

RAPPORT DEFINITIF

AUDIT DE L'AGENCE DEPARTEMENTALE
D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT

[ADIL 75]

n°09-07

- juin 2010 -

Rapporteurs :

Inspecteur Général,.....
Chargée de mission,.....
Chargé de mission,.....

Le Maire de Paris

09.07

06 FEV. 2009

NOTE

à l'attention de

Madame

Directrice Générale de l'Inspection Générale

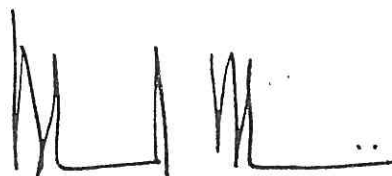
Objet : Programme de contrôle d'associations subventionnées par la Ville de Paris pour 2009

Je vous demande de procéder pour 2009 à l'audit des associations suivantes :

- association qui gère 6 établissements d'accueil de la petite enfance,
- qui perçoit une subvention annuelle de 700 000 €,
- l'Agence Départementale d'Information sur le logement (ADIL) de Paris qui perçoit une subvention de 700 000 €.

Vous recevrez dans ces missions tout l'appui nécessaire tant du Secrétariat Général de la Ville de Paris que des directions concernées.

Très cordialement



Bertrand DELANOË

**NOTE DE SYNTHÈSE
DU
RAPPORT DÉFINITIF
D'AUDIT DE
L'AGENCE DÉPARTEMENTALE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT (ADIL 75)**

juin 2010

L'ADIL 75 a pour vocation essentielle d'offrir aux Parisiens une information aussi complète et précise que possible sur toutes les questions liées au logement, quel que soit leur situation - locataire, copropriétaire, aspirant à l'accession - dans le respect d'une stricte neutralité et bien sûr gratuitement. Elle exerce cette mission, d'intérêt public évident, avec l'aide de la Ville qui la subventionne pour la mise en oeuvre d'un important dispositif centré sur l'organisation de permanences dans les mairies d'arrondissement, complété par celle organisée au siège dans le 14^{ème} arrondissement, le renseignement téléphonique et le site Internet.

Les rapporteurs se sont attachés à évaluer ce dispositif qui repose sur une structure de 39 personnes, qui ont développé une véritable capacité d'expertise, et s'appuient sur un réseau de partenaires représentatifs de la diversité du monde du logement.

Leur jugement est très positif. En 2009, les permanences en mairie ont accueilli 20 250 personnes qui ont pu bénéficier d'une aide introuvable ailleurs car dispensée par des spécialistes d'un domaine particulièrement complexe. L'ADIL 75 a par ailleurs poursuivi des travaux et études dont certaines remarquées par la presse (la colocation) et depuis juillet 2009 réalise pour le compte de la Préfecture l'instruction des dossiers du droit au logement opposable (DALO).

L'aide de la Ville (725 500 € de subvention en 2009) est donc employée à bon escient ; une nouvelle convention vient du reste d'être établie, précisant les attentes de la municipalité dans un contexte de partenariat très positivement apprécié par les deux parties.

Rapporteurs :

Inspecteur Général,
Chargée de mission,
Chargé de mission,

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
1. DE L'INFORMATION GENERALISTE SUR LE LOGEMENT A L'EXPERTISE	5
1.1. <i>Une structure au service des Parisiens</i>	5
1.2. <i>Traiter tous les thèmes du logement, rassembler tous les acteurs</i>	6
1.2.1. Traiter tous les thèmes du logement : une vocation généraliste affirmée	6
1.2.2. Rassembler tous les acteurs du monde du logement	7
1.3. <i>Une vraie vie associative</i>	8
1.4. <i>L'association locale et l'Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL)</i>	10
1.5. <i>Les rapports entre la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) et l'ADIL 75, la nouvelle convention avec la Ville</i>	12
1.5.1. Les rapports entre la DLH et l'ADIL 75	12
1.5.2. L'évolution du dispositif conventionnel entre la Ville et l'ADIL 75	13
2. LES QUESTIONS DES PARISIENS, REFLETS DES PROBLEMES DE L'HABITAT A PARIS	15
2.1. <i>Les sujets qui préoccupent le public</i>	15
2.1.1. La location, thème majeur des préoccupations	15
2.1.2. L'accession à la propriété : de la batterie de renseignements et d'outils, à la mise en garde	16
2.1.3. L'amélioration des logements et les questions relatives à la copropriété	18
2.2. <i>La mise en œuvre des réponses : les permanences, le téléphone, les autres rencontres avec le public</i>	19
2.2.1. Les permanences en mairie d'arrondissement, clé de voûte du service au public	19
2.2.2. Les autres permanences	21
2.2.3. Une offre spécifique pour les agents de la Ville	22
2.2.4. Le renseignement téléphonique et les autres rencontres avec le public	23
2.3. <i>La problématique particulière des réponses par Internet et ses perspectives d'évolution</i>	24
3. UN ROLE DE VIGIE ET D'EXPERT, UNE COLLABORATION AVEC L'ETAT	27
3.1. <i>Les études et services documentaires</i>	27
3.2. <i>Le travail pour la Préfecture : l'instruction des dossiers du droit au logement opposable (DALO)</i>	28
3.3. <i>Les activités de formation</i>	29
4. UNE ORGANISATION ET UNE GESTION PROFESSIONNELLES	31
4.1. <i>L'organigramme et la répartition des tâches</i>	31
4.2. <i>Une gestion professionnelle, des pistes de modernisation</i>	31

5. LA SITUATION FINANCIERE EST SATISFAISANTE, DANS UN CONTEXTE OU LA VIGILANCE S’IMPOSE	33
5.1. Organisation de la fonction comptable et financière de l’ADIL 75.....	33
5.2. La structure financière	34
5.3. Analyse de l’activité	34
5.3.1. Les produits.....	35
5.3.2. Les charges	38
5.3.3. Analyse des moyens mobilisés par l’ADIL pour exercer ses missions	42
6. PROPOSITIONS DES RAPPORTEURS	44

Liste des propositions

Liste des personnes rencontrées

Annexes

INTRODUCTION

L'ADIL 75 est une association de taille moyenne (39 personnes en 2009) dont la vocation est d'assurer un service d'information du public à partir d'une véritable expertise dans tous les domaines qui touchent au logement (location, accession, copropriété, financement et aides publiques).

Les rapporteurs se sont d'abord attachés à **évaluer son positionnement**, puisque l'ADIL 75 est assez fortement subventionnée par la Ville (725 500 € en 2009, soit environ 29 % de ses ressources), mais aussi par le 1 % logement et de nombreux partenaires extérieurs à la Ville, enfin qu'elle est membre d'un réseau national qui comprend à sa tête l'Association nationale d'information sur le logement (ANIL).

Les relations avec la Ville sont très bonnes, ainsi que l'a confirmé la Direction du logement et de l'habitat, qui depuis longtemps entretient avec l'ADIL 75 un véritable partenariat, récemment concrétisé par la signature d'une nouvelle convention.

Les rapporteurs se sont attachés à **analyser le fonctionnement des permanences, notamment en mairie d'arrondissement, celles-ci constituant l'ossature du dispositif d'information des Parisiens**. L'organisation est efficace, offre un service de proximité qui répond à des besoins divers qui sont le reflet des difficultés et problèmes rencontrés. Un développement particulier est consacré à la problématique du recours à Internet. Si l'ADIL 75 dispose d'un site déjà très fréquenté (qui pourrait certainement être encore amélioré) la question se pose de l'accroissement des consultations par mail, pour l'instant relativement peu nombreuses ; la réponse est pour l'instant assez réservée.

La collaboration avec l'Etat pour l'instruction des dossiers DALO a bien entendu été évoquée, ainsi que les services documentaires et d'étude ; l'ADIL 75 dispense également des formations spécialisées de très bon niveau.

L'organisation de la structure, la situation financière et comptable n'appellent pas d'observation importante, même s'il faut relever le facteur de fragilité qui constitue la dépendance vis à vis des contributions financières extérieures, celle du 1 % logement notamment.

Les préconisations portent pour l'essentiel sur la réflexion à mener sur l'utilisation d'Internet, sur la relance aussi d'une permanence dédiée aux agents de la Ville malheureusement fréquentée de manière trop confidentielle aujourd'hui.

1. DE L'INFORMATION GENERALISTE SUR LE LOGEMENT A L'EXPERTISE

1.1. Une structure au service des Parisiens

Association de la loi de 1901, l'Agence Départementale d'Information sur le Logement de Paris (ADIL 75) a pour objet statutaire « **d'informer le public sur toute question touchant au logement et à l'habitat. Cette information, qui repose sur une compétence juridique et financière confirmée, doit être « complète, neutre, personnalisée et gratuite ».**

L'ADIL 75 a une vocation a priori exclusivement parisienne. Ce point s'explique d'abord par la spécificité parisienne de l'habitat, avec une quasi exclusivité d'habitat collectif, avec aussi les problèmes liés à la situation d'une ville capitale où les contraintes qui pèsent sur le logement sont très fortes, ne serait ce qu'à cause de la rareté du foncier. Il faut aussi relever que les départements voisins, de la petite comme de la grande couronne, disposent de leurs propres ADIL, qui répondent chacune aux problématiques locales ; 96 % des consultants de l'ADIL 75 sont donc logiquement les Parisiens qui habitent Paris. Le faible reste est constitué de personnes travaillant à Paris et qui souhaitant y revenir, s'adressent, logiquement, à cette structure pour obtenir les renseignements dont ils ont besoin.

Le service rendu aux Parisiens s'incarne dans une véritable offre de proximité, puisqu'à l'accueil toujours possible dans les bureaux centraux, situés boulevard Quinet dans le 14^{ème} arrondissement, à proximité immédiate du métro, s'ajoutent les permanences tenues dans toutes les mairies d'arrondissement (on trouvera le tableau de celles-ci en annexe 1).

Le rythme de ces permanences est évidemment variable suivant les lieux, quotidien dans les arrondissements les plus importants, plus espacé dans les petits.

Il faut insister sur l'importance de ce maillage, constitutif d'un véritable service public. En effet, en assistant à un certain nombre d'entretiens « in situ » avec les conseillers, les rapporteurs ont pu constater le caractère indispensable ou irremplaçable de ces permanences, pour deux raisons complémentaires :

- le caractère souvent complexe des questions auxquelles sont confrontés les usagers, la plupart du temps amenés d'ailleurs à se déplacer avec des dossiers et documents variés,
- le profil des personnes reçues, qui pour la plupart n'ont pas la culture administrative, juridique, financière requise pour appréhender et maîtriser sans aide des sujets toujours plus complexes, dont l'impact sur leur vie quotidienne est cependant très important.

L'ADIL renseigne également par téléphone, et via Internet ; on trouve sur son site un certain nombre de renseignements pratiques et de documents, intitulés par exemple « Vous achetez avec le nouveau prêt à taux zéro » « Vous achetez un logement neuf pour y habiter » « Vous achetez un appartement ancien pour y habiter », « pour le louer » (autre fiche).

Les fiches relatives à l'accession concernent tous les types d'opération ; un autre jeu est consacré à des thèmes d'actualité (le prêt paris logement à taux zéro ; la colocation ; le logement étudiant...) sur lesquels l'ADIL souhaite répondre aux attentes du public.

Bien entendu, l'ADIL diffuse aussi sous la forme « papier » traditionnelle un ensemble de dépliants et de brochures, réalisés tantôt par elle-même, tantôt par l'Agence nationale d'information sur le logement (l'ANIL, sur le rôle de laquelle on reviendra) tantôt enfin par d'autres organismes très divers oeuvrant dans le domaine du logement, au sens large.

Quelques chiffres, extraits du rapport d'activité 2009, aideront à évaluer l'activité générale de l'ADIL 75 au bénéfice des Parisiens :

- celui des **entretiens personnalisés au siège** : 2 600
- celui des **consultations en mairie** : 20 250
- des **entretiens au téléphone** : 28 000

1.2. Traiter tous les thèmes du logement, rassembler tous les acteurs

1.2.1. Traiter tous les thèmes du logement : une vocation généraliste affirmée

La particularité de l'ADIL 75 est d'informer sur toute question liée au logement : cette caractéristique la différencie d'organismes spécialisés dans une thématique particulière - par exemple la défense des locataires - ou des clientèles spécifiques, comme le PACTE qui s'adresse plus particulièrement à des personnes âgées ou handicapées souhaitant améliorer leur logement.

On détaillera plus loin, dans la seconde partie de ce rapport, les différents thèmes qui préoccupent les Parisiens et les amènent à consulter l'ADIL, mais il faut déjà citer quelques chiffres globaux (tableau extrait du rapport d'activité 2009 de l'ADIL 75).

Les thèmes des entretiens personnalisés :

GLOBAL	2008	2009
Location	70 %	72 %
Accession	8 %	8 %
Amélioration et copropriété	15 %	12 %
Recherche logement	3 %	4 %
Divers	4 %	4 %

Pour près des trois quarts, les consultants viennent pour évoquer des sujets liés à la location. Il faut noter d'emblée que l'ADIL, si elle peut renseigner sur tous les sujets, n'a pas vocation à assister les personnes qui souhaitent obtenir un logement social : face à ce questionnement, son rôle est simplement de les orienter vers les instances compétentes. Ce point semble d'ailleurs globalement connu du public qui ne s'y trompe pas et ne parasite pas l'activité de l'ADIL avec ce sujet.

L'ADIL 75 a par contre été chargée par la Préfecture de Paris d'une mission d'instruction des dossiers sur le droit au logement opposable (DALO). Cette activité sera décrite au chapitre 3.

La compétence générale de la structure, sur des sujets extrêmement variés, amène évidemment à s'interroger sur le sérieux des réponses fournies et la compétence des salariés de l'ADIL chargés de répondre aux Parisiens.

Les rapporteurs se sont au fil des entretiens forgé une opinion extrêmement positive à cet égard. La qualité du travail fourni peut d'ores et déjà s'apprécier à travers les documents élaborés par la structure ; elle a été confirmée ensuite en assistant à un certain nombre de rendez-vous dans des mairies d'arrondissement, et par des échanges avec les conseillers. Elle se vérifie enfin par le fait que tant les services de la Direction du logement et de l'habitat que ceux de la Préfecture n'hésitent pas ponctuellement à solliciter l'avis de l'ADIL sur des sujets complexes, sur lesquels celle-ci est amenée à rendre un véritable « dire d'expert ».

L'une des particularités de l'ADIL est donc à la fois de savoir réaliser une information « grand public », de délivrer des conseils et recommandations pratiques, et aussi de mettre à disposition des professionnels, publics ou privés, des études ou des analyses de qualité. Ainsi sur la colocation, l'ADIL propose une fiche pratique (« colocation, quels sont vos droits ») pour le public, et elle a aussi réalisé une étude détaillée dans laquelle elle a recensé les difficultés posées par l'absence de réglementation et formulé des propositions concrètes pour sécuriser bailleurs et locataires.

Certaines activités d'étude de l'ADIL 75 participent en fait d'une activité ou d'un service documentaire qu'elle gère au bénéfice de ses adhérents.

