

INSPECTION GENERALE

Exemplaire n°

RAPPORT

AUDIT de l'association ADIL 75

- septembre 2018 -

N° 18-15

Rapporteurs :

[.....], inspecteur

[.....], attachée principale

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
1. L'ASSOCIATION.....	6
1.1. Les missions et les objectifs poursuivis	6
1.1.1. Une existence et des missions définis par la loi	6
1.1.2. Les statuts de l'ADIL 75 définissent les domaines d'intervention de l'association dans le respect de la réglementation	10
1.2. Les partenaires et la vie associative	11
1.2.1. La Ville de Paris, principal partenaire, apporte un tiers des ressources de l'association	11
1.2.2. La vie associative s'appuie sur un nombre significatif d'institutions adhérentes	14
1.3. Le conseil sur le logement.....	15
1.3.1. Une présence ancienne dans les mairies d'arrondissement	15
1.3.2. Une activité de conseil sur tous les aspects du logement et de l'habitat.....	23
1.4. Un rôle d'expert juridique sans équivalent	30
1.4.1. Une vision et un positionnement spécifique.....	30
1.4.2. La valorisation de l'expertise dans la production d'études et formations	32
2. LA GESTION	35
2.1. Le financement et la maîtrise budgétaire.....	35
2.1.1. L'organisation et les contrôles comptables et financiers	35
2.1.2. L'évolution des finances de l'association	36
2.2. Les ressources humaines	44
2.2.1. Les salariés de l'association	44
2.2.2. Des personnels encadrés par un accord d'entreprise	46
2.2.3. La grande majorité du personnel est composée de conseillers juristes	47
2.3. Les risques pouvant nuire à l'atteinte des objectifs fixés	50
3. RECOMMANDATIONS	56
3.1. Organisation des permanences dans les mairies d'arrondissement.....	56
3.2. La gestion de l'association et de ses relations avec la Ville de paris	59
TABLE DES RECOMMANDATIONS	62
TABLE DES TABLEAUX, GRAPHIQUES ET ILLUSTRATIONS	63
PROCÉDURE CONTRADICTOIRE	64
LISTE DES ANNEXES	75

Rapports antérieurs de l'IGVP en lien avec la mission :

- Audit de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL 75) n°09-07 - juin 2010

SYNTHÈSE

L'Association départementale d'information sur le logement de Paris (ADIL 75) est financée par la Ville de Paris à hauteur d'environ 700 000 € par an, à ce titre l'Inspection générale a réalisé un audit analysant son fonctionnement et l'application de la convention passée avec la collectivité. Un précédent audit de même nature avait été réalisé en 2010.

Le rapport développe la présentation globale des règles statutaires, des objectifs et des modalités de fonctionnement de l'association qui sont apparues mal connues de ses interlocuteurs répartis au sein des services de la Ville, parce qu'ils ne disposent que d'une vision partielle de ses activités, en lien avec leurs missions, et qu'ils ne sont pas amenés à connaître l'ensemble des partenaires de l'association et les actions qui lui sont confiées.

Les missions et les objectifs poursuivis par l'ADIL relèvent d'une base réglementaire définie par le Code de la construction et de l'habitat. Ce cadre juridique détermine l'organisation d'un réseau regroupant autour de l'ANIL, tête de pont nationale, des associations départementales disposant d'un agrément ministériel et qui associent les services déconcentrés de l'Etat et des collectivités territoriales, au premier rang desquelles se placent les départements, avec des membres représentant l'ensemble des acteurs du logement et de l'habitat.

Les activités des ADIL sont centrées autour du conseil sur toutes les questions liées au logement, qu'elles doivent fournir gratuitement sans réaliser aucune démarche pour le compte d'autrui. L'ADIL de Paris respecte la réglementation dans les actions qu'elle mène, et met en oeuvre la quasi-totalité de ce qu'autorise ses principes statutaires de fonctionnement.

L'ADIL 75 rassemble soixante-dix membres adhérents, la Ville de Paris et la Direction Régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement d'Ile-de-France (DRIHL) sont membres de droit. Les autres partenaires représentent les principaux financeurs du logement, avec en particulier Action Logement et la Caisse d'allocations familiales, des bailleurs sociaux, des professionnels de l'immobilier et des entreprises et institutions intéressées par les services que l'association peut apporter à leurs salariés ou aux personnes qui utilisent leurs services.

La vie associative se déroule de manière sincère et transparente dans le respect des statuts. La grande variété de ses membres place l'ADIL dans une logique de neutralité et d'équilibre dans ses approches des problématiques du logement.

L'association est engagée par des conventions passées avec ses principaux financeurs. Celle qui la lie à la Ville de Paris prévoit la mise à disposition de locaux dans les mairies d'arrondissement pour l'organisation de consultations assurées par des conseillers-juristes de l'ADIL. Les permanences organisées dans ce cadre ont peu changé en trente années d'existence, les rendez-vous sont pris par les services d'accueil municipaux et les thèmes abordés privilégient les sources potentielles de contentieux, la recherche de logement et la vie des copropriétés, mais le nombre d'heures qui y sont consacrées a dû être réduit en 2017 pour des raisons budgétaires. Pour faire face à cette évolution, il est nécessaire de développer d'autres modes d'organisation et revoir la répartition des moyens entre les lieux et les formes d'accueil du public.

Les consultants sont majoritairement des locataires du parc privé, mais on voit croître rapidement le nombre des occupants de logements sociaux venant chercher à l'ADIL des conseils qu'ils pourraient trouver auprès des bailleurs. L'association cherche à développer son action auprès des copropriétés qu'elle ne touche pas suffisamment. D'une manière générale, l'action de l'ADIL vise à prévenir les conflits liés au logement et aider les occupants à se saisir de leurs droits et aides pour l'amélioration de l'habitat. Elle s'inscrit dans plusieurs priorités de l'action publique, avec en particulier l'aide aux publics en

difficulté face au logement, la prévention des expulsions locatives et l'aide à la rénovation énergétique.

L'ADIL associe l'expertise juridique à une connaissance des composantes socio-économiques des problématiques qu'elle aborde. Elle est en capacité d'apporter une vision large pour asseoir les choix politiques et les décisions individuelles relatives au logement et à l'habitat. De ce fait elle joue un rôle de conseil apprécié par ses partenaires qui jugent positivement ses études et publications et l'associent à des instances de décision ou à des événements auxquels elle apporte l'originalité de son positionnement.

La gestion financière de l'ADIL 75 est peu complexe et largement externalisée. Ses dépenses tiennent essentiellement aux charges de personnel et ses recettes proviennent presque exclusivement des subventions et cotisations versées par ses membres. Le seul risque structurel est lié aux aléas des dates de versement des principales contributions qui ont pour contrepartie la nécessité de conserver un volant de liquidités suffisant pour assurer en toutes circonstances le paiement des dépenses incontournables.

Les recettes connaissent une baisse de 10% environ sur les deux derniers exercices du fait des réductions appliquées aux financements nationaux, en provenance de l'Etat et d'Action logement, et de l'évolution de la subvention versée par la Ville de Paris. Il n'y a pas de compensation pérenne à attendre des ressources annexes ou des adhésions versées par les autres partenaires de l'association. Il n'y a pas non plus de possibilité de réduction des dépenses qui ne passe par la baisse des charges de personnel. Les mesures touchant à la réduction des effectifs et des heures de permanence en mairies d'arrondissement sont inéluctables.

La gestion des ressources humaines est marquée par une baisse des charges de personnel obtenue par la réduction du nombre d'heures travaillées, tout en conservant l'effectif des conseillers-juristes au détriment des emplois temporaires et des fonctions support et de direction¹. L'association respecte ses obligations d'employeur, mais les règles internes doivent être précisées et modernisées.

L'analyse des risques au moyen d'une grille applicable à l'audit des associations ne laisse pas apparaître de problème majeur. Une réflexion est à mener pour formaliser un plan de maîtrise des risques et des outils permettant de dialoguer avec les financeurs sur une base mieux documentée, associée à des objectifs plus précis et à des indicateurs de suivi.

