines suivants :

-  Les rapports locatifs (le contrat de location : contrat écrit, fixation et révision du loyer ; les obligations de chacune des parties : entretien, charges et réparations ; la location meublée ; le cautionnement ; la location et le PACS ; la location en union libre)
-  L'accession à la propriété (les frais annexes ; le contrat de prêt ; le cautionnement ; l'achat d'un logement existant ; l'achat d'un terrain ; la construction d'une maison par un constructeur, par un architecte ou par un entrepreneur ; l'achat d'un logement neuf sur plan ; les garanties en cas de désordre ...)
-  La copropriété (les précautions à prendre pour l'achat d'un logement en copropriété ; les organes de gestion ; les charges ; les travaux ...)
-  Les diagnostics en location et en vente
-  Les impayés de loyer (vous venez de recevoir un commandement de payer, vous venez de recevoir une assignation à comparaître devant le tribunal et vous venez de recevoir un commandement de libérer les locaux) ...

g - Les formations dispensées par l'ANIL

Enfin, les conseillers débutants ou confirmés ont bénéficié d'un programme de stages très dense puisque 13 sessions de formation ont été organisées en 2010.

2 - L'ADIL : UN OUTIL AU SERVICE DU PUBLIC ET DES ACTEURS LOCAUX DE L'HABITAT

2-1 L'évolution de l'activité de conseil juridique _____

▪ Depuis sa création en 1981, l'ADIL offrait ses services essentiellement au public, dans le cadre de sa mission première : l'information et le conseil juridique personnalisés. Cette activité qui correspond au rôle principal d'une ADIL, nous permet d'atteindre, en 2010, **24 725 consultations** pour 8 conseillers.

▪ En 1997, Nantes Métropole et les bailleurs sociaux ont mis en place Espace Habitat Social, lieu destiné à l'accueil et à l'information du public en recherche d'un logement locatif social. La gestion de ce service gratuit a été confiée à l'ADIL, il est assuré par deux conseillères en économie sociale et familiale. Cette année, l'activité s'élève à **20 908 contacts** auxquels il convient d'ajouter le traitement de **5 560 dossiers liés aux conventions spécifiques**.

▪ Suite à la loi de décentralisation du 13 août 2004, le développement des politiques locales dans le secteur de l'habitat a incité les collectivités à prendre contact de plus en plus avec les services juridiques de l'ADIL, ce qui nous a conduit à élargir notre palette d'intervention auprès des partenaires, des élus, des travailleurs sociaux ...

Il s'agit, selon les directives nationales, de faire connaître les politiques publiques afin qu'elles puissent être mises en œuvre localement.

Cette orientation affirmée du réseau, nous a amené à redéfinir nationalement les priorités des ADIL.

Dans le cadre de leur activité juridique, elles doivent mettre l'accent sur les thèmes suivants :

- ❖ **en direction des populations en difficultés** : la prévention des expulsions, la lutte contre l'habitat indigne, l'information sur le DALO (Droit au Logement Opposable), sur la GRL® (Garantie des Risques Locatifs) ...
- ❖ **en faveur des primo-accédants** : l'information sur le prêt à taux zéro de l'Etat (doublement, majoration), sur les mécanismes du Pass-Foncier®, sur les crédits d'impôt ...
- ❖ **en direction des propriétaires bailleurs** : l'information sur les régimes fiscaux et notamment le conventionnement privé avec la réalisation de simulations financières sur Simuloc ...

Afin d'être complet sur les diverses interventions de l'ADIL, nous avons listé les autres activités assurées en 2010, en plus du conseil juridique aux particuliers (24 725) et de l'accueil des demandeurs d'HLM (26 468) :

1. participation aux réunions des instances nationales :

- groupes de travail à l'ANIL
- réunions de travail des directeurs organisées par l'ANIL, l'Assemblée Générale nationale

2. représentation de l'ADIL au sein d'autres structures :

- aux conseils d'administration (Conseil en Architecture, Urbanisme et Environnement, Service Conseil Logement, Centre de l'Habitat)
- aux assemblées générales de diverses structures

3. participation à des instances locales (réunions, groupes de travail) :

- CARENE (Communauté de l'Agglomération de la Région Nazairienne et de l'Estuaire) : accession sociale et Programme Local de l'Habitat
- Nantes Métropole (accession sociale et Programme Local de l'Habitat)
- Maison de Qualité
- CINA (Club Immobilier Nantes Atlantique)
- CLAH (Commission Locale d'Amélioration de l'Habitat) de Nantes Métropole et du Conseil Général
- mise en place du Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne

4. participation aux réunions relatives à la construction de la Maison de l'Habitat

5. formations :

- en direction des partenaires, des professionnels, des associations, des mairies (La Chapelle sur Erdre - Grandchamp des Fontaines - Guérande) sur les crédits d'impôt pour la résidence principale, le dispositif du Pass-Foncier®, les domaines de compétence de l'ADIL
- suivies par le personnel dans le domaine juridique et informatique

6. communication de l'ADIL (mises à jour du site Internet, rédaction et diffusion hebdomadaire de l'info de la semaine ...)

7. participation aux salons, forums : salon de l'immobilier au Palais des Congrès (Nantes), salon de l'habitat à la Beaujoire (Nantes), salon du développement durable (Châteaubriant), les 24 heures de l'immobilier au Zénith (Saint-Herblain).

8. rencontres techniques avec des organismes, des professionnels intervenant dans le domaine du logement.

L'ensemble de ces activités, assurées par le Directeur et la Directrice adjointe, représente la valeur de trois mois de travail.

2-2 Tableau récapitulatif de l'activité des différents services de l'ADIL

Agence Départementale d'Information sur le Logement de Loire-Atlantique

Conseil juridique, financier et fiscal (8 conseillers juristes)						Information des demandeurs de logement HLM, enregistrement de la demande. Saisie de dossiers				Site internet	
Agence de Nantes		Agence de Saint-Nazaire		Permanences dans le département (43 communes)		Espace Habitat Social (EHS)					
Visite	Téléphone	Visite	Téléphone	Visite	Téléphone	Visite	Téléphone	Courrier	Dossiers des conventions spécifiques		
6 267	10 966	1 409	3 933	1 883	267	11 704	5 662	3 542	5 560		
24 725 consultations						20 908				5 560	63 828

(1) sont comptabilisées 601 consultations par internet

Depuis 1997, l'ADIL offre au public deux services : le conseil juridique, financier et fiscal (dans ses deux agences et dans les permanences) et l'information des demandeurs de logement HLM (enregistrement de la demande, saisie de dossiers), à travers l'Espace Habitat Social, situé 6, rue Sainte Catherine à Nantes.

La mission de conseil aux particuliers est assurée par huit juristes, celle de l'enregistrement de la demande HLM par deux conseillères en économie sociale et familiale (trois à compter de l'automne 2010).