Elle gère ainsi une base de données sur le logement neuf en cours de commercialisation en Ile-de-France, gère une autre base de données sur « le logement en chiffres » à Paris, elle diffuse aussi un certain nombre d'études et de documents sur des sujets à caractère national, élaborés par l'Agence nationale d'information sur le logement (ANIL).

Les compétences acquises par les collaborateurs de l'ADIL 75 ont tout naturellement conduit celle-ci à dispenser des formations. Cette activité assure un complément de ressources à l'organisme, et contribue, par sa nature même, au maintien d'un haut niveau de compétence de ses cadres ; on reviendra sur cette activité au chapitre 3.

1.2.2. Rassembler tous les acteurs du monde du logement

Il s'agit tout autant d'un objectif que d'une nécessité. L'objectif se comprend à travers le souhait de l'association qui s'efforce de **remplir son rôle d'information de manière aussi neutre que possible**, sans prendre parti pour une catégorie particulière aux dépens des autres.

L'ADIL 75 relaie d'ailleurs en cela le positionnement de l'association nationale. La crédibilité de l'ADIL repose évidemment sur son ouverture à tous les partenaires du monde du logement qui doivent y trouver un lieu d'échanges, de partage d'information, et y apporter leur contribution, au minimum à travers le partage des données dont ils disposent.

Concrètement, les membres de l'association se répartissent en quatre collèges :

- Collège des offreurs de biens et services concourant au logement : Collège I ;
- Collège des demandeurs : les différents mouvements de consommateurs et organisations d'usagers : Collège II ;
- Collège des organismes d'intérêt général : Collège III ;
- Collège des Pouvoirs Publics : l'Etat, le Département de Paris, l'Association des maires de France, la Région, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) : Collège IV.

Les collèges I et III comprennent des membres actifs et des membres associés.

Le collège I comprend un peu plus d'une trentaine de membres, parmi lesquels des offreurs de logement au sens strict (Paris Habitat, la RIVP, la SIEMP...), des banques comme le Crédit Foncier ou la Caisse d'Epargne, et des professionnels comme la Chambre des notaires et celles de géomètres experts.

Le collège II comprend actuellement quatre membres : la Confédération générale du logement, la Confédération nationale du logement, la Fédération de la mutualité parisienne, l'Union des associations familiales (UDAF) de Paris.

Les organismes d'intérêt général qui composent le collège III constituent une catégorie assez hétérogène puisque l'on y trouve aussi bien sur une quarantaine de membres des organismes intéressés par les prestations de l'ADIL 75, comme le CNRS ou certains ministères que des organismes divers issus du monde de l'immobilier (la Fédération française du bâtiment ou l'Union nationale de la propriété immobilière - UNPI).

Enfin, le collège des pouvoirs publics comprend l'Etat, le Département de Paris, l'Association des maires de France, la Région, les établissements publics de coopération intercommunale.

La liste complète des membres, à fin 2009, se trouve reproduite en annexe 2.

1.3. Une vraie vie associative

Les rapporteurs ont été conviés à assister, le 9 décembre 2009, à l'assemblée générale de l'ADIL. Cette opportunité leur a permis de vérifier concrètement l'existence d'une vie associative authentique, où les questions de l'ordre du jour (par exemple la situation financière de l'association et ses perspectives d'évolution) font l'objet d'un véritable débat, en présence d'un nombre élevé de participants (plus de cinquante le 9 décembre 2009, sur un total de 85 adhérents). C'est aussi l'occasion pour les entités adhérentes de se rencontrer, d'échanger des informations, voire de confronter des points de vue pas toujours identiques sur certains sujets ; il faut se souvenir à cet égard que l'ADIL 75 réunit un certain nombre d'organismes dont les points de vue ne coïncident pas forcément sur tous les sujets (représentants des propriétaires et représentants des locataires, par exemple).

L'Assemblée générale se réunit au moins une fois par an.

Elle remplit les fonctions classiques d'une AG (approbation des comptes, vote du budget prévisionnel et éventuellement rectificatif, renouvellement du Conseil d'administration - à raison de la moitié de chaque collège tous les deux ans).

Aucune obligation de quorum n'est imposée pour les votes, ce qui est assez logique compte tenu du nombre important de membres.

Le Conseil d'administration

Ses membres sont désignés dans les conditions suivantes :

- les membres de droit sont membres du Conseil d'administration (le Département de Paris, les représentants de l'Etat...).
- pour les autres, seuls les membres actifs sont éligibles au Conseil d'administration ainsi que les membres associés du collège I.

- les membres des collèges, I, II et III élisent en leur sein leurs représentants au Conseil d'administration dans la limite de 10 par collège.
- pour le collège IV, chaque membre désigne son ou ses représentants, le Département de Paris ne pouvant désigner plus de 8 représentants.

Ce dispositif fait apparaître clairement **une volonté d'assurer une place importante et garantie aux représentants des pouvoirs publics, et une place importante au collège I, qui est celui des offreurs de logement**, puisque dans celui-ci les membres associés (et pas simplement les membres « actifs ») sont éligibles.

L'article 13 des statuts prévoit que « le Conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir au nom de l'association et faire, ou autoriser, tous les actes ou opérations relatifs à son objet ».

Ce même article prévoit également que :

« Le conseil procède, **lors de sa première séance qui suit l'assemblée générale, à la désignation de son bureau** composé d'un président, un ou plusieurs vice-présidents, d'un secrétaire, d'un trésorier. Les membres sortants du bureau sont rééligibles.

Le bureau doit être en principe composé à l'image du Conseil d'administration ».

Cette dernière disposition est tout à fait importante. Tout d'abord parce que le bureau a vocation à être l'instance de direction habituelle, courante, de l'association, ensuite parce qu'il associe effectivement des représentants de différents milieux professionnels et associatifs autour du projet de l'ADIL 75.

Le bureau se réunit une fois par trimestre sur convocation du Président. Il est composé :

- du Président dont les fonctions sont définies à l'article 14 des statuts ;
- de 3 Vice-présidents qui peuvent recevoir délégation de pouvoir du Président et le remplacer en son absence dans les limites de la délégation reçue ;
- d'un Secrétaire, chargé de la tenue des registres des membres de l'association, de la bonne tenue des délibérations et des procès-verbaux de l'assemblée ;
- d'un Trésorier, chargé de superviser la gestion des comptes et du patrimoine de l'association. A la fin de chaque exercice, il dresse le bilan de l'année écoulée, prévoit le budget de l'année suivante et rédige le support financier soumis à l'Assemblée générale annuelle : pour l'exercice de sa mission, il se fait assister par le Commissaire aux comptes ainsi que par le personnel de direction de l'ADIL 75 ;
- d'autres membres : six membres élus par le Conseil d'administration composent également le bureau.

La composition du bureau ne peut pas excéder 12 personnes.

Statutairement, « **le bureau assiste le Président dans les orientations des politiques générales de l'ADIL 75 et dans la gestion des affaires courantes de l'association** ».

Sa composition est, début 2010, la suivante :

Président :

Monsieur DUTREY, Conseiller de Paris

1^{er} Vice-Président :

Monsieur....., Astria (organisme national collecteur de la participation des employeurs à l'effort de construction, « 1 % logement »)

Vice-Président Collège II :

Madame....., Union Départementale des Associations Familiales de Paris

Vice-Président Collège III :

Madame....., Caisse d'Allocations Familiales de Paris

Vice-Président Collège IV :

Monsieur....., Préfecture de Paris, Directeur de l'Urbanisme et des Actions de l'Etat

Trésorier :

Monsieur....., Chambre des Notaires

Secrétaire :

Madame....., Confédération Générale du Logement

Membres :

- Madame CAPELLE, Conseiller de Paris
- Monsieur....., CIRCI (« Crédit rachat conseil ». Cette association conseille et oriente les accédants à la propriété, établit des plans de financement, assiste les emprunteurs...)
- Monsieur....., Régie Immobilière de la Ville de Paris
- Monsieur MARCOVITCH, Conseiller de Paris
- Monsieur....., Fédération de la Mutualité Parisienne

Ses différents membres représentent donc bien, par la diversité des entités représentées, la plus large partie des acteurs du monde du logement.

1.4. L'association locale et l'Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL)

Sur la suggestion de la directrice générale de l'ADIL 75, les rapporteurs ont rencontré le directeur général de l'ANIL.

Deux thèmes ont été abordés au cours de l'entretien : celui des compétences et des rapports ANIL/ADIL, d'une part, et celui de l'articulation des sites Internet de l'ANIL et des ADIL. Ce second sujet sera évoqué au chapitre 2.3.

L'ANIL/Agence Nationale pour l'Information sur le Logement a été constituée en mars 1975 sous l'impulsion des pouvoirs publics.

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, l'ANIL, comme les ADIL au plan local, regroupe au plan national les responsables de l'habitat :

- professionnels publics et privés de l'immobilier
- organismes représentant les familles et les usagers
- pouvoirs publics et organisations d'intérêt général

L'ANIL est à la fois un centre de ressources pour les ADIL, et la bénéficiaire de leurs informations et recherches. L'ANIL propose aux ADIL des services spécifiques : outils documentaires, avec des dossiers techniques et un service de documentation, des publications : un bulletin trimestriel sur l'actualité du secteur du logement, avec l'évolution de la réglementation et de la jurisprudence, un indicateur des taux, élaboré avec les organismes de crédit, et elle rédige avec le ministère de l'Equipeement et du Logement une rubrique sur le site Internet de ce dernier. Mais pour l'observation de la réalité locale, elle s'appuie sur le réseau des ADIL : ainsi des fiches statistiques communes à l'ensemble des ADIL sont remplies par les conseillers à l'issue des entretiens avec les personnes reçues. Les données recueillies sur les préoccupations et démarches des visiteurs sont ensuite analysées sur le plan national.

Il y a donc un véritable travail commun entre l'ANIL et les ADIL - et donc l'ADIL 75 ; la première bénéficie des remontées d'information du terrain ; la seconde peut s'appuyer sur les informations générales et les documents techniques et juridiques à caractère national, explicités et commentés par la première.

Pour autant, il s'agit bien d'associations indépendantes.

Le seul pouvoir confié par le code de l'urbanisme à l'ANIL sur les ADIL est celui de l'agrément. Celui-ci peut être refusé ou retiré à une ADIL qui se refuserait à remplir sa mission statutaire (renseigner le public...) ou connaîtrait des dérives institutionnelles (ADIL qui jouerait un rôle d'agence immobilière). Ces dérives sont toutefois rares et il n'a pas été cité d'exemple précis aux rapporteurs.

A côté des dérives au sens strict, l'ANIL invite les ADIL à la prudence, pour qu'elles **respectent le principe qui fait leur originalité et leur force : l'indépendance.** Elle proscrit l'acceptation par une ADIL d'une délégation d'agrément pour seconder les dossiers de prêts accordés par des collectivités locales ; elle met en garde les ADIL pour le recrutement de leurs collaborateurs en prohibant l'embauche d'anciens fonctionnaires ou de personnes issues du milieu bancaire¹.

S'agissant de l'ADIL 75, le directeur de l'ANIL n'émet aucune critique de cette nature, et son jugement sur le fonctionnement et les résultats de l'ADIL 75 est tout à fait positif. Il est cependant assorti d'une réserve en ce qui concerne l'activité de formation, pour deux raisons : le risque de voir dériver l'activité des conseillers vers un secteur lucratif, et le fait que certains des partenaires de l'ADIL ont de faibles moyens financiers et ne doivent pas être écartés du bénéfice de ces formations ; la rémunération des ADIL dans ce domaine doit se limiter à un « défraiement ». On verra dans le chapitre 3.3. en décrivant les réalisations de l'ADIL 75 dans ce domaine que ces observations sont d'ores et déjà assez largement prises en compte, mais que la question mérite un débat.

L'articulation des compétences et des savoirs faire ANIL/ADIL apparaît donc efficace et fondée sur un pragmatisme de bon aloi ; c'est toutefois dans le domaine des sites Internet qu'elle trouve actuellement ses limites (cf. infra).

¹ La directrice générale de l'ADIL 75 nous a confirmé l'existence de ce dernier risque et l'attention particulière portée au comportement des conseillers en matière de conseil financier.

1.5. Les rapports entre la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) et l'ADIL 75, la nouvelle convention avec la Ville

1.5.1. Les rapports entre la DLH et l'ADIL 75

Les rapporteurs ont rencontré plusieurs responsables des deux sous-directions concernées, la sous-direction de la politique du logement (bureau de l'habitat privé et de la synthèse budgétaire), et la sous-direction de l'habitat.

La première est plus particulièrement chargée du suivi « statutaire », c'est dans ce service qu'a été préparée la nouvelle convention, tandis que la seconde a pu développer le point de vue de l'usager et évaluer l'activité de l'ADIL 75.

Que ce soit dans une sous-direction ou dans l'autre, les avis sont tout à fait positifs, et le rôle joué par l'ADIL 75 pour l'information des Parisiens est salué.

L'activité de l'ADIL 75 ne se limite pas aux permanences et intéresse la DLH à d'autres titres :

- **L'ADIL 75 siège dans plusieurs organismes** dont le CODERST (conseil départemental de l'environnement, des risques sanitaires et technologiques)² et la commission locale d'amélioration de l'habitat³. Elle est présente aussi dans les commissions d'attribution de logements de cinq mairies d'arrondissement (2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème}, 10^{ème}, 12^{ème}), dans les commissions qui attribuent des aides aux locataires en difficulté.
- **L'ADIL 75 dispense des formations** au bénéfice d'agents de la DLH. Quatre sessions ont été organisées en 2009, elles ont fait l'objet d'une rémunération spécifique (1 380 € pour l'une, 2 250 € pour une autre et 1 500 € pour chacune des deux dernières).

² **Le conseil départemental de l'environnement, des risques sanitaires et technologiques (CODERST)** est une commission administrative, présidée par le préfet de police ou son représentant, qui concourt à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi des politiques publiques dans les domaines de la protection de l'environnement, de la gestion durable des ressources naturelles et de la prévention des risques sanitaires et technologiques. Il est composé d'élus, de représentants d'associations, de professionnels, d'experts et de services de l'Etat. Il est chargé d'émettre un avis sur les projets d'actes réglementaires et individuels en matière d'installations classées, de déchets, de protection de la qualité de l'air et de l'atmosphère, d'eaux destinées à la consommation humaine (protection des captages d'eau potable) et d'eaux minérales naturelles, de police de l'eau et des milieux aquatiques (filières de traitement des boues de stations d'épuration), de risques sanitaires (habitats insalubres).

³ **La commission départementale d'amélioration de l'habitat** décide, au niveau local, de l'attribution et du versement des subventions de l'ANAH (Agence nationale de l'amélioration de l'habitat), destinées à la réhabilitation des logements appartenant à des propriétaires privés. Ces aides peuvent être accordées soit à des propriétaires qui s'engagent à louer les logements, soit à des propriétaires modestes pour améliorer le confort de leur résidence principale. La commission a également pour mission d'approuver les programmes d'actions intéressant son ressort et de statuer sur le rapport annuel d'activités établi par le délégué local. Elle peut aussi être saisie pour avis de toute convention intéressant l'amélioration de l'habitat et engageant l'agence au niveau de son territoire. Elle est présidée par le directeur de l'urbanisme et du logement de la Préfecture de Paris.