Les recommandations ont été regroupées en fin de rapport et se divisent en deux catégories touchant à l'organisation des permanences dans les mairies d'arrondissement et à la gestion de l'association et de ses relations avec la Ville de Paris.

¹ Dans sa réponse au rapport provisoire, l'ADIL 75 indique : *L'effectif des conseillers juristes a également baissé sur la période*. Il n'a toutefois pas été produit de document modifiant les données utilisées par la mission d'audit et qui lui avaient été transmis par l'association.

INTRODUCTION

L'ADIL 75 est une association départementale dont l'existence, le cadre statutaire et l'insertion dans un réseau national sont régis par le Code de la construction et de l'habitat. Elle est présente dans trente lieux d'accueil à Paris pour des consultations juridiques et des conseils autour de la recherche et l'amélioration du logement. Elle alimente un observatoire du logement et produit des études et des guides à l'attention du public en donnant librement accès à ces informations sur son site Internet. Elle fournit des analyses juridiques et des formations à ses membres et aux professionnels du logement et de l'habitat. Elle contribue à plusieurs instances et commissions intervenant dans le cadre de la politique du logement.

Son budget repose pour un peu plus de 70% sur des financements nationaux, provenant du budget de l'État et des prélèvements sur les entreprises pour le logement, gérés par Action logement, ainsi que sur la subvention de la Ville de Paris. Ces ressources ont baissé de 10% entre 2016 et 2018, entraînant la nécessité de trouver des économies par la réduction des charges de personnel qui représentent 85% des dépenses de l'association. Cette évolution vient amplifier l'érosion tendancielle du nombre de consultations au cours des dernières années.

L'Inspection générale de la Ville avait effectué un premier audit en 2010 dans un contexte de stabilité budgétaire et avait tracé un bilan favorable de son fonctionnement et de son activité². En 2018, il convenait de vérifier si l'ADIL a pu intégrer sans risques la réduction de ses recettes et si elle est en capacité de faire face à de nouvelles évolutions.

La mission d'audit était invitée à analyser les liens entre cette association et la Ville de Paris, l'état de sa situation financière, les subventions qui lui sont versées et leur usage, à évaluer sa capacité à maîtriser les risques qui pourraient compromettre son activité et à s'assurer du respect de ses règles de fonctionnement associatif et de ses obligations en matière d'emploi et de comptabilité.

Les entretiens menés au sein de la Ville et à l'extérieur ont très vite montré que l'activité et la vie associative de l'ADIL était mal connue, ou ne l'était pas dans sa globalité. Il est apparu nécessaire de rappeler l'étendue de son champ d'action et la pluralité de ses partenaires afin de donner une vision transversale de son fonctionnement. C'est sur cette base qu'ont été engagées les analyses appelées par l'attribution d'une subvention de la collectivité d'un montant important, chaque année depuis plus de trente ans.

La mission devait par ailleurs mettre en lumière l'existence d'éventuels recouvrements entre les missions qu'elle assure et celles qui sont confiées à d'autres associations subventionnées par la Ville, en particulier dans le domaine de l'amélioration énergétique.

L'ADIL 75 aura peut-être à se redéfinir dans le cadre métropolitain, la mission n'a pas cherché à établir des hypothèses sur les différentes configurations possibles de cette évolution, faute d'éléments suffisants pour en étayer l'analyse. Il est cependant apparu important de s'assurer que l'association est en mesure de maîtriser à l'avenir les risques associés au changement, qui peuvent s'opposer à la réalisation d'objectifs fixés avec la Ville. C'est le fil conducteur de cet audit et des recommandations qui en résultent.

² Audit de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL 75) n°09-07 - juin 2010

1. L'ASSOCIATION

1.1. Les missions et les objectifs poursuivis

1.1.1. Une existence et des missions définis par la loi

1.1.1.1. Un réseau national dont les composantes départementales sont soumises à agrément

L'ADIL 75 trouve son origine dans une association relevant de la loi de 1901 nommée AILAP (Association pour l'information sur le logement en région parisienne), créée en 1979 à l'initiative du Ministère de l'équipement et d'organismes divers intervenant sur le domaine du logement et de l'habitat, parmi lesquels les organismes collecteurs de la participation des entreprises au logement (1% logement), des organismes HLM, des établissements financiers, les établissements publics des villes nouvelles, la Caisse d'allocations familiales de la région parisienne et les services sociaux d'entreprises et d'administrations. Elle reçoit alors le public dans ses locaux situés dans les 15^{ème} et 19^{ème} arrondissements.

Cette association intervient à Paris et dans la première couronne et a la particularité de n'avoir aucun département parmi ses adhérents. La collectivité parisienne prend la décision d'y entrer en 1986 avec la volonté de développer l'information sur le logement par des permanences confiées à l'association dans chacune des mairies d'arrondissement. À cette fin, une convention prévoit la mise à disposition gratuite de locaux dont l'association assure l'installation en mobiliers et équipements. En contrepartie, elle met à disposition des conseillers juridiques spécialement formés, sur des plages horaires adaptées aux situations locales, afin de recevoir et orienter les usagers parisiens, principalement sur les questions touchant à la recherche de logement, en complément du système d'inscription sur les listes de demandeurs de logement social.

L'association change d'appellation en 1993 pour devenir l'Association départementale d'information sur le logement ADIL 75, puis, en 2009, Association départementale d'information sur le logement de Paris ADIL 75, dont l'agrément a été prononcé par arrêté ministériel du 30 septembre 2009³.

Les ADIL forment un réseau qui couvre 90% des résidences principales du territoire national avec quatre-vingt associations créées sur initiative conjointe d'un ou plusieurs départements, d'une métropole ou de l'État. Leur existence est encadrée par les dispositions de l'article L366-1 du code de la construction et de l'habitation et peut être départementale, interdépartementale, métropolitaine ou départementale-métropolitaine⁴.

Les ADIL doivent respecter des règles de fonctionnement et assurer les missions que leur assigne la réglementation. Elles sont soumises à agrément du ministre chargé du logement sur avis d'une commission créée au sein de l'Association nationale d'information sur le logement (ANIL) qui s'assure du respect des règles de fonctionnement et des principes

³ Les statuts et l'agrément se réfèrent à l'appellation *Association départementale*, mais l'ADIL 75 communique sous le nom d'*Agence départementale d'information sur le logement* à l'instar des autres associations départementales du réseau ANIL.

⁴ C'est le cas de l'ADMIL, Association départementale-métropolitaine d'information sur le logement créée conjointement par le département du Rhône et la métropole de Lyon. Par ailleurs, depuis début 2014, une coordination entre les 9 ADIL d'Auvergne-Rhône-Alpes est en place assurant un échange de pratiques, des actions coordonnées et communes.

régissant l'activité des membres du réseau. À cette fin, les associations du réseau font remonter une information sur leur activité.

L'ADIL 75 est l'une des plus importantes associations du réseau ANIL, elle assure en particulier le plus grand nombre d'heures de permanences juridiques avec une proximité géographique aux usagers sans équivalent. Cependant les champs de compétences et les territoires de référence pouvant varier notablement⁵ entre ces associations, les comparaisons sont difficiles et de portée limitée (cf. annexe III).

L'ANIL (Association nationale d'information sur le logement) constitue la tête de pont du réseau des ADIL. Association reconnue d'utilité publique, elle relève d'un statut distinct et regroupe les principaux acteurs publics et privés du logement dont la diversité garantit l'indépendance et la neutralité : le ministère en charge du Logement, les associations de collectivités locales, Action Logement, l'Union Sociale pour l'Habitat, la Caisse de garantie du logement locatif social, la Caisse Nationale des Allocations Familiales, la Caisse Centrale Mutualité Sociale Agricole, les agences de l'État et d'autres organismes d'intérêt général en lien avec le logement, les représentants des professionnels du logement ou concourant au logement et les associations familiales et d'usagers. Elle apporte au réseau des ADIL un appui logistique, une expertise juridique et un partage d'expériences.