- Enfin l'ADIL 75 répond ponctuellement à des demandes d'expertises sur des sujets éventuellement étroits mais complexes, qu'elle est particulièrement bien placée pour traiter compte tenu de ses liens avec les divers acteurs du logement ; ces interventions ne donnent pas lieu à rémunération.

En ce qui concerne les permanences, les rapporteurs ont interrogé la DLH sur leur articulation avec le nouveau dispositif du point d'accueil logement, expérimenté dans le 12^{ème} arrondissement, le « Relais Informations Logement Habitat ».

Il s'agit d'un guichet unique, mis en place depuis le 6 janvier 2010, qui met à disposition des usagers aide et information sur le logement social, les aides au logement, à la location, à l'accession à la propriété, les dispositifs spécifiquement parisiens... Il travaille avec la DLH, mais aussi avec la DASES et le CASVP, **et accueille les permanences quotidiennes de l'ADIL 75.**

Le RILH, qui pourrait être étendu à d'autres mairies d'arrondissement en fonction des résultats, renforce encore le pôle « logement » des mairies d'arrondissement puisque la DLH disposait déjà dans les plus importantes de celles-ci de point d'accueil pour renseigner les usagers. En fait ces points d'accueil ont un rôle de renseignement ponctuel et d'orientation (notamment pour les demandes de logement) mais ne sont pas à même de traiter des sujets complexes (les agents de la DLH en poste sont du reste de catégorie C).

L'expérience RILH **consiste à formaliser les échanges d'information avec l'ADIL, et d'autres associations comme le PACT, au sein d'une structure ouvrant sur un partenariat et un fonctionnement en réseau ; en aucun cas il ne devrait s'agir de se substituer aux permanences ADIL.**

Il a d'ailleurs été rappelé aux rapporteurs qu'un **bureau d'information sur le logement** avait autrefois été tenu par la DLH mais que celui-ci n'avait qu'un rôle limité, faute de permanence en mairie (il était situé boulevard Morland), faute aussi d'un nombre suffisant d'agents compétents.

1.5.2. L'évolution du dispositif conventionnel entre la Ville et l'ADIL 75

Une nouvelle convention vient tout juste d'être adoptée par le Conseil de Paris en avril 2010. Elle est reproduite en annexe.

L'ancienne convention datait de février 2000, et n'avait été modifiée qu'une seule fois, en octobre 2002.

Le nouveau texte reprend une large part de l'ancien dispositif :

- **dans sa présentation** : la convention proprement dite qui rappelle les principes demeure complétée d'annexes qui détaillent les services attendus de l'ADIL 75 au bénéfice des Parisiens, pour les personnes à la recherche d'un logement, les personnes souhaitant améliorer celui qu'elles occupent, celles qui rencontrent une difficulté de nature juridique, fiscale ou financière ; les jours et horaires des permanences en mairie sont également détaillés en annexe.
- **par son objet** : « assurer une mission d'information personnalisée auprès des Parisiens pour leur permettre de résoudre les difficultés qu'ils rencontrent en matière de logement » ; la formulation est à peu près identique.

L'ADIL a d'autre part fait préciser que son action, « assurée notamment par des entretiens personnalisés et des renseignements téléphoniques, [était] limitée à la seule information, à l'exclusion de tout acte contentieux, commercial ou financier avec le public ».

Les éventuelles dérives commerciales ou financières ont déjà été évoquées brièvement ; en ce qui concerne les « actes contentieux », l'ADIL 75 rappelle qu'elle ne saurait en aucun cas engager par ses conseils et analyses sa responsabilité juridique, et encore moins se substituer aux professionnels du droit.

S'agissant de la durée, l'ancienne convention prévoyait une durée de cinq ans et un renouvellement par tacite reconduction. Ce dernier point a disparu du nouveau texte et la durée réduite à trois ans.

L'ADIL s'engage désormais (article 6) à fournir conformément aux dispositions légales chaque année le bilan certifié conforme, le compte de résultat et les annexes, le rapport du commissaire aux comptes, ainsi (article 7) qu'un **compte-rendu financier relatif à l'utilisation de la subvention**.

D'autre part, un article relatif aux « contributions non financières » prévoit désormais que les locaux affectés à l'ADIL dans les mairies d'arrondissement, mis à disposition gratuitement (c'était déjà le cas), sont désormais valorisés dans les comptes de l'association. Ce point a d'ores et déjà été pris en compte pour le compte de résultat et le bilan 2009.

Enfin, et surtout, **le montant de l'aide allouée par la Ville était révisé chaque année sur la base de l'index SYNTEC**, publié par la Chambre syndicale d'études et de conseils (article 19 de la convention du 14 février 2000). **Cette clause est supprimée** ; désormais, un avenant annuel est prévu par l'article 2 de la nouvelle convention, dont l'objet sera de fixer le montant de la subvention.

* *

*

2. LES QUESTIONS DES PARISIENS, REFLETS DES PROBLEMES DE L'HABITAT A PARIS

2.1. Les sujets qui préoccupent le public

On signalera tout d'abord que l'ADIL 75 met le plus grand soin à décompter, trier, analyser les questions auxquelles ses collaborateurs sont amenés à répondre. C'est, on l'a vu, une demande de l'ANIL au plan national ; mais c'est surtout au quotidien un aspect essentiel du suivi de l'activité, et un support pour les analyses et les études dont peuvent ensuite bénéficier ses partenaires.

Le document de base, qui retrace l'activité de l'année, **est le rapport annuel d'activité**. Fort d'une trentaine de pages, celui-ci regroupe un ensemble important de données chiffrées, retrace l'activité des services documentaires, de la formation professionnelle, de la communication et des actions spécifiques.

Les analyses qui suivent sont donc largement reprises de ces documents (rapports 2008 et 2009).

2.1.1. La location, thème majeur des préoccupations

A 73 % en 2007, 70 % en 2008, 72 % en 2009, ce sujet, dans son acception la plus large, reste largement dominant même si les chiffres font apparaître de légères évolutions d'une année sur l'autre.

Le tableau ci-dessous fait apparaître les différents thèmes de consultation, en pourcentage.

Thèmes	% consultations
Augmentation de loyer	15 %
Exécution des obligations du bailleur et du locataire	10 %
Charges	10 %
Congé du bailleur	9 %
Dépôt de garantie	9 %
Réparations	8 %
Rédaction du bail	7 %
Congé du locataire	7 %
Impayés	6 %
Expulsions	5 %
Droit au logement opposable	4 %
Indécence, insalubrité	3 %
Etat des lieux	3 %
Divers (AL, APL, amélioration, assurances) ⁴	4 %

Il convient de préciser d'emblée que les questions proviennent **aussi bien de locataires que de bailleurs**. Ces chiffres sont ceux de l'année 2009 : les chiffres des années 2007 et 2008 sont très proches.

⁴ AL : allocation logement - APL : aide personnalisée au logement

S'agissant du secteur concerné, 72 % des consultations portent sur le secteur libre, 18 % sont relatives aux logements meublés, 10 % concernent le parc social. Enfin 5 % concernent la loi de 1948 ; ces dernières portent sur des questions souvent complexes dont l'enjeu est généralement le maintien dans les lieux, donc très important pour les intéressés.

L'ADIL 75 classe les interrogations des locataires, par ordre d'importance, comme suit :

- les augmentations de loyer
- les questions relatives aux charges et aux congés
- les questions liées au dépôt de garantie

Les locataires du parc social ajoutent à ces questions des interrogations sur **le supplément du loyer de solidarité (SLS)**. Un pic de questions sur ce sujet a été noté fin 2008 et début 2009, au moment de l'application de la mesure (les hausses ont été appliquées sans progressivité ni transition, au 1^{er} janvier 2009). L'ADIL 75 note que ces mesures « ont généré des appels et des consultations de la part d'une population inquiète et souvent peu concernée ; pour ceux qui sont touchés par le SLS, la perspective d'une accession est envisagée mais par forcément réalisable ».

On notera que **l'ADIL 75 dispose d'un logiciel de calcul**, mis à jour par l'ANIL, pour aider les personnes concernées ou susceptibles de l'être.

Les principales interrogations des bailleurs portent sur les points suivants :

- | | |
|-------------------------------------|------|
| - Fixation du loyer - Révision | 17 % |
| - Congé | 14 % |
| - Impayés | 13 % |
| - Rédaction du bail, état des lieux | 16 % |
| - Charges | 6 % |
| - Expulsion | 5 % |

Ces questions sont stables d'une année sur l'autre.

Le rapport 2009 relève que « les bailleurs semblent peu préoccupés des nouvelles obligations, tels les diagnostics (performances énergétiques, exposition au plomb...) ou la mention obligatoire de la surface habitable... en pratique nous constatons tout simplement qu'ils s'en dispensent ».

2.1.2. L'accession à la propriété : de la batterie de renseignements et d'outils, à la mise en garde

Si elles sont bien moins nombreuses que les questions des locataires ou des bailleurs, celles liées à l'accession à la propriété revêtent un caractère stratégique pour leurs auteurs.

Il faut d'abord noter que la crise survenue en 2008-2009 a eu un impact non négligeable sur la solvabilité des acheteurs potentiels.

D'après les calculs de l'ADIL 75, sur l'ensemble des opérations d'achat envisagées **25 % des opérations n'étaient pas faisables en 2009, contre 18 % en 2008** alors que le chiffre n'était que de **10 % en 2007** ; on n'est pas loin d'une véritable crise de solvabilité.

On a vu que le public de l'ADIL 75 était tout naturellement - et statutairement - parisien : en ce qui concerne l'accèsion à la propriété, les consultants font en partie exception puisque 70 % à peine des demandes portent sur un projet d'accèsion à Paris, pour des raisons économiques évidentes, le reste se répartissant entre les départements franciliens.

Le projet d'achat porte en majorité sur des studios (14 %) et des deux pièces (44 %) ; même si le rapport 2009 note que la demande des 3 et 4 pièces est en augmentation, elle reste minoritaire (28 % pour les trois pièces, 10 % pour les quatre pièces). L'âge moyen du « chef de ménage » est de 35 ans, pour un revenu moyen mensuel de 2 895 € en 2009 (2 466 € en 2008).

Les candidats accédants sont majoritairement des locataires du secteur privé (68 %), mais les locataires du parc HLM représentent comme les occupants à titre gratuit des minorités non négligeables (14 % chacune).

Un peu plus de la moitié envisagent l'achat dans l'ancien, 31 % achètent dans le cadre d'une opération d'acquisition-amélioration, 17 % dans le neuf. Ces chiffres sont susceptibles de varier assez sensiblement d'une année sur l'autre, en fonction notamment de l'offre et des conditions d'accès aux logements neufs (12 % en 2008 - 17 % en 2009).

Les aspects financiers des opérations

Le coût moyen de l'opération en 2009 est de 207 167 € (172 836 € en 2008) avec un apport personnel de 52 000 € (43 300 € en 2008).

La mensualité de remboursement des prêts avant l'aide personnalisée au logement (APL) est de 870 € (763 € en 2008).

Les prêts utilisés sont pour :

- 88 % des prêts bancaires
- 83 % des prêts à taux zéro
- 65 % des prêts Paris logement (59 % en 2008)
- 10 % des prêts employeurs

La durée moyenne du prêt est de 22 ans.

Les personnes qui viennent consulter sont pour environ un tiers dans une phase de première information (30 % environ des demandes).

Pour les trois quarts d'entre elles, **la demande aboutit à l'établissement d'un diagnostic financier : puis-je acheter ?** Un quart des demandes donnent lieu à l'élaboration d'un véritable plan de financement. Enfin, un certain nombre de questions portent sur des données techniques précises sur les prêts ; le prêt Paris Logement en particulier donne lieu à beaucoup de questions⁵.

⁵ Pour lesquelles beaucoup de réponses sont accessibles sur paris.fr (rubrique logement, puis « commet bénéficier du prêt Paris logement 0 % ») avec aussi un renvoi vers le site de l'ADIL 75

Un appui technique et un conseil de prudence

L'achat d'un logement, particulièrement pour un primo-accédant, n'est pas sans risque. Les partenaires que le candidat à l'opération rencontre (professionnels de l'immobilier, promoteurs, agences, profession bancaire...) défendent avant tout, bien naturellement, leurs propres intérêts.

Les conseillers de l'ADIL 75 aident d'abord les personnes intéressées en leur fournissant un appui technique : réponse aux questions juridiques, et surtout évaluation de la faisabilité financière - ce qui amène ainsi qu'on l'a vu un certain nombre de candidats à renoncer. Ils mettent aussi en garde contre un certain nombre d'illusions ou d'erreurs : les primo-accédants ont par exemple souvent tendance à négliger le futur budget des charges de copropriété, ou l'impact des taxes foncières, seul l'aspect positif (ne plus avoir de loyer à payer) étant pris en compte. **Les interlocuteurs des rapporteurs n'ont pas caché qu'ils mettaient fréquemment en garde des personnes imprudentes ou à tout le moins exagérément optimistes sur leur capacité financière ; éviter de futures situations de surendettement est une vraie priorité dans un contexte de forte incitation à l'accession à la propriété.**

2.1.3. L'amélioration des logements et les questions relatives à la copropriété

Ces sujets sont importants pour les Parisiens : en nombre, ils représentaient 15 % des motifs de consultation en 2008 et 12 % en 2009.

Le rapport annuel note, en 2008 comme en 2009, « **de nombreuses consultations sur les possibilités de financer les travaux d'amélioration ou/et d'entretien**, notamment à l'aide de prêts ou de subventions de l'ANAH ». Sur ce dernier point, l'ADIL déplore la disparition du « Pass-Travaux » qui permettait aux salariés de bénéficier de prêts à taux avantageux (1,5 %) dans des conditions très souples⁶.

⁶ Le 1 % Logement est l'organisme qui récolte la participation financière des employeurs à l'effort de construction en France. Ainsi, toutes les entreprises de plus de 20 salariés (hors secteur public et agricole) doivent verser une contribution chaque année à un organisme collecteur. L'argent récolté permet la mise en place de dispositifs visant à améliorer les conditions de vie de leurs salariés en réalisant des travaux dans leur résidence principale. C'est le 1 % logement qui finance, par exemple, le Pass-Foncier permettant l'accès à la propriété à des familles modestes.

Jusqu'alors, le 1 % Logement finançait aussi le prêt Pass-Travaux qui permettait à 150 000 ménages par an de bénéficier de cet outil très souple d'aide au financement des travaux ou des aménagements sur leur bien immobilier. Le gouvernement a décidé, l'an dernier, de faire porter la charge du financement de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) et de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) au 1 % Logement. Ceci s'inscrit dans une volonté du gouvernement de poursuivre la réhabilitation des centres villes. Pour rééquilibrer son budget, l'organisme a dû réduire son enveloppe Pass-Travaux qui est passée de 900 à 200 millions d'euros. Comme les 200 millions étaient déjà couverts par les dossiers déposés, le 1 % Logement a suspendu, en décembre 2008, le Pass-Travaux.