L'ANIL donne aux membres du réseau la possibilité d'utiliser un outil informatique conçu pour leur activité que chaque association locale peut adapter à ses besoins. Il comporte une matrice de site Internet qui offre une ergonomie commune et une identité visuelle partagée, sans être uniforme. Les sites locaux choisissent, selon leurs modalités propres d'y présenter leurs actions et échanger avec leurs usagers. Elle met également à disposition un outil de recueil et exploitation de données permettant aux associations locales de consigner leur activité d'accueil et conseil pour disposer des informations nécessaire à leur évaluation : classification des publics touchés en fonction de leur profil socio-professionnel, de leur statut d'occupation (locataire, propriétaire, bailleur...) et des problématiques abordées. Le logiciel permet l'édition de rapports d'activité précis.

L'ANIL propose aux ADIL des services à leur usage: outils documentaires (dossiers techniques, service question-réponse, revue de presse, documentation grand public), publications régulières sur l'actualité du secteur et l'évolution de quelques taux significatifs pour le marché du logement, sessions de formation continue, outils informatiques permettant d'effectuer des simulations de financement pour les projets d'accession à la propriété ou d'investissement locatif ainsi que le calcul des aides personnelles au logement (APL et allocation-logement).

L'association nationale joue un rôle d'observatoire des pratiques et des marchés en matière de logement et réalise des études sur des thèmes d'actualité, notamment à partir des données transmises par les ADIL sur les demandes des ménages ou sur les actions locales. Elle anime également le réseau des observatoires locaux des loyers dont les résultats sont diffusés sur le site internet www.observatoires-des-loyers.org.

L'ANIL organise les échanges et la coordination entre les ADIL par des groupes de travail qui traitent tant de questions de gestion et animation des associations locales que des problématiques communes relatives au logement et à l'habitat ainsi que l'évaluation du

⁵ Les effectifs de l'ADIL 75 sont, par exemple, moins importants que ceux de l'ADIL Nord-Pas de Calais qui regroupe deux départements et est opérateur des actions «Espace Info Énergie » avec des postes de Conseillers Techniques Énergie financés par l'ADEME. L'ADIL 44 vient en troisième position avec la particularité de porter l'animation de la « Maison de l'habitant » de Nantes Métropole.

service rendu Pour ce faire, une évaluation de l'impact des conseils fournis aux consultants a été initiée en 2017 avec quatre volets : la sécurisation des projets d'accèsion à la propriété, les litiges autour des dépôts de garantie, le congé du bailleur et les impayés et expulsions⁶.

1.1.1.2. Des missions précisées par les textes

En introduisant l'existence du réseau des ADIL dans le code de la construction et de l'habitation, la loi SRU du 13 décembre 2000 affirmait leur mission de service public tout en délimitant leurs compétences : une ADIL a pour mission d'informer gratuitement les usagers sur leurs droits et obligations, sur les solutions de logement qui leur sont adaptées, notamment sur les conditions d'accès au parc locatif et sur les aspects juridiques et financiers de leur projet d'accèsion à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial.

La gratuité du service rendu et l'exclusion de toute réalisation de démarches pour le compte des personnes qui les consultent placent les ADIL dans une position de conseil qui peut trouver son prolongement dans l'orientation des usagers, après analyse de leurs attentes et des problématiques juridiques qu'ils soulèvent, vers les services publics ou les prestataires privés susceptibles d'y répondre. La neutralité du conseil délivré au public est à la fois nécessitée et garantie par la diversité des partenaires membres de l'association.

La réglementation⁷ fixe les dispositions que chacune des associations départementales doit intégrer dans ses statuts pour satisfaire aux conditions de l'agrément national :

- l'association doit fournir une information qui repose sur une compétence juridique et financière confirmée, elle doit donc disposer de ressources humaines spécialisées et intégrer dans son expertise toute évolution touchant le secteur du logement et de l'habitat ;
- son activité est d'abord dirigée vers les ménages, en privilégiant le contact direct, et porte sur toute question touchant au logement et à l'habitat. L'association peut ainsi fournir une information sur des offres de terrains et de logements disponibles qui vise à favoriser le bon déroulement de projets d'accèsion à la propriété en aidant à faire un choix véritable et indépendant, à l'attention en particulier des personnes défavorisées ;
- elle est également au service de ses adhérents pour lesquels elle peut mener des actions de conseil et d'expertise juridique ou économique et entreprendre toutes études, recherches ou démarches prospectives liées à son domaine d'activité ;
- chaque ADIL a enfin un rôle à jouer au sein du réseau national, elle peut être ainsi amenée à faire des propositions de nature à orienter les politiques publiques en matière de logement et d'habitat qu'elle transmet à l'ANIL ; elle contribue à la collecte et à l'exploitation des données de l'ensemble du réseau, analyse les informations issues de la demande exprimée par le public et en assure la diffusion à l'ensemble de ses adhérents, à l'ANIL et au ministère chargé du logement ; elle enrichit les données nationales du réseau des associations départementales de ses expériences, propositions, analyses et études.

⁶ Les deux premières études sont téléchargeables sur le site de l'ANIL <https://www.anil.org/> sous le titre « Valeur ajoutée du conseil en ADIL : projet d'accèsion à la propriété » et « Valeur ajoutée du conseil en ADIL : restitution du dépôt de garantie ».

⁷ Article R*366-5 du Code de la construction et de l'habitation introduit par le décret n° 2007-1576 du 6 novembre 2007 relatif aux organismes d'information sur le logement.

Capture écran 1 : Page d'accueil du site de l'ADIL 75

ACTUALITÉS

FORMATIONS LOGEMENT Catalogue 2018

FORUM LOGEMENT jeunes

Locataires et expulsions : quelle prévention ?

Contribuer à une réflexion métropolitaine

VOTRE CONSEILLER ADIL

ADIL de Paris

46 bis boulevard Edgar Quinet
75014 Paris
Tél : 01 42 79 50 50
Email : info@adil75.com
Site : <http://www.adil75.com/>

Voir les permanences

Choisir un autre département

NOS PERMANENCES

Racontez nous vos conseils-journées sur rendez-vous dans les **mairies d'arrondissement**, les Mairies de justice du Droit (MDJ), les Points d'Accès au Droit (PAD) et à notre siège.

[Voir les permanences](#)

BOÎTE À OUTILS

- [Fiches pratiques](#)
- [Calculs et formules](#)
- [Contrats](#)
- [Indicateurs et tableaux](#)

INDICE IRL

IRL / Indice de référence des loyers

Premier trimestre 2018
publié par l'INSEE le 12 avril 2018 :

127.22

Tous les indices

L'ADIL DANS LES MÉDIAS

Retrouvez ici tous les articles de presse, interviews, communiqués sur l'ADIL de Paris.

[Accéder à la page](#)

ENCADREMENT DES LOYERS

L'évolution du montant des loyers est encadrée à Paris par un décret annuel.

L'encadrement de l'évolution des loyers s'applique aux loyers de relocation et aux loyers des baux renouvelés entre le 1er août 2017 et le 31 juillet 2018.

[En savoir plus.](#)

HABITAT DÉGRADÉ

Le logement que vous occupez vous paraît en mauvais état, dégradé, dangereux.

Vous souhaitez savoir quoi faire et qui contacter ?

L'ADIL vous apporte toutes les informations adaptées à votre situation.

[En savoir plus.](#)

ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Vous avez pour projet d'accéder à la propriété ?

L'ADIL de Paris vous propose de réaliser un diagnostic vous permettant d'évaluer votre capacité d'achat ou vous guide dans vos démarches.

[En savoir plus.](#)

NOS FORMATIONS

Vous êtes un professionnel du logement ou acteur social et vous souhaitez vous former sur les aspects législatifs et réglementaires du logement et de l'habitat.

L'ADIL met à votre service la compétence et l'expertise de ses conseillers-juristes quotidiennement au cœur des problématiques logement.

[En savoir plus.](#)

1.1.2. Les statuts de l'ADIL 75 définissent les domaines d'intervention de l'association dans le respect de la réglementation

Les rapports annuels d'activité de l'association rendent compte de la mise en œuvre de ses objectifs en mettant l'accent sur l'offre d'une information neutre et complète sur les aspects juridiques, financiers et fiscaux du logement afin de contribuer à résorber de nombreux contentieux en informant locataires et propriétaires sur leurs droits et obligations ; faire connaître les dispositifs d'accès ou de maintien à un logement décent ; sécuriser les projets d'accession à la propriété ; expliquer les règles de fonctionnement d'une copropriété ou diffuser les nouvelles obligations en matière de sécurité et de qualité de l'habitat ; renseigner sur la fiscalité immobilière, les règles d'urbanisme, les servitudes ou encore les relations de voisinage.

Son action est décrite autour de trois axes :

- le conseil juridique, financier et fiscal qui recouvre tous les aspects évoqués ci-dessus ;
- l'aide en faveur des personnes les plus en difficulté mise en œuvre en partenariat avec l'ensemble des services sociaux et des associations spécialisées afin de favoriser un véritable accès au droit des personnes les plus fragiles, de leur permettre de bénéficier des dispositifs et des aides spécifiques qui leur sont destinés et d'identifier les obstacles auxquels elles se heurtent ;
- l'assistance au bénéfice de ses membres par des actions de conseil et d'expertise juridique ou économique et toutes études, recherches ou démarches prospectives liées à son domaine d'activité.

L'objet de l'association figurant aux statuts reprend intégralement la rédaction prévue par le Code de la construction et de l'habitation (CCH) dont elle met effectivement en œuvre l'essentiel des dispositions, il faut constater à cet égard que l'ADIL 75 propose une gamme de services que peu d'autres membres du réseau ont la capacité de proposer.

Le contact direct est très développé avec l'accueil de proximité du public dans les vingt mairies d'arrondissement, les maisons de la justice et du droit, les points d'accès au droit et au siège de l'association, l'accueil téléphonique et les consultations par Internet.

Outre les consultations individualisées, l'association met à disposition des candidats à l'accession à la propriété un outil d'information sur les programmes immobiliers neufs en Ile de France et des notes de conjoncture apportant des informations sur les évolutions du marché immobilier.

Elle transmet régulièrement à ses adhérents des notes d'information relatives aux évolutions législatives et réglementaires et répond à leurs demandes d'analyse juridique en leur réservant une ligne téléphonique.

Ses études concourent aux productions nationales du réseau dont elle est une des principales contributrices, et peuvent introduire des propositions d'évolution juridique en regard des constats effectués à travers ses consultations et ses analyses.

Les formations qu'elle propose viennent compléter les outils d'informations mis à disposition des acteurs du secteur du logement et de l'habitat, et en priorité des membres de l'association. Cette modalité, qui n'est pas expressément présente dans ses statuts, n'apparaît pas contraire à leur objet dans la mesure où elle reste une activité accessible à tous les adhérents sans être déterminée par des objectifs lucratifs.

En juin 2009, le Conseil d'administration a adopté le règlement intérieur de l'association, celui-ci indique plusieurs domaines d'action pour lesquels l'ADIL 75 agit de façon spécifique. Il s'agit de précisions qui vont au-delà des orientations données par le CCH, sans s'en écarter pour autant. Il y est indiqué qu'elle peut réaliser des actions de

formation aux adhérents de l'ADIL 75 et aux professionnels du logement parisien, disposant de l'agrément d'organisme de formation depuis 1985, mais s'abstient de toute action de démarchage hors de son territoire ; qu'elle peut réaliser des études à partir de son fichier logement ou de l'exploitation des questionnaires liés à la consultation du public, à la demande de ses membres ou de toute organisation professionnelle parisienne ; qu'elle collecte en collaboration avec les ADIL d'Ile-de-France des données relatives au marché du logement neuf et réalise une note de conjoncture trimestrielle.

L'activité développée par l'ADIL 75 apparaît conforme à ses statuts et son règlement intérieur.

1.2. Les partenaires et la vie associative

1.2.1. La Ville de Paris, principal partenaire, apporte un tiers des ressources de l'association

1.2.1.1. La Ville de Paris subventionne l'ADIL sur la base d'une convention de financement

La Ville de Paris est membre de droit de l'association et dispose, au sein du conseil d'administration, de huit représentants parmi lesquels a été désignée sa présidente. Le conseil d'administration comporte trente-trois membres.

Les relations entre la Ville et l'ADIL 75 sont régies par une convention annuelle d'objectifs qui prévoit la mise en œuvre d'actions soutenues par le versement d'une subvention.

« La mission confiée à l'ADIL 75 consiste à assurer une prestation gratuite d'information personnalisée auprès des Parisiens et à contribuer ainsi à la résolution des difficultés que ces derniers rencontrent en matière de logement. L'ADIL a en outre pour mission de mettre un service d'assistance téléphonique à la disposition des personnes menacées d'expulsion.

Ainsi, la Ville de Paris soutient l'ADIL pour lui permettre de répondre aux questions émanant :

- *des personnes en recherche de logement,*
- *des personnes désireuses d'améliorer leur logement,*
- *des personnes rencontrant dans leur logement actuel un besoin d'information ou des difficultés de nature juridique, fiscale ou financière,*
- *des personnes souhaitant accéder à la propriété.*

Ce service prend suivant les cas la forme d'entretiens personnalisés, de renseignements téléphoniques et de courriers électroniques ; il se limite à la seule information du public, à l'exclusion de tout acte contentieux, commercial ou financier. » (Convention annuelle d'objectifs pour 2017, article 1)

Les actions prévues par cette convention sont centrées sur la transmission d'informations aux usagers, à travers les permanences dans les mairies d'arrondissement et les entretiens téléphoniques. Une annexe à la convention apporte des précisions sur la réception des personnes menacées d'expulsion pour lesquelles l'ADIL 75 assure une permanence téléphonique sur une ligne dédiée.

Il n'est pas fait mention dans cette convention des autres services rendus par l'association tels que l'observatoire du logement, les notes et les études juridiques qui peuvent contribuer à l'information des usagers et des acteurs du logement et de l'habitat, ni des actions réalisées à l'attention des adhérents et des formations, celles-ci étant normalement financées par les cotisations ou les participations aux stages.

La convention n'intègre pas les contributions de l'ADIL 75 dans d'autres domaines pour lesquels l'association participe directement à l'action de la Ville, c'est le cas des conférences et de la présence dans les salons et forums qui prolongent et complètent la démarche des permanences. On peut également s'interroger sur l'absence de mention de la participation de l'ADIL 75 à diverses instances auxquelles elle apporte son expertise ou à l'aide qu'elle peut fournir directement à la demande des services de la DASES, qui ne dispose pas de spécialistes sur le droit du logement et ont indiqué avoir recours à son expertise sur des dossiers de prévention des expulsions.

Premier financeur, la Ville de Paris assure la présidence de l'association et détermine l'essentiel de son activité, en particulier par les permanences dans les mairies d'arrondissement. La Direction du logement et de l'habitat (DLH) gère pour la Ville les relations avec l'association et c'est le Bureau de l'habitat privé (BHP) qui est chargé de la préparation et du suivi de la convention au sein du Service du logement et de son financement (SLF) de la Sous-direction de la politique du logement. L'arrêté d'organisation de la DLH indique que le BHP « *est chargé de la conception, de la mise en œuvre et du financement des politiques concernant l'amélioration de l'habitat privé et l'aide à l'accession à la propriété. Il assure l'observation des marchés du logement* ».