Les aides pour des travaux allant dans le sens du « développement durable »

Le rapport d'activité 2009 note sur ce point :

« beaucoup d'interrogations sur l'écoprêt à taux zéro. Ce prêt de 30 000 € maximum remboursable sans intérêt sur 10 ou 15 ans n'a pas été pensé pour les copropriétaires. Nous avons eu également des questions relatives au crédit d'impôt développement durable, ainsi que sur les majorations du crédit d'impôt pour les intérêts d'emprunt.

Nous devons aujourd'hui répondre aux questions des locataires et bailleurs sur la nouvelle répartition des charges liées aux travaux d'économie d'énergie. Une contribution financière en sus du loyer et des charges peut être demandée au locataire lorsque le bailleur a réalisé dans le logement loué ou dans les parties communes de l'immeuble, des travaux d'économie d'énergie.

Nous communiquons enfin sur les mesures spécifiques mises en place par la Ville de Paris. Nous informons sur les subventions accordées par la Ville pour financer le diagnostic énergétique de l'immeuble en copropriété et les travaux préconisés par le diagnostic et l'ADIL 75 observe que « l'affluence des textes dans ce domaine n'est pas simple, qu'elle se doit d'accroître ses efforts d'information auprès d'un public ne maîtrisant pas ce paysage compliqué ».

Les questions relatives à la copropriété

Celles-ci sont un sujet récurrent. Les Parisiens font notamment porter leurs questions sur :

- les travaux (29 % des consultations)
- les décomptes de charges (11 % des consultations) et les impayés de charges (7 %)
- les questions relatives au syndic (11 % des consultations)
- l'organisation des assemblées (règles de majorité... ; 20 % des consultations)
- les règlements de copropriété (10 % des consultations)

Dans son rapport 2008, l'ADIL 75 notait que « les tensions s'accumulaient dans certaines copropriétés de par le poids croissant des charges, face aux travaux d'entretien, d'ascenseur, ceci dans un contexte d'alourdissement des charges liées au coût de l'énergie ».

Ce constat est renouvelé en 2009, et elle note une « inquiétude croissante des copropriétaires » « qui craignent de ne plus pouvoir faire face aux travaux ». Bien que l'ADIL 75 ait suggéré de réfléchir à des formes « d'épargne forcée » pour étaler le coût des travaux, elle relève que les immeubles dans lesquels des provisions pour travaux ont été constituées sont dans les faits très rares ; la disparition du « Pass-Travaux » est là aussi déplorée.

2.2. La mise en œuvre des réponses : les permanences, le téléphone, les autres rencontres avec le public

2.2.1. Les permanences en mairie d'arrondissement, clé de voûte du service au public

L'accueil en permanence vient s'ajouter aux rendez-vous accordés au siège, boulevard Edgar Quinet pour des entretiens (3 058 en 2008 ; 2 600 en 2009). Il ne s'en différencie pas par son contenu, tous les sujets liés au logement pouvant être abordés.

Les permanences sont toutes hébergées en mairie d'arrondissement (à l'exception du 15^{ème} arrondissement où la permanence se situe dans un local annexe). Les conditions matérielles sont variables - le local de la mairie du 18^{ème}, par exemple, où les permanences sont quotidiennes et tenues toute la journée, ne bénéficie pas de la lumière naturelle. A la mairie du 6^{ème}, le local est difficile à trouver.

Les conseillers s'accommodent de ces conditions de travail qui peuvent être un peu précaires dans la mesure où ils sont bien conscients que l'implantation directe en mairie, où l'espace disponible est rare et convoité, est un privilège. On notera que sur le plan matériel l'ADIL 75 ne fournit pas de téléphone portable, mais des clés 3G pour se connecter à Internet. Les lignes fixes sont à la charge de l'ADIL.

L'organisation du travail en permanence

Elle repose sur **deux principes simples** :

- les conseillers passent chaque semaine au moins une journée ou une demi-journée au siège. Il s'agit tout à la fois de leur permettre de garder le contact avec celui-ci, d'effectuer des recherches, de se former,
- les conseillers ne sont en général pas spécialisés sur une mairie, ils assurent et se partagent plusieurs permanences. Les conseillers les plus anciens ont ainsi pu fréquenter la plupart des mairies d'arrondissement. On évite ainsi tout risque de « clientélisme ».

Ce système oblige à une **gestion de planning rigoureuse**, qui est assurée par le secrétaire général de l'ADIL 75, au moyen d'un logiciel spécialisé, apparemment « très complexe » d'emploi : une réflexion pourrait être engagée pour son remplacement, sachant qu'il existe maintenant sur le marché des produits simples d'emploi et peu coûteux pour effectuer ces tâches.

Les permanences fonctionnent sur le principe de la prise de rendez-vous.

Les usagers sont invités à les prendre auprès des hôtesses d'accueil, ou par téléphone. Le délai, en moyenne, n'excède pas une huitaine de jours.

La recherche d'un délai court obéit à deux impératifs :

- bien évidemment ne pas faire attendre les personnes,
- plus le délai d'attente s'allonge et plus le nombre des rendez-vous manqués (les personnes ne viennent pas) est élevé.

Les trous ainsi générés dans l'emploi du temps ne sont pas forcément perdus : ils permettent souvent d'accueillir sans rendez-vous des demandeurs pressés, de faire face à des urgences (personnes menacées d'expulsion).

Les conseillers font face en moyenne à une dizaine de rendez-vous par jour, parfois moins en fonction de l'affluence ; les entretiens ont une durée moyenne d'une demi-heure.

Les conseillers tiennent une main courante, sur papier, qui retrace les caractéristiques de chaque demande ; les informations ainsi recueillies sont ensuite classées et remontées au siège de l'ADIL 75 où elles sont exploitées notamment à des fins statistiques.

Les rapporteurs ont interrogé une conseillère sur l'opportunité d'une informatisation de la main courante. Sa réponse a été très réservée. En fait le système actuel donne toute satisfaction ; il est consultable par les permanenciers qui se succèdent sur place, il suffit d'ouvrir le cahier pour retrouver les affaires en cours.

Le service rendu

C'est bien sûr d'apporter des réponses aux questions posées, en débrouillant souvent des affaires complexes, dont la nature varie évidemment suivant les arrondissements. Le public du 18^{ème} arrondissement n'est pas celui du 6^{ème} ou du 12^{ème}.

Les rapporteurs ont eu l'occasion d'assister à des entretiens portant sur des sujets divers (problèmes de travaux de copropriété, de maintien dans les lieux avec la prolongation d'un bail régi par la loi de 1948, d'un problème des dégâts des eaux dans un immeuble de Paris Habitat). Le point commun de ces entretiens, outre la complexité juridique et administrative des sujets abordés, était l'évidente incapacité des consultants à les régler par eux-mêmes.

L'appui des conseillers va aussi loin que possible : ils rappellent au téléphone les intervenants, débrouillent les dossiers, aident à préparer des éléments pour se présenter par exemple devant une commission de conciliation pour une révision de loyer. Par contre ils n'interviennent jamais eux-mêmes devant les organismes de conciliation ou les tribunaux : leur mission s'arrête là ou commence celle des avocats ou autres professionnels du droit.

Les conseillers sont tous recrutés avec une formation du niveau bac + 4 ou 5 orientée vers l'immobilier. Ils sont souvent de plus spécialistes d'un sujet spécifique. Celui rencontré dans le 18^{ème}, par exemple, connaît particulièrement bien les problématiques liées aux plans de financement, au surendettement, aux aides personnelles, et fait évidemment bénéficier l'ADIL 75 et ses collègues de son expertise.

Les conseillers sont enfin amenés à travailler avec d'autres associations présentes sur place ; dans le 10^{ème} arrondissement, par exemple, la conseillère a des contacts fréquents avec l'écrivain public et le conciliateur de justice.

2.2.2. Les autres permanences

Elles se divisent en deux catégories :

- celles tenues dans les maisons de la justice et du droit, et les points d'accès au droit
- les permanences destinées à des entités partenaires

Les maisons de la justice et du droit des 10^{ème}, 14^{ème} et 17^{ème} arrondissements bénéficient de permanences d'une demi-journée, l'après-midi, tous les quinze jours. Les six points d'accès au droit (13^{ème} et 15^{ème} arrondissements) accueillent chacun une permanence d'une demi-journée toutes les semaines.

Neuf permanences sont dédiées à des entités partenaires ; elles concernent principalement des ministères et organismes publics. On y trouve aussi celle organisée pour l'AGOSPAP.

2.2.3. Une offre spécifique pour les agents de la Ville

Celle-ci existe depuis 2003 et fonctionne par demi-journées, un jeudi sur deux, rue de la Bûcherie. Pour l'ADIL c'est donc une activité assez marginale ; étant réservée aux agents de la Ville, elle méritait cependant une attention particulière.

La prise de rendez-vous peut être effectuée par les assistantes sociales de la DRH, ou par téléphone.

Elle est malheureusement peu connue, malgré un petit effort de publicité qui consiste à signaler de temps à autre son existence sur le dépliant joint par la DRH aux bulletins de paie, dépliant qui contient un ensemble d'informations diverses susceptibles d'intéresser les agents : en 2009, **107 personnes seulement ont été reçues (131 en 2008)**. Il faut noter que la conseillère assure également un suivi des dossiers par téléphone et par mail.

Les consultations portent sur :

- Le locatif

38,5 % des agents de la Ville de Paris interrogent l'ADIL 75 sur les rapports locatifs :

- la majorité des entretiens (30 %) ont trait au droit commun du contrat de location : l'établissement de l'état des lieux, la restitution du dépôt de garantie, la régularisation des charges locatives et du loyer...
- 7,5 % des consultations concernent le secteur social : la répartition des charges entre le locataire et le bailleur et les réparations locatives.

- L'accession

38 % des consultations portent sur l'accession à la propriété :

- 21 % des agents consultent afin d'obtenir des renseignements liés à l'achat dans le neuf ou dans l'ancien. Ils veulent connaître les prêts auxquels ils peuvent prétendre : prêt à taux zéro, prêt de la Ville de Paris. Les rendez-vous portent également sur les démarches à entreprendre pour réaliser au mieux leur achat et la nature des documents à solliciter lors de l'achat. De nombreuses consultations sont aussi relatives à la renégociation des prêts.
- 17 % des consultants ont demandé l'établissement d'un diagnostic financier afin de connaître leur enveloppe budgétaire ou un plan de financement.

- La recherche de logement

9,5 % des agents sont à la recherche d'un logement à louer. Beaucoup de locataires de logements sociaux s'interrogent sur la possibilité d'échanger leur logement.

Les agents cherchant un logement à louer à Paris ou en région parisienne s'informent sur les critères d'attribution des logements sociaux ; on note également des questions sur la procédure DALO.

- Le droit de la famille

9,5 % des rendez-vous concernent le droit de la famille. Les questions portent notamment sur les difficultés en cas de divorce ou de séparation. Les agents souhaitent connaître leur droit sur le logement.

Lorsque les agents sont propriétaires, ils souhaitent connaître les possibilités pour le rachat de part indivise ou la vente forcée du bien.

Ce sujet reste souvent abordé à l'occasion d'un projet d'acquisition afin de connaître leurs droits, surtout pour les couples non mariés.

- enfin quelques questions portent sur la copropriété ou les problèmes fiscaux.

A côté de cette permanence, l'ADIL 75 a plusieurs fois organisé à l'Hôtel de Ville **des forums de l'immobilier, avec la participation de professionnels du secteur** ; la dernière édition remonte à 2007. La conseillère chargée du secteur et la directrice de l'ADIL 75 nous ont confirmé que cette manifestation remportait un grand succès, et seraient tout à fait disposées à l'organiser à nouveau.

Les rapporteurs suggèrent qu'un effort de publicité soit réalisé en recourant au journal envoyé aux personnels, à l'Intranet, et aussi au réseau des gestionnaires de ressources humaines. D'autre part l'organisation d'une nouvelle édition du forum à l'Hôtel de Ville devrait être suggérée à la DRH, en liaison avec l'ADIL 75 qui à travers la permanence a une bonne connaissance des attentes de nos personnels.

2.2.4. Le renseignement téléphonique et les autres rencontres avec le public

Il faut d'abord relever que le standard téléphonique a enregistré 72 000 appels en 2009 (demandes de renseignements ou véritables consultations...).

Pour l'ADIL 75, la consultation consiste en une véritable discussion sur l'appelant et la délivrance de renseignements, l'appel ordinaire pouvant être une demande d'adresse, de rendez-vous, aboutir au simple renvoi à une documentation existante (sur Internet notamment).

L'activité de renseignement téléphonique est importante.

Les responsables de l'ADIL 75 estiment d'ailleurs que leur standard est à la limite de la saturation, tout en parvenant cependant à satisfaire l'essentiel des appels.

Les données ci-après, reprises du rapport d'activité 2009, décrivent les thèmes traités lors des consultations téléphoniques, au nombre de 28 000 en 2009 (en légère diminution par rapport à 2008 : 31 000).

Location	74 %
Accession	10 %
Copropriété	8 %
Fiscalité - Amélioration	2 %
Recherche de logement	2 %
Autres	4 %

Par rapport aux données globales, les consultations téléphoniques portent plus fréquemment sur la location, l'ADIL 75 observe d'ailleurs que les questions relatives à l'accession à la propriété étaient en légère baisse en 2009 par rapport aux années précédentes.

Parmi les questions d'ordre locatif, l'ADIL 75 observe, comme par le passé, une forte proportion des consultations relatives aux congés et aux augmentations de loyer ; les questions relatives aux charges et réparations sont également en nombre ; pour ce qui est de l'accession, 75 % des consultations portent sur les prêts ; pour la copropriété, les questions portent sur les travaux, notamment sur les conditions de majorité et leur financement.

L'ADIL 75 ne peut déterminer de manière précise la répartition géographique de l'origine des appels, l'impact des mobiles et des abonnements télérelais faussant les données, mais elle estime que 85 % des appels proviennent de Paris.

Les autres rencontres avec le public

L'ADIL 75 est bien entendu présente aux **différents salons de l'immobilier** organisés par les professionnels pour rencontrer le public : ainsi en 2009 deux éditions ont eu lieu respectivement à la Porte de Versailles et à la Porte de Champerret. L'ADIL 75 a participé aussi aux « journées parisiennes de l'énergie et du climat » organisées par la Ville, ainsi qu'à plusieurs forums en mairie d'arrondissement (7^{ème}, 9^{ème}, 18^{ème} avec l'équipe du développement local).

Il est ainsi possible de rencontrer des personnes qui n'ont pas forcément à ce moment précis une question à soumettre à l'ADIL 75, mais qui le moment venu se souviendront de son existence.

2.3. La problématique particulière des réponses par Internet et ses perspectives d'évolution

En 2009, 3 000 questions ont été enregistrées sur Internet, tandis que le site de l'ADIL 75 a enregistré 157 440 consultations.

L'échange de questions/réponses par Internet demeure donc encore marginal. Toutefois il est certainement appelé à se développer ; c'est par ailleurs une volonté exprimée par le président de l'ADIL 75.

Ce développement se heurte cependant à des contraintes particulières.