D'autres services parisiens s'intéressent aux ressources fournies par l'ADIL pour soutenir leur action, soit au sein d'instances auxquelles l'association apporte son expertise juridique, soit parce que les usagers vont trouver auprès d'elle des informations et une orientation leur permettant d'effectuer des choix pertinents dans des situations que les services de la Ville sont amenés à traiter par ailleurs. On y trouve en premier lieu des services de la DLH, en particulier au sein de la Sous-direction de l'habitat : Service technique de l'habitat et Service de la gestion de la demande de logement, mais aussi à la DASES, le Service de l'insertion par le logement et de la prévention des expulsions (DASES-SILPEX), ou la DAJ à travers les Points d'accès au droit (PAD). La DDCT est, bien sûr, impliquée avec les permanences des mairies d'arrondissement. Enfin, l'ADIL peut être amenée à fournir une information sur la rénovation énergétique des logements qui intéresse l'Agence pour le climat en lien avec l'Agence de l'écologie urbaine de la DEVE. Ces points seront développés en partie 2.

1.2.1.2. L'État, Action logement et la CGLLS apportent un deuxième tiers du budget, la CAF apporte la troisième contribution en montant

- La subvention de l'État donne lieu à la signature d'une convention annuelle par laquelle l'ADIL 75 s'engage à réaliser une action d'information du public en matière de logement et d'habitat par la mise en œuvre des moyens suivants :
 - entretiens personnalisés au siège et dans les vingt mairies d'arrondissement ;
 - information par téléphone ;
 - ligne spéciale de prévention des expulsions locatives ;
 - réponses par mail ;
 - permanences dans les MJD et les pad ;
 - fiches pratiques, fiches d'information, plaquettes sur tous les thèmes du logement ;
 - actions complémentaires : signalement insalubrité, saisine de la Commission de Coordination de Prévention des Expulsions (CCAPEX), observatoire du logement neuf en Ile-de-France et appui juridique des instances locales.

Bien que la Ville de Paris soit associée aux actions citées (fonctionnement des PAD, lutte contre l'insalubrité, prévention des expulsions...), la convention qui la lie à l'ADIL ne comporte pas ces précisions,

- Action logement, qui gère la participation des employeurs à l'effort de construction

(PEEC, appelée 1% logement), apporte une ressource globale de neuf millions d'euros par an au réseau ANIL/ADIL dont le montant est fixé par convention avec l'État pour la période 2018-2022.

Il n'y a pas d'engagements spécifiques liés à l'attribution de la subvention versée à ce titre à l'ADIL 75, la répartition entre les associations du réseau fait l'objet d'une convention passée entre l'ANIL et Action logement prévoyant des contreparties sous forme d'actions et d'informations⁸.

- La Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) apporte également une subvention régulière à l'ADIL 75. Sa contribution est prévue par le Code de la construction et de l'habitation sous réserve de l'approbation du ministre chargé du logement et du ministre chargé de l'économie.

Une convention est passée chaque année entre la Caisse et l'ADIL 75 qui s'engage à mettre en œuvre une « *mission générale d'information du public pour toute question intéressant le logement locatif social* » et à remplir les données relatives aux consultations sur l'outil mis à disposition par l'ANIL (ADILSTATWEB) cette dernière en transmet annuellement les informations recueillies à la CGLLS.

- La Caisse d'allocations familiales de Paris (CAF) accorde une subvention et fixe des objectifs précis définis par une convention de partenariat et d'objectifs.

Cette convention rappelle la proximité des objectifs de la politique de la Caisse en matière de logement et de l'ADIL 75 et précise le soutien attendu pour les ménages allocataires de la CAF en matière d'information et de conseil sur le logement et l'habitat et pour les acteurs parisiens œuvrant dans le domaine du logement.

Les signataires inscrivent leurs actions dans le cadre du Plan départemental d'action pour l'hébergement et le logement des personnes défavorisées (PDALHPD) et visent à atteindre à travers leur partenariat les objectifs de la Charte parisienne de prévention des expulsions locatives.

Les bailleurs constituent un objectif prioritaire de cette convention avec, en particulier, l'organisation conjointe de séances collectives d'informations sur les téléprocédures et le traitement des impayés de loyer en direction des propriétaires.

Les familles en situation d'impayés locatifs ou de surpeuplement auxquelles la CAF apporte un accompagnement social peuvent être reçues au siège de l'association avec un travailleur social de la Caisse. Le soutien de l'A.D.I.L. 75 sur le plan juridique permet à ces derniers de renforcer leur accompagnement en s'appuyant sur les conseils et préconisations données par le juriste. Vingt consultations ont été réalisées dans ce cadre en 2017.

L'A.D.I.L. 75 désigne, parmi son personnel, un interlocuteur privilégié que le service des Interventions sociales CAF peut contacter, en particulier par téléphone avec numéro et temps de consultation dédiés.

⁸ Convention quinquennale du 16.1.18 entre l'État et Action Logement portant sur les emplois de la Participation des Entreprises à l'Effort de Construction (PEEC), pour la période 2018-2022 ; art 8.2,

Participation à des actions de formation, d'information ou de réflexion dans le domaine du logement :

Action Logement finance sous forme de subvention l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL) et les Agences Départementales pour l'Information sur le Logement (ADIL) en contrepartie d'actions et d'informations en faveur du réseau Action Logement définies dans une convention à prolonger par avenant entre Action Logement et l'ANIL au plus tard le 30 juin 2018.

Les parties s'engagent également à optimiser leurs systèmes d'informations respectifs en tant que vecteur de diffusion avec un travail commun sur la production de nouveaux supports pour enrichir leurs sites internet.

L'A.D.I.L. 75 s'est engagée à organiser en 2017 quatre sessions de formation d'une demi-journée sur les sites de travail des professionnels de la CAF dans un souci d'amélioration de la qualité du service aux familles.

1.2.2. La vie associative s'appuie sur un nombre significatif d'institutions adhérentes

1.2.2.1. Les adhérents se répartissent en trois collèges et participent à la gouvernance

Les statuts de l'ADIL 75 prévoient des membres de droit et des membres adhérents, actifs ou associés. Ils se répartissent en quatre collèges représentant toute la diversité des acteurs du logement et de l'habitat.

- Collège I : offreurs de biens et services concourant au logement, parmi lesquels Action logement, des organismes HLM, deux établissements financiers, la Chambre interdépartementale des notaires, la Chambre des géomètres experts de Paris Ile-de-France et des réseaux d'intermédiaires immobiliers.

- Collège II : mouvements de consommateurs et organisations d'usagers. Il associe la Confédération Générale du Logement, la Confédération Nationale du Logement et l'UDAF de Paris.

- Collège III : organismes d'intérêt général. Il comporte 46 membres dont la CAF, l'Agence parisienne du climat et l'Assistance publique, des professionnels du logement et de l'habitat ou des administrations et entreprises intéressées par ce que l'ADIL 75 peut apporter dans leur action en faveur du logement pour leurs usagers et leurs personnels.

- Collège IV : regroupe les membres de droit. Selon les statuts, l'État, la Ville de Paris, l'Association des maires de France, la Région, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) peuvent en faire partie. Dans les faits, seuls la Ville de Paris et l'État (Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement d'Ile-de-France) sont représentés. C'est une particularité de l'ADIL 75 que de ne pas avoir parmi ses membres d'EPCI ou d'autres collectivités, cela limite l'élasticité de son budget en réduisant le nombre de membres susceptibles d'apporter des subventions.

Les adhésions au collège I et III évoluent chaque année, ainsi, sept nouveaux partenaires ont été enregistrés en 2015 et quatre en 2016, dix-sept se sont retirés sur la même période. On comptait soixante-dix membres pour les quatre collèges début 2017 dont cinquante au titre des organismes d'intérêt général (cf. annexe IV).

1.2.2.2. La vie associative se déroule conformément aux statuts

La Présidente réunit chaque année l'assemblée générale. Les procès-verbaux permettent de constater la présence d'environ un tiers des adhérents, ce qui représente une participation significative à la vie associative. Ces réunions donnent lieu à une information effective des adhérents : rapport annuel d'activité, compte-rendu de séance, notes d'information.