La simple consultation et la recherche documentaire : l'offre ADIL 75 et l'offre ANIL

Avant d'examiner le sujet de la consultation Internet proprement dite, **il faut tout d'abord décrire la situation des ressources documentaires accessibles sur les sites de l'ADIL 75 et de l'ANIL.**

Le site de l'ADIL 75 (adil75.org) offre un ensemble important de renseignements accessibles au public, parmi lesquels dans la rubrique « infos » la description des actions de la Ville de Paris (prêt 0 %, opération « louez solidaire et sans risque », les aides aux familles, etc). Une rubrique « renseignements utiles » propose toute une gamme d'information, la rubrique « outils » des calculatrices financières, un plan de financement,... ; mais l'internaute peut aussi accéder à certaines études réalisées par l'association ces dernières années⁷ ainsi que des offres de biens neufs proposés à la vente.

De son côté, le site de l'ANIL (anil.org) propose un peu sur le même modèle des fiches pratiques et des études mais il est évidemment plus orienté sur l'actualité nationale des thèmes liés au logement, même s'il comprend une rubrique sur les aides des collectivités locales.

⁷ On trouvera la copie des différentes pages en annexe 3

Les rapporteurs ont posé tant à l'ADIL 75 qu'à l'ANIL, **la question de la coordination des sites et d'une réflexion sur le rôle dévolu au site national et à ceux des associations locales**. Il existe bien des éléments de coordination : un site Extranet pour gérer les ressources documentaires communes, une commission des ADIL qui se consacre à Internet. Mais, dans les faits, on constate que les sites des associations locales - et ce point est particulièrement vrai pour celui de l'ADIL 75 - affichent des contenus qui vont bien au-delà des spécificités locales et par là même ont une vocation généraliste : il n'y a pas une répartition des rôles organisée entre des associations essentiellement porteuses d'informations locales et une ANIL qui se consacrerait à des informations nationales.

Il faut du reste relever que l'ADIL 75, par la compétence de ses conseillers et de ses cadres, a une capacité d'expertise qui dépasse le cadre local ; elle est parfaitement en mesure d'informer les internautes sur les dispositifs nationaux et ne s'en prive pas. Il faut aussi rappeler que chaque ADIL est indépendante, peut certes s'appuyer sur la structure nationale qui se revendique comme centre de ressources, mais sans contrainte hiérarchique.

La consultation par Internet et ses perspectives d'évolution

La consultation du site de l'ADIL 75, complétée au besoin par celle du site de l'ANIL, permet on vient de le voir de répondre à un ensemble important de questions.

Pour autant - les rapporteurs se sont attachés à chercher des réponses sur des cas concrets - **la simple consultation des sites ne permet pas de répondre à tout**, ce qui explique l'apparition de questions posées par Internet, adressées à l'ADIL 75 (qui est une des rares ADIL à les accepter, avec l'ADIL du département du Nord).

Il faut d'abord préciser qu'il n'existe pas aujourd'hui de procédé de réponse automatisée pour des structures telles que l'ADIL 75.

Toute réponse à une question posée via Internet passe donc par une intervention humaine (recherche de la réponse - envoi du texte contenant celle-ci et éventuellement de documents) relativement lourde et chronophage.

Celle-ci présente en outre trois difficultés

- **le risque juridique**. La réponse doit être formulée de manière à ne pas engager la responsabilité de l'association. La production d'un document écrit, en tout cas imprimable, peut être source de problèmes car celui-ci peut ressortir ultérieurement, lors d'un contentieux ;
- **le risque de débordement par des usagers non parisiens**. Toutefois cette difficulté peut être contournée en exigeant pour la réponse une adresse et un numéro de téléphone ; c'est ainsi que pratique l'ADIL du Nord, qui précise bien que les réponses Internet sont réservées aux habitants du département, auxquels on demande de faire connaître l'adresse de leur domicile ;
- enfin, et surtout, **la faisabilité de telles réponses**. Celle-ci doit être appréciée au regard de deux critères : la complexité des questions posées, l'aptitude de la personne qui les pose à maîtriser les données de référence.

Ainsi qu'il a déjà été expliqué, les rapporteurs ont constaté lors de leurs visites dans les permanences à la fois **la complexité des sujets évoqués et le faible niveau de connaissance** - juridique et plus simplement administrative - des usagers.

Il existe, bien évidemment, une population importante à Paris de cadres et de personnes qui ne rencontrent pas de difficulté de cet ordre, et qui par ailleurs manipulent parfaitement l'outil Internet.

Toutefois on peut penser que ce public est celui qui est le plus à même de trouver directement les réponses aux questions qu'il se pose – sauf lorsqu'elles sont particulièrement complexes, ce qui les rend alors d'autant plus lourdes à traiter par le moyen d'Internet⁸.

Il faut ajouter enfin que **le maillage étroit des permanences**, dans toutes les mairies, la situation centrale pour les Parisiens de l'ADIL 75 boulevard Edgar Quinet, enlèvent une partie de leur intérêt aux réponses par Internet, qui est l'accessibilité aux personnes éloignées, contrairement à la province.

En dehors de la réponse individualisée, **des progrès significatifs** pourraient cependant être réalisés :

- d'abord par **un meilleur référencement** du site ADIL 75, de sorte que l'internaute le retrouve dans les premières réponses des principaux moteurs de recherche, ce qui, expérience faite, n'est pas le cas actuellement. Une mesure fine de l'audience du site, avec l'identification des pages les plus consultées, serait également utile.
- **le travail sur les fiches pratiques**, ciblées sur les besoins les plus importants de la population, devrait être approfondi pour que celles-ci puissent bénéficier d'une bonne indexation automatique.

⁸ Qu'on pense simplement à la lourdeur de la reproduction et de la transmission de pièces telles que baux, règlement de copropriété, polices d'assurance...

3. UN ROLE DE VIGIE ET D'EXPERT, UNE COLLABORATION AVEC L'ETAT

3.1. Les études et services documentaires

L'ADIL 75 a une activité importante d'études et entretient de manière suivie des bases documentaires sur le logement à Paris et en Ile-de-France.

En plus des brochures « grand public » sur tous les sujets de sa compétence, elle gère ainsi une **base de données sur le marché neuf** en Ile-de-France, qui intègre l'ensemble des informations sur les logements neufs en cours de commercialisation dans la région. Le suivi fin de ce marché lui permet de connaître à tout instant les évolutions en cours (les mises en chantier, les prix, les produits...) et par la même de mesurer l'impact de la conjoncture économique sur le marché, l'impact aussi des politiques publiques gouvernementales ou locales.

Les données ainsi rassemblées et exploitées constituent un outil précieux pour les membres de l'ADIL 75, aussi bien d'ailleurs pour les administrations et la DLH en particulier que pour les acteurs privés du secteur.

Il s'agit là d'un travail permanent, mais l'ADIL réalise aussi des études ponctuelles, plus ou moins approfondies, qui présentent également un grand intérêt. On citera parmi les plus récentes :

- **une enquête sur le budget logement des ménages**, auprès de 600 locataires, pour analyser la part du loyer dans leur budget (en 2008). Cette étude montre qu'à Paris la part de loyer moyen s'élève à 34 % de leurs ressources, et met en lumière le problème de certaines personnes âgées qui à l'âge de la retraite éprouvent des difficultés financières à se maintenir dans les lieux (**17 % des personnes de plus de 65 ans consacraient au loyer plus de 45 % de leur budget**).
- **une étude sur la colocation**, qui a rencontré un large écho dans la presse, et donné lieu à des propositions concrètes pour sécuriser bailleurs et locataires dans un domaine insuffisamment réglementé.
- une étude sur l'eau, en 2008, commandée par la DPE, avait pour objectif de connaître, à partir de questionnaires, les attentes des Parisiens en matière de consommation et d'économie des charges d'eau.
- une étude sur les ménages exclus de l'accession (2008).

Il faut ajouter que l'ADIL 75 diffuse ou gère un ensemble d'outils, dont elle fait bénéficier ses adhérents :

- elle diffuse l'indicateur des taux (élaboré par l'ANIL)
- un bulletin « actualités informations » (id)
- une note de conjoncture de l'immobilier neuf en Ile-de-France (chaque trimestre)
- une « newsletter » en fonction de l'actualité immobilière
- un document actualisé « le logement en chiffres »

Il faut enfin signaler que d'une manière générale l'ADIL 75 peut aussi réaliser pour ses adhérents des études spécifiques, qui bien entendu donnent lieu à une rémunération particulière.

3.2. Le travail pour la Préfecture : l'instruction des dossiers du droit au logement opposable (DALO)

La loi instituant le droit au logement opposable (DALO) date du 5 mars 2007 et il est très vite apparu que les services de l'Etat en charge de son application ne disposaient pas des ressources humaines nécessaires pour assurer par eux-mêmes le traitement des dossiers, sans faire appel à une aide extérieure⁹.

Une circulaire de février 2008 a donc recommandé de « prendre appui » sur les ADIL, tout en mettant à la collaboration préconisée certaines limites : c'est ainsi qu'il n'est pas conseillé de déléguer les aspects décisionnels aux ADIL, ce qui risquerait de mettre en cause leur neutralité. Ce point a d'ailleurs été confirmé aux rapporteurs par le directeur général de l'ANIL.

Ce principe est parfaitement respecté à Paris, où l'instruction des dossiers a été déléguée depuis le 1^{er} juillet 2009, mais l'instruction seulement.

L'ADIL 75 cantonne donc son rôle à la préparation des dossiers, mais ne participe pas au processus de décision.

L'équipe de l'ADIL est logée à la Préfecture, boulevard Daumesnil. Elle succède à un GIP qui avait pris beaucoup de retard, dont 7 personnes sont restées en fonction, jusqu'au 31 décembre 2009.

L'ADIL a embauché 9 instructeurs, sous contrat à durée déterminée d'un an, pour faire le travail d'instruction. Ces personnes **n'assurent pas l'accueil** (réalisé par la Préfecture), **mais récupèrent les dossiers, les saisissent sur informatique sur une application** dédiée « DALORIF », étudient les courriers (sous en tête Préfecture), vérifient les dossiers, et lorsqu'ils sont complets éditent l'accusé de réception, qui est envoyé à la personne, préparent l'ordre du jour de la commission qui examinera les dossiers.

Les instructeurs assistent à celle-ci comme secrétaires, notent les décisions et font le procès-verbal, mais ne participent pas aux débats : signature, contrôle, préparation de l'ordre du jour sont faits par la Préfecture.

Vu de l'extérieur, l'ADIL n'apparaît nulle part ; ainsi les recours sont instruits par la Préfecture (recours gracieux devant la commission, recours contentieux devant le tribunal administratif).

Il y avait en juillet 2009, 4 500 dossiers en attente. Fin 2009 le stock était descendu à 2 300 et continuait à se résorber. 300 à 350 dossiers sont traités chaque semaine.

⁹ La loi s'adresse aux personnes dont les démarches en vue de louer un logement ou de se maintenir dans les lieux n'ont pas abouti. Elle précise les situations concernées (par exemple être demandeur de logement social depuis un délai « anormalement long ») et les conditions à remplir, qui permettent de saisir la commission de médiation. Celle-ci rend une décision, favorable ou non ; si elle est favorable, elle est en fonction des disponibilités suivie d'une proposition de logement. En l'absence de proposition, le tribunal administratif peut être saisi et peut ordonner à l'Etat de loger ou reloger le requérant.

Un dispositif parallèle est prévu pour les situations d'urgence.

La convention prévoit le remboursement des salaires et des frais engagés par l'ADIL 75, y compris une fraction du salaire de l'encadrante,....., qui y consacre une bonne part de son activité.

L'activité DALO donne lieu à une comptabilisation spécifique.

3.3. Les activités de formation

L'ADIL 75 propose un ensemble de formations, accessibles à des stagiaires individuels, elle réalise des formations sur mesure et peut aussi mettre sur pied des formations inter-entreprises. Elle édite pour les individuels un catalogue dont les grands thèmes portent sur¹⁰ :

- l'actualité du logement (le DALO, la garantie des risques locatifs, l'actualité des baux...)
- l'accession à la propriété (le plan de financement, la vente immobilière...)
- un cycle sur la gestion locative (fiscalité et investissement locatif, l'attribution de logements sociaux, charges récupérables et réparations locatives...)
- un cycle contentieux

Seize formations étaient ainsi organisées en 2009.

Par ailleurs, 22 formations interentreprises sur mesure ont été organisées cette même année, pour un dizaine de partenaires dont la DLH pour laquelle quatre thèmes ont été traités : le DALO, la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, la procédure d'expulsion, et les bailleurs sociaux.

Ces formations ont bénéficié au total à 463 personnes, pour un total de 3 241 heures.

Les actions de formation interentreprises étaient cependant en baisse en 2009, avec 7 stages organisés contre 9 en 2008, au bénéfice de 160 stagiaires pour un total de 1 120 heures.

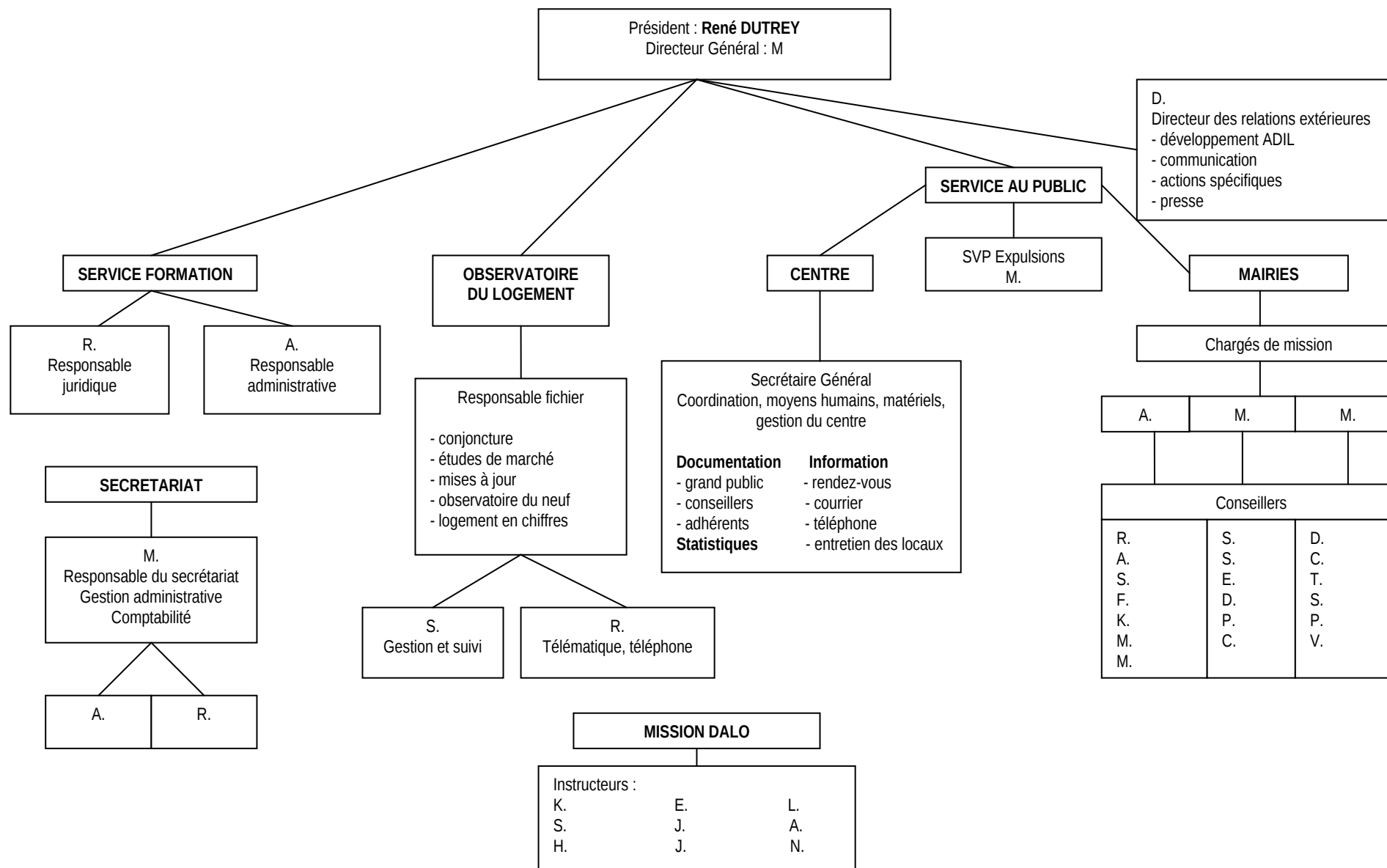
Au total, les formations collectives ont donc représenté 4 361 heures de formation pour 623 stagiaires.

L'activité de formation est donc importante :

- sur le plan financier (61 790 € de recettes en 2009),
- **par la mobilisation des conseillers et cadres de la structure**, qui les réalisent systématiquement, sauf exception ; **ils sont ainsi amenés à maintenir leurs connaissances au meilleur niveau**,
- pour la notoriété de l'ADIL 75.

Il faut noter que les tarifs pratiqués **sont très raisonnables**, s'échelonnant pour une personne sur le catalogue 2009 de 390 € (1 journée) à 690 € (pour deux jours) hors taxes. L'ADIL 75 se conforme ainsi aux recommandations de l'ANIL, dont le directeur général a expliqué aux rapporteurs que ces formations devraient rester abordables à tous (et notamment à des organismes disposant de ressources faibles).

¹⁰ Catalogue 2009



4. UNE ORGANISATION ET UNE GESTION PROFESSIONNELLES

4.1. L'organigramme et la répartition des tâches

L'organisation de l'ADIL 75 repose sur plusieurs pôles dont le principal est évidemment le service au public, qui se subdivise lui-même entre la gestion d'une unité centrale, dirigé par le secrétaire général et d'un pôle dédié aux permanences. L'observatoire du logement, le service formation, le secrétariat, les relations extérieures sont autant d'entités spécifiques, autonomes, même si le secrétaire général a en charge une mission de coordination d'ensemble.

Outre cette tâche administrative, il organise, ainsi qu'on l'a vu, le planning des permanences en fonction des contraintes des chargés de mission ; il assiste la directrice générale dans toutes les tâches de gestion de personnel, l'achat et le suivi de la documentation ; il assure également, fonction très importante, le suivi des statistiques.

Les quatre chargés de mission sont responsables chacun d'une équipe de juristes (dont l'une pour l'équipe DALO). Ils veillent à leur formation et à l'évaluation de leur activité, interviennent aussi en soutien auprès d'eux. Pour trois d'entre eux, ils entretiennent des relations privilégiées avec des élus qui suivent les questions de logement dans les arrondissements, assurent les analyses statistiques et établissent chacun un rapport annuel ; la quatrième gère la mission DALO et est en plus responsable du pôle « formation ».

Le directeur des relations extérieures est en charge des activités de développement, de la communication et des contacts avec la presse.

Fin 2009, l'ADIL 75 comportait un effectif total de 39 personnes (37 équivalents temps plein, compte tenu des temps partiels).

4.2. Une gestion professionnelle, des pistes de modernisation

Pendant tout le déroulement de leur mission, les rapporteurs ont pu constater le sérieux et la motivation des collaborateurs de l'ADIL, ce que confirme d'ailleurs leur excellente image de marque à l'extérieur.

Ce diagnostic se confirme en prenant connaissance des documents qui retracent l'activité (les rapports annuels) et l'encadrent (le livret d'accueil).

Ainsi qu'il a déjà été signalé, les rapports annuels sont en effet très complets et retracent de manière claire et accessible l'activité de la structure ainsi que l'évolution des données relatives au logement des Parisiens pendant la période de référence.

Le livret d'accueil mérite une mention particulière. Comme son intitulé l'indique, il est destiné à informer les personnes nouvellement recrutées sur les caractéristiques et le fonctionnement de la structure. Il comprend à ce titre une description des missions de l'ADIL 75, des différents services et du travail de chacun, l'organigramme et un chapitre spécifiquement destiné au salarié qui contient la description du contrat de travail, des rémunérations et notamment des primes, les congés et avantages divers. On trouve aussi dans ce document l'accord pour la réduction du temps de travail, l'accord d'intéressement, l'accord d'entreprise, les statuts et le règlement intérieur.

Véritable vade-mecum du salarié, ce document est bien tenu à jour (les rapporteurs disposaient d'une version de novembre 2009).

Le président de l'ADIL 75 a évoqué avec les rapporteurs un certain nombre de pistes de modernisation possibles. Le recours accru à l'utilisation d'Internet a déjà été évoqué précédemment. S'agissant de l'organisation de la structure et de son mode de fonctionnement, plusieurs observations ont été émises :

- **sur l'organigramme**, qui s'est assurément constitué au fur et à mesure de l'apparition et de l'évolution des missions, de manière empirique : pour autant l'organisation actuelle donne toute satisfaction sur le plan opérationnel, en exigeant de fait une forte mobilisation du secrétaire général,
- **sur l'absence de fiche de poste** pour les nouveaux arrivants. Ce manque pourra facilement être comblé et fera certainement l'objet d'une recommandation dans l'étude en cours confiée à un cabinet extérieur sur l'organisation,
- **sur les faibles perspectives de carrière des conseillers**, malgré leurs qualités et leur très bon niveau d'études.

Ce dernier point n'est pas facile à améliorer et pourrait un jour causer à l'ADIL 75 des difficultés de recrutement, si le marché de l'emploi des jeunes diplômés connaissait une vraie amélioration. Petite structure, l'ADIL 75 ne peut pas multiplier les emplois d'encadrement et par là même d'avancement et le niveau correct des rémunérations n'est pas une réponse pertinente à ce problème. Les perspectives de développement de carrière passent donc par des mobilités : l'expérience ADIL est notoirement appréciée par les professionnels de l'immobilier, notamment les sociétés d'économie mixte. La DLH de la Ville serait assurément intéressée par ces profils, mais le recrutement doit respecter le passage par le concours, qui n'est peut-être pas un obstacle infranchissable pour des personnes diplômées et jeunes.

5. LA SITUATION FINANCIERE EST SATISFAISANTE, DANS UN CONTEXTE OU LA VIGILANCE S'IMPOSE

5.1. Organisation de la fonction comptable et financière de l'ADIL 75

• La comptabilité

Les écritures sont saisies sur le logiciel CIEL au sein même de l'association par la secrétaire de direction. Les contrôles sont effectués par l'expert-comptable. Les pièces comptables sont conservées à l'association, des copies sont transmises à l'expert-comptable.

Le volet social est entièrement traité par le cabinet comptable qui détient tous les originaux, l'association disposant de copies.

L'arrêté des comptes et l'établissement des documents annuels (bilan, compte de résultat, annexes) sont effectués par l'expert-comptable.

Les comptes sont certifiés par un commissaire aux comptes, l'association recevant un montant global de subventions publiques supérieur à 150 000 €.

L'association a fait preuve de réactivité et a apporté aux auditeurs toute sa coopération, leur permettant ainsi de disposer des comptes de l'année 2009 dès leur finalisation avant même d'avoir été approuvés par l'assemblée générale.

Concernant les aspects mesure et analyse de l'activité, on notera une certaine dépendance de l'association vis-à-vis de son cabinet comptable pour procéder à certaines études ou analyses chiffrées.

Il serait profitable pour l'ADIL 75 de se doter de compétences dans ce domaine. Dans le cadre de la réflexion en cours sur l'organisation de la structure, ce point devrait être évoqué.

• Procédures financières et engagements

Quatre personnes ont le pouvoir d'engager l'ADIL 75 vis-à-vis des tiers : le président, la directrice, le secrétaire général et le directeur des relations extérieures.

Une double signature est requise à partir de 25 000 €.

L'association ne dispose pas de carte bleue.

• Situation fiscale

En raison du caractère non commercial de son activité, l'association n'est pas assujettie à la TVA, elle est donc tenue de verser la taxe sur les salaires.

5.2. La structure financière

Le bilan est présenté ci-après pour les années 2007, 2008 et 2009 :

	2007	2008	2009
ACTIF IMMOBILISE	185 782	160 230	134 469
Créances à recevoir	140 615	217 971	249 759
Valeurs mobilières de placement	588 558	637 986	1 057 264
Disponibilités	141 635	76 693	28 260
Charges constatées d'avance	2 328	5 528	7 037
ACTIF CIRCULANT	873 136	938 179	1 342 319
TOTAL DE L'ACTIF	1 058 918	1 098 409	1 476 788
FONDS PROPRES	301 616	302 739	304 319
Provisions réglementées	368 540	386 200	711 838
Dettes de fonctionnement courant	47 548	47 893	46 202
Dettes fiscales et sociales	341 214	361 577	409 659
Produits constatés d'avance	-	-	4 770
DETTES	388 762	409 470	460 631
TOTAL DU PASSIF	1 058 918	1 098 409	1 476 788

L'actif immobilisé est essentiellement composé des installations et agencements, du matériel informatique, du mobilier et du matériel de bureau. On notera la présence d'un véhicule de service (Peugeot 206) à usage professionnel (transport d'affiches, salons...) garé dans un parking à l'adresse de l'ADIL 75.

En 2009, les immobilisations sont amorties en moyenne à hauteur de 80 % et représentent 44 % des fonds propres.

L'actif circulant fait apparaître des créances de fonctionnement pour 249 759 € correspondant à des subventions et cotisations à recevoir. Les disponibilités sont importantes, 1 million d'euros, mais doivent être rapprochées des périodes d'encaissements des subventions et des cotisations. A titre d'exemple, la moitié de la subvention versée par l'Etat en 2009 pour la mission DALO concerne le 1^{er} semestre 2010.

Les fonds propres et les provisions réglementées constituent les deux tiers du passif, signe d'une indépendance financière stable.

Les dettes, 460 631 €, sont essentiellement composées des dettes auprès des organismes sociaux.

La structure financière est saine, donnant à l'association une capacité à répondre à ses échéances financières dans des conditions convenables.

5.3. Analyse de l'activité

L'ADIL 75 établit un compte de résultat consolidé qui reprend l'ensemble de ses activités. Un compte de résultat spécifique est établi conformément à la convention dans le cadre de la mission DALO. L'association constitue également un compte de résultat qui lui permet de suivre son activité sans l'impact de la mission DALO.

Le compte de résultat consolidé de l'ADIL 75 est présenté ci-dessous pour les années 2007, 2008 et 2009 :

	2007	2008	2009
Subventions de fonctionnement	928 416	955 828	1 209 896
Cotisations	1 059 940	1 150 578	1 189 800
Autres participations	171 516	153 952	155 870
PRODUITS D'EXPLOITATION	2 159 872	2 260 358	2 555 566
Consommations de l'exercice	17 365	16 863	14 520
Services extérieurs	194 231	200 009	205 601
Autres services extérieurs	98 538	117 045	117 476
Impôts et taxes	347	330	248
Charges de personnel	1 815 959	1 881 020	2 136 735
Dotation aux amortissements et provisions	54 815	57 605	82 476
CHARGES EXPLOITATION	2 181 255	2 272 872	2 557 056
RESULTAT D'EXPLOITATION	-21 383	-12 514	-1 490
PRODUITS FINANCIERS	22 000	20 936	7 093
CHARGES EXCEPTIONNELLES	0	-7 302	-4 025
RESULTAT DE L'EXERCICE	617	1 120	1 578

Avec un niveau général de produits et de charges sensiblement comparable, **l'activité de la structure est à l'équilibre**. Les produits d'exploitation légèrement inférieurs aux charges d'exploitation sont compensés par les produits financiers, révélant une marge de manœuvre limitée.

L'évolution des produits et charges d'exploitation est présentée ci-après :

	2007	2008	2009	2009 hors DALO
Total produits d'exploitation	2 159 873	2 260 358	2 555 566	2 323 781
% d'évolution		5%	13%	3%
Total charges d'exploitation	2 181 251	2 272 870	2 557 056	2 325 271
% d'évolution		4%	13%	2%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-21 378	-12 512	-1 490	

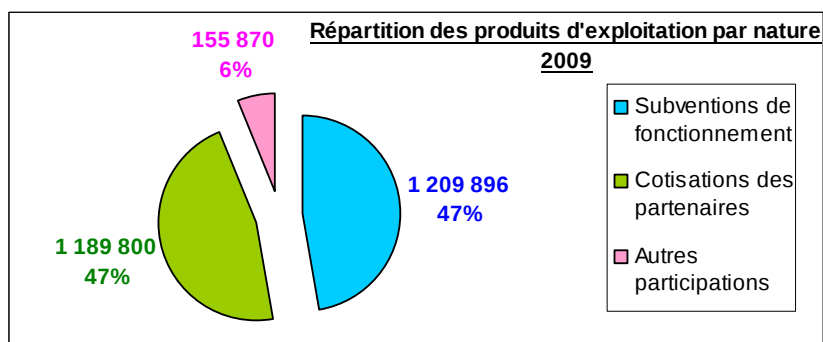
Les produits et les charges d'exploitation suivent la même évolution. Ils augmentent de +13 % en 2009, en raison de l'activité DALO. Sans l'impact de cette activité, leur évolution est faible : +3 % pour les produits et +2 % pour les charges.

5.3.1. Les produits

Le détail des produits d'exploitation est présenté dans le tableau ci-dessous :

	2007	2008	2009
Subventions de fonctionnement	928 416	968 953	1 209 896
Cotisations des partenaires	1 059 939	1 137 453	1 189 800
Autres participations	171 518	153 952	155 870
Total produits d'exploitation	2 159 873	2 260 358	2 555 566

D'un montant total de 2,56 millions d'euros en 2009, **47 % des produits d'exploitation sont constitués par des subventions, 47 % par les cotisations des partenaires et 6 % par d'autres participations**. Cette répartition, présentée pour 2009, est sensiblement identique sur les deux autres années.



Le détail des produits par financeur est présenté ci-après pour l'année 2009 :

	2009	
Ville de Paris subvention + cotisation	738 885	29%
Etat	252 611	10%
Préfecture Mission DALO (01/07/2009)	231 785	9%
Cotisations des partenaires	1 176 415	46%
Autres produits	155 870	6%
Total produits d'exploitation	2 555 566	100%

Les cotisations des adhérents représentent près de la moitié des ressources de l'association. **La Ville de Paris contribue au financement de l'ADIL 75 à hauteur de 29 %**, l'Etat pour 10 % et plus récemment la Préfecture pour 9 % (pour la période du 1^{er} juillet au 31 décembre 2009).