Chacun des collèges désigne au maximum dix représentants au conseil d'administration qui comporte dans les faits trente-trois membres. Les membres du collège IV y siègent de plein droit, la Ville de Paris désigne huit représentants. Le CA se réunit régulièrement, sur un rythme semestriel. 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. Tout ce qui n'est pas réservé aux Assemblées Générales est de sa compétence.* ». Le CA est informé de l'activité des

services de l'ADIL 75 dont il peut débattre, et en particulier des projets de formation, publications et études.

Le bureau est composé d'un(e) Président(e), élu(e) en son sein par le Conseil d'administration, assisté(e) de trois vice-président(e)s, d'un(e) secrétaire et d'un(e) trésorier(e) auxquels s'ajoutent six membres élus par le Conseil d'administration. Il se réunit une fois par trimestre et assiste la Présidente dans les orientations des politiques générales de l'ADIL et la gestion des affaires courantes de l'association.

Les statuts prévoient que « *Le bureau doit être en principe composé à l'image du conseil d'administration* », de fait cette instance reflète la diversité des composantes professionnelles et institutionnelles qui composent l'association :

- Présidente : Madame BRIDIER, Adjointe à la Maire de Paris chargée de toutes les questions relatives aux seniors et à l'autonomie
- 1er Vice-Président Collège 1, [.....], Action Logement ;
- Vice-Président Collège 2, [.....], Union Départementale des Associations Familiales de Paris ;
- Vice-Président Collège 3, [.....], Caisse d'Allocations Familiales de Paris ;
- Vice-Président Collège 4, [.....], Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement ;
- Trésorier, [.....], Chambre des Notaires ;
- Secrétaire, [.....], Confédération Générale du Logement ;
- Membres, [.....], Conseillère de Paris -[.....], FNAIM -[.....], Conseillère de Paris -[.....], Action Logement -[.....], Paris Habitat.

1.3. Le conseil sur le logement

1.3.1. Une présence ancienne dans les mairies d'arrondissement

1.3.1.1. Les permanences proposées dans les mairies d'arrondissement

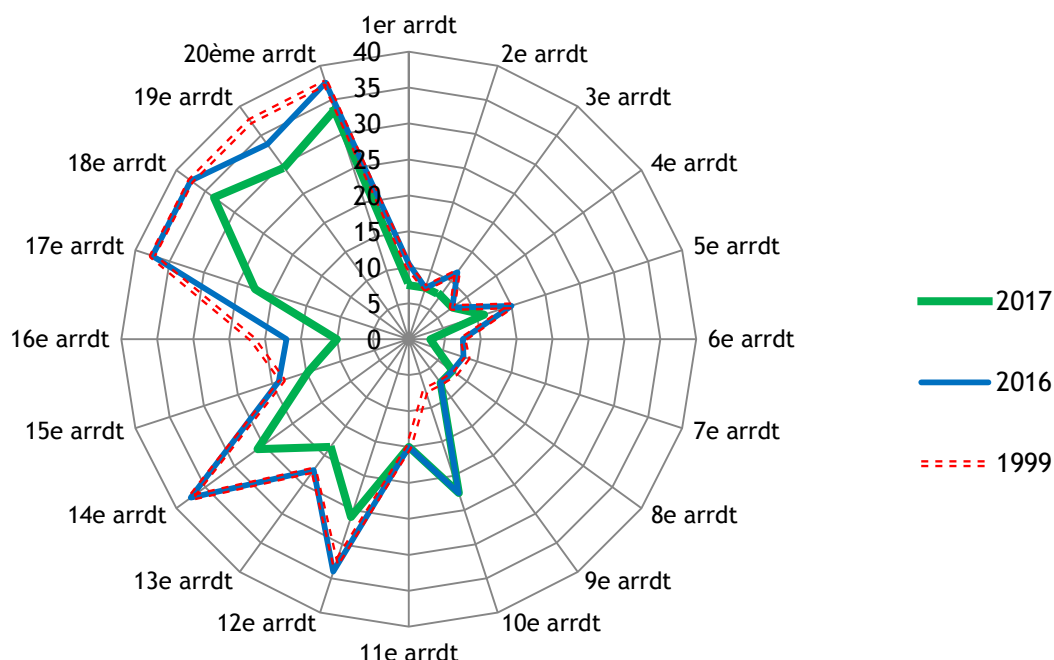
La Ville de Paris adhère à l'AILAP en 1986 par délibération du 27 octobre. Dès 1987, une convention est signée qui prévoit le déploiement de vingt antennes dans les mairies d'arrondissement et fixe les tâches confiées à l'association ainsi que les moyens physiques et financiers pour développer ce « *véritable service d'information logement, compétent, neutre et impartial* ». Elle est conclue pour une durée de cinq ans reconductible tacitement.

Un planning est établi en fonction des spécificités de chaque arrondissement et des rythmes de fréquentation prévisionnels. Les horaires seront précisés par la suite, en annexe à la convention, à l'occasion de son renouvellement en 1999.

Entre 1999 et 2016, le nombre global d'heures de permanences a augmenté légèrement de deux demi-journées et la répartition entre les arrondissements a été modifiée : quatre arrondissements ont vu leurs dotations réduites, les 7^{ème} et 8^{ème} à la marge, les 16^{ème} et 19^{ème} plus fortement, alors que le 1^{ER} et le 12^{ème} ont connu un ajustement minime à la hausse et que l'offre a augmenté significativement dans le 10^{ème}.

La réduction mise en œuvre en 2017 pour faire face aux baisses de subvention représente un recul de 21% du nombre d'heures global. Quatorze arrondissements voient leur dotation baisser, entre 11% et 60%. Ces ajustements ont été réalisés par l'ADIL en prenant en compte la fréquentation des permanences, mais aussi de la disponibilité des locaux et des demandes du public⁹.

Graphique 1 : Évolution des permanences par arrondissement entre 1999 et 2017



Source : Données ADIL 75, mises en forme IGVP

L'ADIL constate aujourd'hui des délais d'attente, très limités auparavant : trois semaines dans les 16^{ème} et 7^{ème}, deux semaines pour les 6^{ème}, 11^{ème} et 19^{ème}, une semaine pour les autres avec des différences selon les périodes de l'année. Les mairies d'arrondissement ont apporté des informations précisant ce constat (cf. § 1.3.1.5).

Le nombre de personnes reçues dans les mairies d'arrondissement connaît une tendance à la baisse dont la diminution du nombre de permanence a accentué le mouvement en 2017. Les consultations téléphoniques ont augmenté sur les trois dernières années et semblent avoir servi, en 2017, de solution alternative pour les consultants confrontés à des attentes trop importantes en regard de leurs motivations. Leur nombre augmente après une période de baisse, contribuant à une hausse sensible du total. Le nombre de consultations par courrier ou Internet évolue peu sur la période examinée. Ce mode d'échange pourrait sans doute être plus utilisé.

En 2016, la mission d'appui à la mise en œuvre de l'encadrement des loyers financée par la DRHIL a généré une augmentation du nombre de consultations qu'il convient de distinguer dans l'évolution globale sur la période examinée. Elle a débuté en juin 2015, s'est achevée le 5 juin 2017 et a généré 6 835 consultations.

⁹ Une présentation graphique des évolutions des permanences entre 2016 et 2017 est présentée en annexe VI.

La baisse globale depuis 2011 est patente, mais la mise à part des consultations sur l'encadrement des loyers laisse percevoir un léger retournement de tendance à partir de 2015.

Tableau 1 : Évolution du nombre de consultations

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Entretiens personnalisés centre	4 048	5 200	4 700	5 360	4 380	5 248	3 044
Consultations mairies	20 414	21 475	22 100	20 310	21 601	18 556	16 696
téléphone centre	23 850	20 000	17 000	16 350	14 310	18 975	21 358
courrier /Internet	2 400	3 000	2 350	2 200	2 300	2 562	2 694
Total	50 712	49 675	46 150	44 220	42 591	45 341	43 792
dont encadrement des loyers					2 480	3 246	1 109
Total hors encadrement des loyers					40 111	42 095	42 683

Source : Rapports d'activité ADIL 75

1.3.1.2. Les rémunérations des juristes prises en charge par la subvention de la Ville de Paris

En prenant en compte le niveau de rémunération moyen et les charges attenantes qui s'élèvent à environ 75 000 €/an en moyenne¹⁰, le montant de la subvention de la Ville correspond à un peu moins que les frais de personnels découlant de l'organisation des permanences qui nécessitent l'équivalent de douze équivalents temps plein (ETP) en 2016 - ou 900 000 € sur la base de la rémunération moyenne estimée et dix¹¹ ETP après les réductions horaires opérées en 2017, soit un coût pouvant être évalué à 750 000 €¹².