• La subvention de la Ville

Selon les termes de la convention, l'aide apportée par la Ville doit permettre à l'ADIL 75 d'assurer dans les mairies d'arrondissement sa mission d'information personnalisée auprès des Parisiens pour leur permettre de résoudre leurs difficultés en matière de logement. Les moyens humains et en matériel que l'ADIL doit mettre en oeuvre pour mener à bien sa mission sont clairement précisés dans la convention, particulièrement en termes d'effectifs.

La participation financière de la Ville était définie à l'article 18 de l'ancienne convention. Conformément à l'article 19, le montant de cette aide forfaitaire faisait l'objet d'une révision annuelle établie à partir de la variation de l'index SYNTEC. Elle est présentée dans le tableau qui suit :

	2007	2008	2009
Subvention Ville de Paris	690 483	703 217	725 500
% d'évolution		2%	3%

Ainsi qu'il a déjà été signalé, la nouvelle convention ne prévoit plus l'indexation de la subvention, qui sera donc réexaminée chaque année. Dans le cadre du nouveau dispositif, la subvention relative à l'exercice 2010 a été votée pour un montant de 732 800 €, en augmentation de 1 % par rapport à 2009.

Une analyse du coût des moyens consacrés par l'ADIL 75 pour assurer sa mission d'information en mairies sera présentée au point 5.3.3.

• La subvention de l'Etat

L'ADIL 75 perçoit une subvention de l'Etat dans le cadre de l'affectation des fonds récoltés au titre du « 1 % logement », appellation usuelle de la participation des employeurs à l'effort de construction. D'un montant de 225 063 € en 2007, cette aide est identique en 2008 et 2009.

	2007	2008	2009
Subvention Etat	225 063	252 611	252 611
% d'évolution		12%	0%

L'actualité du « 1 % logement », désormais renommé « Action logement » est dense. **Des doutes pèsent sur la pérennité de ce dispositif**, le modèle économique ayant été récemment modifié. En effet, jusqu'en 2008, le dispositif versait majoritairement des aides à des familles ou des organismes HLM sous forme de prêts, leur remboursement constituant la part la plus importante des ressources. Depuis 2008, l'Etat a demandé au dispositif des financements supplémentaires pour des actions d'intérêt général. Ces prélèvements ne générant aucun retour financier à la différence des prêts, il est à craindre que le « 1 % logement » consomme davantage de fonds qu'il n'en récupère, mettant en jeu sa pérennité.

Dans ce contexte, l'ADIL 75 peut craindre une forte baisse, voire même une disparition du financement de l'Etat à moyen terme, qui viendrait de ce fait perturber fortement son équilibre, déjà fragile.

• La subvention de la Préfecture pour la mission DALO

Dans le cadre de la mise en œuvre du droit au logement opposable (DALO), l'ADIL 75 s'est vu confier par l'Etat, à compter du 1^{er} juillet 2009, une mission de participation à l'instruction des dossiers soumis à la commission de médiation.

Pour la période allant du 1^{er} juillet au 31 décembre 2009, la part de la subvention s'est élevée à 231 785 €.

Les moyens consacrés par l'ADIL 75 pour assurer cette mission seront présentés au point 5.3.3.

• Les cotisations des partenaires

L'ADIL 75 assure sa mission grâce au soutien de ses partenaires des quatre collèges (les pouvoirs publics, le collège des offreurs de biens et services, le collège des associations familiales d'usagers et le collège des organismes d'intérêt général).

L'ADIL 75 totalisait 85 adhérents en 2009, dont les cotisations représentent près de la moitié des ressources de l'association. Elles ont évolué en hausse de 9 % en 2008 et de 3 % en 2009 :

	2007	2008	2009
Cotisations des partenaires	1 060 039	1 150 578	1 190 100
% dévolution		9%	3%

• Les autres produits

	2009	% du total des produits d'exploitation
Formation	61 790	2%
Actions spécifiques, études et observatoires divers	19 928	0,8%
Support fonctionnel DALO	17 170	0,7%
Remboursements emploi jeunes / stage formation	24 791	1%
Autres	32 191	1,3%
Total autres produits	155 870	6%

Les autres produits représentent 6 % du total des produits d'exploitation en 2009.

Le poste formation concerne le chiffre d'affaires relatif aux actions de formation dispensées par l'ADIL 75 à des publics professionnels dans le domaine de l'immobilier et de l'habitat (cf. chapitre 3.3.).

Les études et actions spécifiques sont réalisées par l'association pour des partenaires.

Les frais de support fonctionnel correspondent à une quote-part des charges administratives et de gestion générale mises en œuvre dans le cadre de la mission DALO. Conformément à la convention conclue avec l'Etat, ils sont remboursés à l'ADIL 75 au même titre que les frais de personnel mobilisés pour cette mission. Ils ont été fixés à 8 % des charges de l'activité DALO, soit 8 % des frais de personnel affectés à cette dernière. Le taux a été déterminé avec les services de l'Etat par référence avec les taux couramment admis par l'Etat à ce titre.

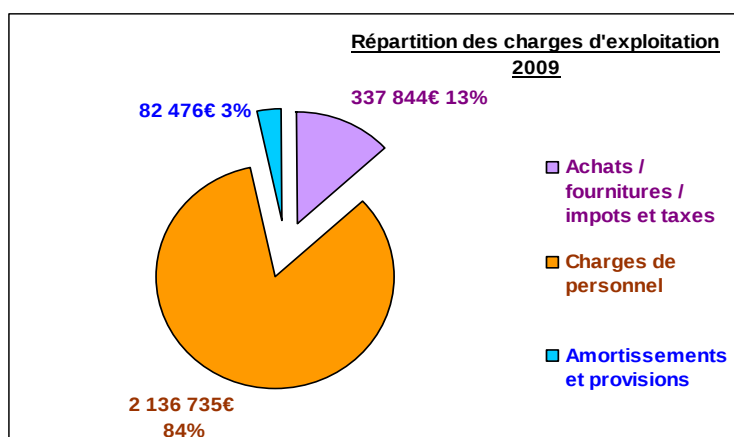
On notera que l'association valorise le loyer des locaux mis à sa disposition par les mairies d'arrondissement pour réaliser ses activités d'information. Cette valorisation, qui n'était pas prévue dans l'ancienne convention, est devenue obligatoire dans la nouvelle.

5.3.2. Les charges

Le détail des charges d'exploitation est présenté dans le tableau ci-dessous :

	2007	2008	2009
achats / fournitures / impôts et taxes	310 478	334 246	337 844
Charges de personnel	1 815 958	1 881 020	2 136 735
amortissements et provisions	54 815	57 604	82 476
Total charges d'exploitation	2 181 251	2 272 870	2 557 055

D'un montant total de 2,56 millions d'euros en 2009, **84 % des charges d'exploitation sont constituées par des frais de personnel, 13 % par les achats, fournitures, impôts et taxes et 4 % par les amortissements et provisions.** Cette répartition, présentée ci-après pour 2009, est sensiblement identique sur les deux autres années.



• Les achats, fournitures, impôts et taxes

L'évolution des achats, fournitures, impôts et taxes est présentée ci-dessous :

	2007	2008	2009
achats / fournitures / impôts et taxes	310 478	334 246	337 844
% d'évolution		8%	1%

La dépense est stable en 2009, après une augmentation de 8 % entre 2007 et 2008.

Ce poste de charges est détaillé dans le tableau qui suit pour l'année 2009. De façon générale, l'analyse n'appelle aucune remarque critique de la part des auditeurs. Les dépenses ont été engagées dans l'intérêt de l'association et aucun abus n'a été constaté.

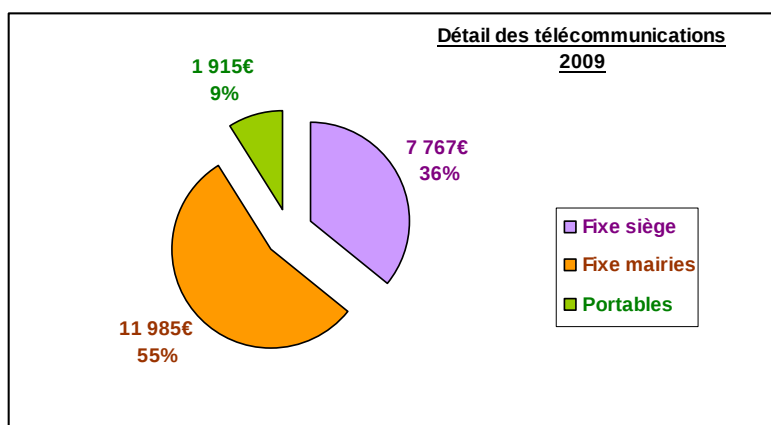
	2009	% du total achats / fournitures / impôts et taxes	% du total des charges d'exploitation
Loyers et charges	147 506	44%	6%
Entretien et réparations locaux et matériels	35 636	11%	1,4%
Frais postaux et de télécommunications	27 179	8%	1%
Formation	22 525	7%	0,9%
Honoraires	20 475	6%	0,8%
Publication, Editions	20 206	6%	0,8%
Actions informatiques	17 521	5%	0,7%
documentation	15 762	5%	0,6%
Fournitures de bureau et de reprographie	7 075	2%	0,3%
Assurances	6 696	2%	0,3%
Electricité / gaz / eau	5 246	2%	0,2%
Missions et réceptions	4 442	1%	0,2%
Cotisations	2 785	1%	0,1%
produits d'entretien	2 200	1%	0,1%
Transports et déplacements	1 859	1%	0,1%
Frais de services bancaires	486	0,14%	0,02%
Impôts et taxes	248	0,07%	0,01%
Total des achats / fournitures / impôts et taxes	337 845	100%	13%
Total charges d'exploitation	2 557 055		

Le loyer des bureaux et les charges locatives s'y rapportant représentent la charge principale de ce poste soit 44 %, et 6 % de la totalité des charges d'exploitation. Les bureaux sont loués à la....., une société d'économie mixte de gestion immobilière de la Ville de Paris. Le tarif de location pratiqué se situe légèrement en dessous du marché, compte tenu de l'emplacement proche de la Tour Montparnasse et de l'excellente accessibilité en termes de transports.

Le poste **entretien et réparation des locaux et matériels** comprend les contrats d'entretien et de maintenance du matériel de bureau (postes informatiques, photocopieurs), de sauvegarde des données informatiques et de la prestation de ménage des locaux.

Les **frais postaux et de télécommunication** représentent une dépense conséquente compte tenu des besoins en communication de la structure. En 2009 les frais d'affranchissement se sont élevés à 4 680 € et les télécommunications à 22 499 €.

Le détail des dépenses en télécommunications est présenté dans le graphique suivant :



L'installation et les consommations des lignes téléphoniques dans les permanences en mairies sont à la charge de l'ADIL 75, soit un coût de 12 000 € en 2009. Les consommations des postes fixes du siège se sont élevées à 7 767 €.

L'association n'a que deux téléphones portables, l'un est utilisé par la directrice et l'autre est réservé aux appels du siège vers les portables. Une quote-part des frais de télécommunication est remboursée au président de l'ADIL 75. Ces remboursements ne sont pas systématiques et le montant annuel n'appelle pas de commentaire particulier de la part des auditeurs.

Les conseillers en mairies ne disposent pas de téléphones portables, ils sont équipés de clés 3 G leur permettant de se connecter à internet par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile. Les abonnements correspondants (environ 500 € mensuels) figurent dans la ligne de dépenses **actions informatiques** du tableau ci-dessus. Y sont également comptabilisés l'accès internet haut débit pour l'ensemble des postes fixes du siège, le traitement informatique des salaires, les abonnements à des bases de données telles que celle de la chambre des notaires.

On notera la préoccupation de la structure à optimiser ses coûts dans ce domaine tout en se dotant des moyens les plus sûrs pour avoir un service de qualité.

Les offres en matière de télécommunications étant très évolutives, il est recommandé à l'ADIL 75 de soumettre régulièrement son besoin auprès de la concurrence et d'échanger avec ses « confrères », notamment l'ANIL et les autres ADIL, sur leurs pratiques respectives.

On notera enfin le faible montant des frais de missions et réception, dont un tiers des dépenses concernent les vœux annuels et l'assemblée générale des actionnaires, ainsi que des frais de transport et de déplacement, reflétant le train de vie très raisonnable de la structure.

• Les charges de personnel

Les frais de personnel représentent 84 % des charges d'exploitation, caractéristique d'une activité de prestation de service. L'évolution de 14 % en 2009 est à rapprocher des recrutements effectués au 1^{er} juillet par l'ADIL 75 dans le cadre de la mission DALO.

	2007	2008	2009
Charges de personnel	1 815 958	1 881 020	2 136 735
% d'évolution		4%	14%

La masse salariale peut être répartie en trois pôles : le siège, les conseillers en mairies d'arrondissement et la mission DALO :

	réalisé		extrapolation	
	2009 DALO 6 mois	% du total	2009 DALO 12 mois	% du total
Siège	968 137	45%	968 137	41%
Conseillers mairies arrondissement	953 983	45%	953 983	41%
Mission DALO	214 615	10%	429 230	18%
Total charges personnel	2 136 735	100%	2 351 350	100%

En 2009, la part des frais de personnel du siège et des conseillers en mairies est la même. Elles représentent chacune 45 % du total et le personnel affecté à la mission DALO à compter du 1^{er} juillet 2009, 10 %. Etant noté que la mission DALO n'a eu que 6 mois d'activité, la masse salariale correspondante a été recalculée sur 12 mois pour donner un aperçu sur une année complète. Cette activité représente alors près de 20 % des dépenses de personnel. Cette dernière proportion devrait donc être celle de 2010.

Le niveau de rémunération des cadres évolue dans une fourchette correspondant à celui d'attaché/attaché principal de la Ville de Paris. Les conseillers sont pour leur part rémunérés à un niveau comparable à celui d'un adjoint administratif ou d'un secrétaire administratif pour les plus anciens.

L'ADIL 75 offre à ses salariés les avantages suivants :

- Mutuelle : chaque salarié est tenu d'adhérer au système de garantie complémentaire proposé par l'ADIL 75. Le salarié assume 25 % des frais de cette garantie. En 2009, la participation salariale mensuelle à la mutuelle s'est élevée à 22,64 € pour un salarié seul, et à 51,77 € pour un salarié et sa famille.
- Garantie maladie : l'ADIL 75 garantit à ses salariés le paiement intégral du salaire en cas d'arrêt maladie dépassant 90 jours.
- Œuvres sociales : l'ADIL 75 adhère à l'APAS (association paritaire d'action sociale du bâtiment et des travaux publics) qui apporte aux salariés les avantages semblables à ceux fournis par un comité d'entreprise.
- Tickets restaurant : d'une valeur de 8 €, ils sont financés par l'ADIL 75 à hauteur de 4,95 € et sont fournis mensuellement pour chaque jour de travail effectué.
- Prime d'intéressement : le versement de cette prime est conditionné à l'atteinte d'objectifs annuels en termes de cotisations et de subventions, d'activité d'études, de formation professionnelle.

- Primes d'actions commerciales : l'ADIL 75 est attachée à l'effort de ses salariés pour maintenir la qualité de l'information auprès du public et valoriser ses services auprès des adhérents et participer à son développement. Elle a ainsi déterminé des primes afin de rétribuer son personnel pour ses actions en faveur du développement de la structure : prospect, études, formations dispensées à des organismes...

Celles-ci sont d'un montant raisonnable : 150 et 180 € pour le recrutement d'un nouvel adhérent ; 180 € pour un « suivi privilégié ». Les formations font l'objet d'une prime de 200 € par jour assuré.

5.3.3. Analyse des moyens mobilisés par l'ADIL pour exercer ses missions

• L'information en mairies

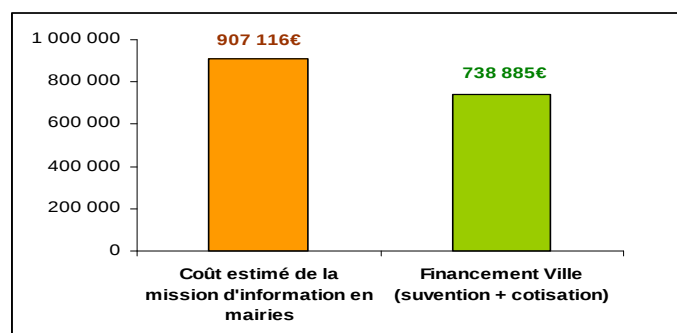
Une estimation du coût des moyens consacrés par l'ADIL 75 pour assurer sa mission d'information en mairies est présentée ci-après, elle a été réalisée à partir des chiffres 2009 :

		Coût total dans la structure	% d'affectation	Coût estimé de la mission d'information en mairies
Salaires - conseillers en mairies	coût direct	953 983	80%	763 186
Télécommunications		18 000	100%	18 000
Frais de gestion	coût indirect	319 844	45%	143 930
				907 116

Les conseillers passent en moyenne 70 % de leur temps en mairie, 20 % sur des activités extérieures au bénéfice de tiers (dont la formation) et 10 % au siège pour se documenter, notamment auprès de l'ANIL, afin de rester à la pointe de l'actualité juridique dans le domaine du logement. Dans le cadre de l'étude, il a été considéré que 80 % du temps des conseillers pouvaient être affectés à la mission d'information en mairies.

Les frais directement affectables sont les dépenses en télécommunications (lignes de téléphones fixes dans les mairies et clés 3 G). Les autres frais de gestion que sont les achats, fournitures, impôts et taxes sont indirects. Ils ont donc été affectés au prorata de la masse salariale en 2009, soit 45 %. Par simplification, aucune quote-part des salaires des fonctions support du siège (direction, secrétaire général, informaticien...) n'a été imputée dans la présente étude. Il en est de même pour l'amortissement des matériels, tels que le matériel informatique utilisé par les conseillers en mairies.

Le niveau des moyens consacrés par l'ADIL 75 pour assurer la mission d'information des Parisiens que lui a confiée la Ville est estimé à 900 K€. Il est comparé dans le graphique suivant à la participation financière totale que la Ville a versée à l'association en 2009, soit 738 K€.



• Le DALO

Le compte de résultat spécifique à l'activité DALO est présenté ci-après pour la période allant du 1^{er} juillet au 31 décembre 2009 :

	2009 6 mois
Subvention Préfecture	231 785
Frais de personnel	214 615
Frais de support fonctionnel de l'ADIL	17 170
Total des charges	231 785

La subvention d'un montant annuel de 480 923 € pour la période 1^{er} juillet 2009-30 juin 2010 doit permettre de couvrir à l'euro près, les salaires de **8 instructeurs à temps plein** et les frais de support fonctionnel mis en œuvre par l'association. **Cette activité n'a donc pas d'impact sur le résultat de l'association.**

La quote-part de subvention rattachée à l'exercice 2009 est de 231 785 €, elle correspond aux frais engagés par l'association sur le second semestre 2009 : 214 615 € pour les frais de personnel et 17 170 € pour les frais de support fonctionnel. Il est rappelé que les frais de support fonctionnel couvrent une partie des charges administratives et de gestion générale mis en œuvre par l'association, et qu'ils ont été fixés par convention avec l'Etat à 8 % des frais de personnel dédiés à cette mission.

* * *

La bonne gestion des charges courantes de fonctionnement constatée ne suffit pas à assurer à l'association une totale maîtrise de ses charges. En effet, compte tenu de la part importante de la masse salariale dans les charges, l'augmentation du coût salarial est inévitable, l'ADIL 75 étant dépendante des évolutions de la législation sociale (salaires de base, taux de cotisation).

La subvention de la Ville, qui n'est plus indexée, sera désormais réexaminée chaque année et devra tenir compte des évolutions en termes de coût salarial. On rappellera l'incertitude à moyen terme sur le financement de l'Etat via le « 1 % ». Il existe donc peu de marge de manœuvre pour assurer le maintien du niveau des produits futurs, ce qui doit conduire à une certaine vigilance.

6. PROPOSITIONS DES RAPPORTEURS

1. Relancer la permanence AGOSPAP et réfléchir à l'organisation d'un forum annuel à l'Hôtel de Ville sur le logement

Ainsi qu'on l'a constaté, les chiffres de fréquentation de la permanence tenue rue de la Bûcherie, dans les locaux gérés par l'AGOSPAP, sont faibles, voire confidentiels.

Or le public potentiel, parmi les agents de la Ville de Paris, est considérable. Il est donc suggéré de mener une campagne d'information via les vecteurs privilégiés que constituent Intraparis, le journal des personnels dans lequel un article pourrait être consacré à l'ADIL 75, en impliquant le réseau des gestionnaires de ressources humaines par l'envoi de documents décrivant le rôle de l'ADIL 75.

La possibilité de réaliser à nouveau à destination de nos personnels un forum sur le logement à l'Hôtel de Ville devrait être étudiée par la DRH, en liaison avec la DICOM, la DLH et l'ADIL 75.

2. Optimiser le site Internet

Cette démarche passe par la recherche d'un meilleur référencement permettant à l'internaute de le trouver dans les premières réponses des principaux moteurs de recherche.

L'identification des pages les plus consultées permettrait de privilégier celles-ci en termes de présentation et de richesse des contenus, un travail sur les fiches pratiques permettrait à celles-ci de bénéficier d'une bonne indexation automatique.

Un contact régulier avec le service communication de la DLH et son webmestre permettrait de s'assurer que le site de la Ville « paris.fr » informe bien les intervenants de l'existence de l'ADIL 75 dès que les pages relatives au logement à Paris sont ouvertes, et de valoriser celle-ci régulièrement en fonction de l'actualité du sujet.

Le développement raisonné des réponses par mail passe par une organisation de celles-ci les réservant à des questions permettant une réponse rapide (pour les sujets complexes et/ou nécessitant la consultation de documents, le renvoi à un rendez-vous en permanence paraît préférable).

3. Faire jouer la concurrence régulièrement pour les prestations de téléphonie et les services informatiques : réfléchir à la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion des plannings pour les permanences.
4. Elaborer, pour le recrutement des conseillers, des fiches de poste détaillées.
5. Lorsqu'un mouvement viendra à se produire dans l'encadrement de la structure, privilégier parmi les candidats possibles au recrutement un profil présentant des compétences financières (comptabilité-gestion) afin de doter l'ADIL 75 d'une capacité interne dans ce domaine.

Liste des personnes rencontrées

M , Sous-directeur de la politique du logement
Mme , Chef du bureau de l'habitat privé et de la synthèse
budgétaire
Mme , Bureau de l'habitat privé et de la synthèse budgétaire :
chef de la cellule de suivi des prêts et des relations
avec les associations
M. , Sous-directeur de l'habitat
M. , Chargé de mission
Mme , Chef du service du traitement des demandes de logement

* *

*

M. , Directeur de l'urbanisme, du logement et de l'équipement
(Préfecture de Paris)
Mme , Chef du bureau de la politique sociale du logement

* *

*

M. , Directeur général de l'Agence nationale d'information
sur le logement (ANIL)

* *

*

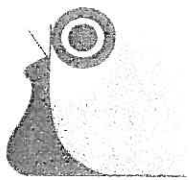
M. René DUTREY, Président de l'ADIL 75
Mme , Directrice générale
M. , Secrétaire général
M. , Directeur des relations extérieures
Mme , Responsable juridique du service formation, et responsable
de la mission DALO
Mme..... , Conseillère, responsable de la permanence AGOSPAP
M. , Conseiller
Mme , Conseillère
Mme , Conseillère

PROCEDURE CONTRADICTOIRE

Le rapport provisoire d'audit de l'ADIL 75 a été envoyé le 5 mai 2010 à Monsieur René DUTREY, Président de l'ADIL 75, et à Monsieur, Directeur du Logement et de l'Habitat.

- Courrier du 1^{er} juin 2010 de Monsieur René DUTREY, Président de l'ADIL 75
- Courrier du 16 juin 2010 de Monsieur, Directeur du Logement et de l'Habitat

Courrier du 1^{er} juin 2010 de Monsieur René DUTREY,
Président de l'ADIL 75



ADIL 75 / AGENCE DÉPARTEMENTALE
D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT

LE PRÉSIDENT

1
17/06/10

INSPECTION GENERALE DE LA MAIRIE
DE PARIS

Monsieur
Inspecteur Général
17, bd Morland
75181 PARIS CEDEX 04

MJ/MR/RD213

Paris, le 1^{er} juin 2010

Monsieur l'Inspecteur Général,

J'ai pris connaissance avec beaucoup d'intérêt du rapport d'audit que vous avez mené auprès de l'ADIL 75.

Je tiens tout d'abord à vous remercier pour les conditions dans lesquelles s'est déroulée cette mission.

Dans ce rapport très positif pour l'ADIL 75, je suis heureux de constater que vos préconisations rejoignent pour la plupart, nos préoccupations.

Nous nous sommes engagés dans ce projet de service depuis octobre 2009 et travaillons sur les points suivants :

- amélioration de la téléphonie,
- mise en place d'un nouvel outil informatique de gestion du planning informatique,
- refonte du site internet.

Nous souhaitons le rendre plus accessible et travaillons sur une meilleure information du public.

Nous envisageons à ce titre, de mettre en place des réponses "type" aux questions les plus courantes.

En ce qui concerne l'organisation de l'ADIL 75 :

- mise en place d'un organisme horizontal par pôle d'activité,
- amélioration de la définition des fiches de poste.

Les responsables de la mission d'audit ont examiné l'aspect financier de l'association avec l'expert comptable. Au quotidien, la gestion financière et comptable est assurée par :

.../...

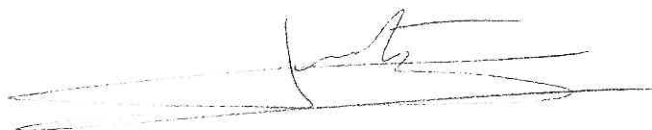
.../...

En dernier point, je partage vos préoccupations sur l'avenir financier de l'ADIL 75 face à un éventuel désengagement de l'UESL.

Ma préoccupation première est de préserver la mission de l'ADIL 75, à savoir, l'information gratuite des Parisiens dans le domaine du logement. Afin de disposer de nouvelles sources de financement, je mènerai une politique forte de développement de l'ADIL 75 et de diversification.

Vous remerciant encore pour la qualité de votre mission,

Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur Général, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'René Dutrey', written over a horizontal line.

René DUTREY

Courrier du 16 juin 2010 de Monsieur.....,
Directeur du Logement et de l'Habitat



16 JUIN 2010

N/Réf. : PM / ISDS - 811/10

Paris, le 16 JUIN 2010

N° 199

NOTE à l'attention de : Madame

Directrice de l'Inspection Générale de la Ville de Paris

Objet : Rapport provisoire relatif à l'audit de l'ADIL 75.

Par note du 5 mai 2010, référencée 315, vous m'avez communiqué, pour avis, le rapport provisoire n°09-07 relatif à l'audit de l'Agence Départementale d'Information sur le Logement, qui a été conduit par l'Inspection Générale

Je vous prie de trouver, ci-dessous, les quelques observations que la lecture de ce document appelle de ma part.

Chapitre 1.5. Les rapports entre la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) et l'ADIL 75, la nouvelle convention avec la Ville / 1.5.2. L'évolution du dispositif conventionnel entre la Ville et l'ADIL 75

⇒ page 14/44 - 1^{er} paragraphe : la phrase indiquant que « ...La version 2010 rajoute cependant à la charge de l'ADIL 75 d'assurer un service téléphonique auprès des personnes menacées d'expulsion (en place en fait depuis plusieurs années). » est inexacte, dans la mesure où cette assistance téléphonique avait fait l'objet d'un avenant à la convention en 2002. Je propose, donc, de retirer purement simplement cette phrase qui n'a plus lieu d'être.

6. Proposition des rapporteurs / 2. Optimiser le site Internet

Le contact régulier de l'ADIL 75 doit se faire avec le service communication de la DLH, et non la DICOM (3^{ème} paragraphe). La DICOM a, en effet, décentralisé la gestion des contenus pour certains sujets, notamment le logement. Les contacts seront, ainsi, facilités via le webmestre de la DLH, qui met en ligne les informations relatives au logement sur le site « paris.fr. »

Je précise qu'aujourd'hui, l'ADIL 75 est déjà très présente sur le site de la Ville, à la page « Logement », rubrique > "Se loger à Paris" - sous-rubrique > « Se loger dans le privé » - où un document "Conseils et aide aux locataires" renvoie vers l'association ; de même, à la rubrique > "Etre propriétaire à Paris" - accessible depuis le chapitre « Paris pratique » - l'ADIL apparaît dans le document "Conseils et aides aux propriétaires", également dédié à l'association.

J'ajoute qu'une nouvelle rubrique "Contacts et adresses utiles" est prévue prochainement d'être insérée sur « paris.fr. » pour faciliter les recherches des internautes dans l'arborescence, au sein de laquelle l'ADIL 75 aura toute sa place.

Enfin, je crois utile de signaler que parmi les agents de la DLH que vous avez rencontrés, qui sont mentionnés en fin de rapport, Mme [nom] est plus exactement chef du Bureau de l'Habitat Privé et de la Synthèse Budgétaire (BHPBSB) et Mme [nom] responsable de la cellule PPL-PPR et des relations avec les associations, au sein du BPHSB.

Vous voudrez bien trouver, ci-joint, en communication, un exemplaire de la nouvelle convention pluriannuelle d'objectifs entre la Ville de Paris et l'ADIL 75, qui est à insérer en annexe 3 du document.

Directeur du Logement
et de l'Habitat

ANNEXES

***Avis :** la version publiée de ce rapport ne comprend pas les annexes qui ne sont pas indispensables à la compréhension du texte. Celles-ci sont consultables, sur demande écrite, au service de documentation de l'Inspection générale.*

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 Tableau des permanences en mairie d'arrondissement
- Annexe 2 Liste des membres de l'ADIL 75
- Annexe 3 Convention Ville de Paris/ADIL 75
- Annexe 4 Le site de l'ADIL 75