La réduction des heures de permanence en 2017 peut, en suivant ce raisonnement, être estimée à 150 000 €. Elle est de même niveau que la baisse des subventions reçues par l'association qui s'élève à 161 570 € entre 2016 et 2018 (cf. ci-dessous : § 2.1.2.2).

1.3.1.3. Les moyens mis à disposition dans les mairies

▪ Les espaces

Le questionnaire auquel ont répondu dix-neuf directrices et directeurs généraux des services des mairies d'arrondissement (DGS) fait apparaître que six conseils d'arrondissement ont délibéré pour l'octroi d'un espace en mairie pour la durée de mandature 2014-2020. Les conditions d'utilisation des espaces y sont précisées. Ces délibérations de conseil d'arrondissement ne nécessitent pas que la valorisation soit

¹⁰ Cette estimation se base sur le relevé des rémunérations versées aux conseillers juristes par l'association en 2015 et 2016 transmis par l'ADIL 75. Cf. ci-dessous § 2.2.3.1

¹¹ Cette estimation se base sur les heures de permanences assurées dans les mairies d'arrondissement en prenant en compte un volant de 10% d'heures de remplacements nécessité par les congés de toutes natures à remplacer pour permettre la continuité de service effectivement assurée par l'association.

¹² Cette évaluation ne prend en compte que les charges de personnels rapportées aux heures de permanence, sans intégrer les frais de support fonctionnel. Le rapport d'audit n° 09-07 l'avait fait en juin 2010 en comparant: « 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€. » et « la participation financière totale que la Ville a versée à l'association en 2009, soit 738 K€. ».

mentionnée, l'association présente cependant dans ses comptes annuels une valorisation globale du prêt d'espaces en mairie pour une somme cohérente avec les valeurs de référence estimées par la collectivité¹³.

- Des moyens techniques : téléphonie et accès informatique

Deux mairies mettent à disposition de l'ADIL une ligne de téléphone réservée, toutes les autres permettent l'usage du poste du bureau dans lequel se tiennent les permanences. Les prises de rendez-vous étant assurées par les services de la mairie, l'usage de ce téléphone est plutôt destiné à des appels sortants pour les conseillers et autres intervenants de permanence¹⁴.

Cinq mairies mettent à disposition un ordinateur et une connexion au réseau. Dans quatorze mairies, l'ADIL utilise son propre matériel informatique. Dans deux cas, elle accède au réseau via la WI-FI mairie, quatre mairies permettent la connexion filaire. Partout ailleurs les conseillers ADIL utilisent une clé nomade dont l'abonnement est financé par l'association.

Les locaux mis à disposition sont de qualité inégale, si treize arrondissements offrent des conditions de travail et d'accueil des publics satisfaisants, plusieurs mairies n'ont pas trouvé de locaux répondant aux attentes ou n'assurent pas un entretien régulier. On relève la vétusté des locaux utilisés dans les 5^{ème}, 10^{ème} ou le 16^{ème}. Le local du 6^{ème}, situé dans les combles, implique un circuit complexe pour les usagers. Le 7^{ème} utilise un bureau sans fenêtre. Dans le 17^{ème}, le nettoyage n'est pas assuré régulièrement, le conseiller travaille sur un fauteuil cassé, même situation dans le 18^{ème} où le bureau ne dispose pas de fenêtre et est placé dans une zone de passage.

1.3.1.4. Les permanences s'appuient sur les services d'accueil des mairies

Dans toutes les mairies, les agents municipaux des services d'accueil ou des points relais d'information assurent la prise de rendez-vous et l'orientation des usagers vers le lieu de rendez-vous de l'ADIL. Ces prises de rendez-vous sont possibles par téléphone ou en se présentant à l'accueil, sans rappel aux usagers de l'imminence de leur rendez-vous. Les sites Internet des mairies du 6^{ème}, 12^{ème} et 14^{ème} permettent de prendre un rendez-vous avec l'ADIL et cela le sera prochainement dans le 1^{er} et le 18^{ème}.

Le créneau ouvert est de trente minutes pour les consultations avec une demande de l'ADIL de prévoir quarante-cinq minutes sur les sujets de copropriété, de décompte des charges et de financement en accession. Cet ajustement nécessite que le demandeur de rendez-vous soit interrogé sur l'objet de sa visite. Ceci n'étant pas toujours le cas, les conseillers de l'ADIL ajustent leur temps de réception en fonction du planning et des sujets posés par les consultants. Ainsi, si le planning de rendez-vous stricto sensu est géré par les personnels municipaux, l'organisation effective d'une vacation de permanence est effectuée par le conseiller ADIL (durée des entretiens en fonction des sujets, accueil d'une personne non prévue en remplacement d'un rendez-vous non honoré..).

Si l'on prend en compte le nombre de consultations réalisées en regard de la durée moyenne des permanences, on remarque une augmentation du temps disponible entre 2017 et 2016 pour les valeurs extrêmes. En 2017, l'écart est de 41 minutes entre le 2^{ème},

¹³ Estimation réalisée à partir de données de travail Direction de l'Urbanisme « valorisation des locaux mis à disposition des associations-2018 ».

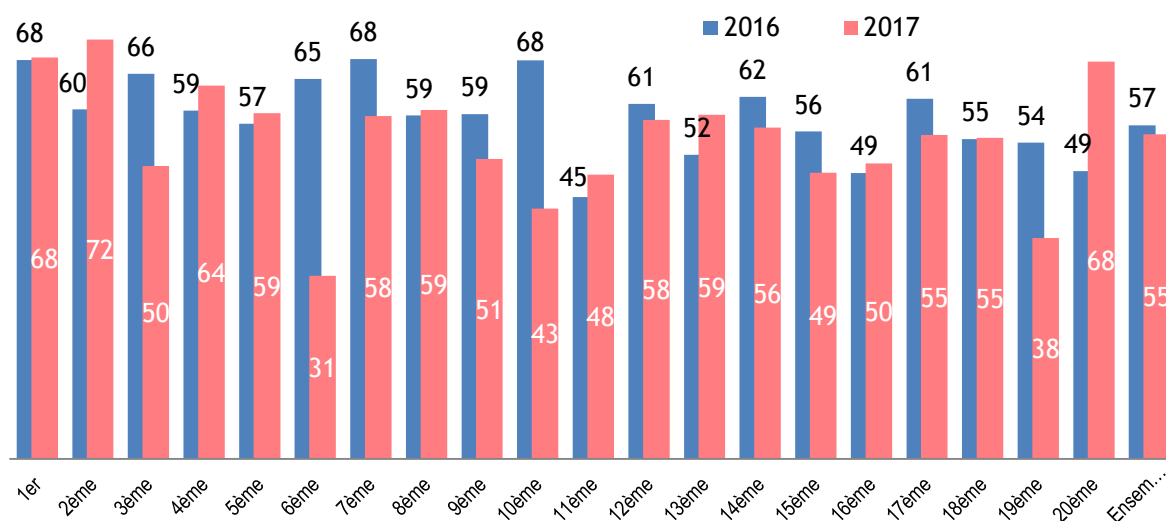
¹⁴ La mairie du 3^{ème} indique que, ce poste n'étant pas destiné aux appels entrants, le numéro n'est pas communiqué au public.

qui dispose de la durée la plus longue (72 mn), et le 6^{ème} qui est la plus courte (31 mn disponibles par consultation effectuée). Il était de 23 minutes en 2016 (68 mn pour les 1^{er}, 7^{ème} et 10^{ème}, 45 mn pour le 11^{ème}). Ceci est constaté dans un contexte où la moyenne pour l'ensemble des consultations effectuées a peu varié, de 57 à 55 minutes.

Ce constat mérite d'être affiné par la prise en compte des écarts entre rendez-vous pris et consultations effectuées ainsi que des modalités mises en œuvre pour combler un créneau sur lequel l'utilisateur se désiste. Un suivi régulier de ces données permettrait d'affecter les moyens de l'ADIL avec une meilleure lisibilité. Il n'y avait pas de centralisation des plannings de rendez-vous jusqu'en 2017, cette information remonte désormais à la direction *a posteriori* à des fins de suivi de la fréquentation des permanences et des prises de rendez-vous. Pour 2017, on constate que 85% des rendez-vous ont été respectés, 12% ont été défaillants et 3% ont été annulés. Ce taux de chute représente 4874 heures sur la base de rendez-vous de trente minutes, soit trois équivalent temps plein (ETP).

Graphique 2 : Temps en minutes disponibles par consultation effectuée¹⁵

Lecture : dans le 1^{er} arrondissement, une consultation durerait en moyenne 56 minutes en 2016 et de 68 en 2017.



Source : Données rapports d'activité ADIL 75, traitement IGVP

1.3.1.5. Des délais de rendez-vous estimés courts par les DGS¹⁶.

Deux mairies sont en mesure de répondre immédiatement ou dès le lendemain à une demande de rendez-vous avec l'ADIL (1^{er} et 20^{ème}). Dans neuf arrondissements, l'utilisateur obtient un rendez-vous dans la semaine (2^{ème}, 3^{ème}, 5^{ème}, 10^{ème}, 11^{ème}, 13^{ème}, 15^{ème}, 17^{ème}, 18^{ème}). Un délai compris entre dix et quinze jours, estimé rapide par l'un des répondants, est nécessaire pour obtenir un entretien dans les 7^{ème}, 8^{ème}, 9^{ème} et 12^{ème} arrondissements. Seuls les 6^{ème} et 16^{ème} affichent des délais entre deux et quatre semaines mais, il est précisé dans le 6^{ème} que si la demande est urgente, le consultant est appelé en cas de désistement.

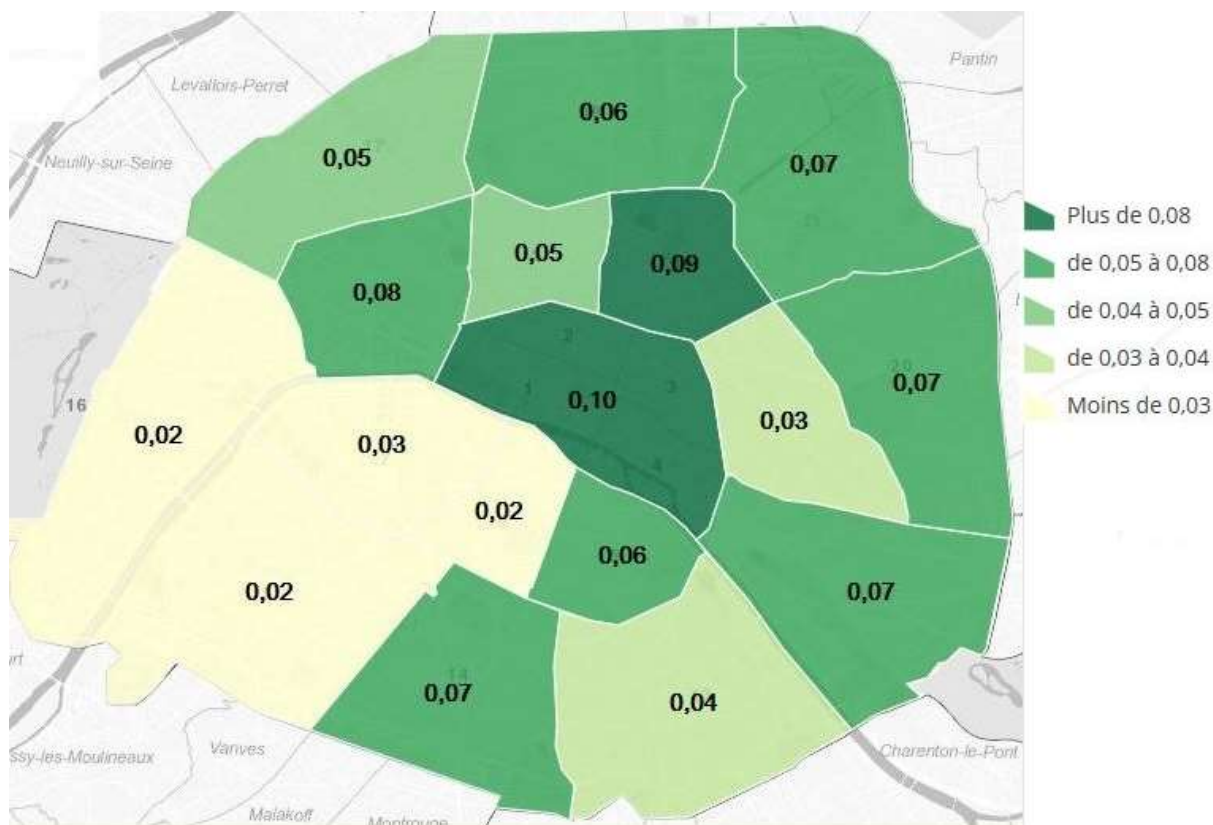
¹⁵ D'autres représentations du rapport entre le nombre de consultants et le temps de travail des conseillers juristes consacrés aux permanences en mairie figurent en annexe VI.

¹⁶ Réponses renseignées pour 17 mairies sur les 19 ayant répondu.

1.3.1.6. La répartition des permanences entre les arrondissements

En rapportant le nombre d'heures de permanences au nombre de résidences principales recensées par l'INSEE en 2014, on détermine un taux de couverture qui permet de faire apparaître des différences sensibles entre les arrondissements. Les arrondissements du centre ont été regroupés dans la perspective de la fusion prévue.

Graphique 3 : Taux de couverture des permanences par arrondissement

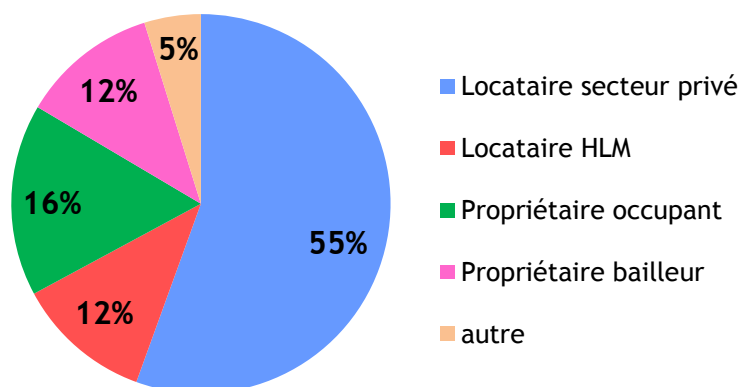


Source : Données ADIL 75 et INSEE, traitement DSTI/STIN/BG

1.3.1.7. Profil des consultants

Enfin en 2016, 68% des consultants de l'ADIL sont locataires, 56% sont issus du parc privé et 12% du parc social, 29% sont propriétaires. Parmi ces derniers, 15% d'entre eux occupent leur logement et 14% consultent en tant que bailleur.

Graphique 4 : Profil des consultants selon le logement



Source : Rapport d'activité ADIL 75

Le rapport d'activité en mairies d'arrondissement pour 2017 montre que les consultants sont un échantillon représentatif de la population parisienne en ce qui concerne la composition des ménages, proche des données du recensement de la population fournies par l'INSEE :

- 55% des personnes reçues vivent seules (recensement 2014 : 51%)
- 20% de couples sont sans enfants (recensement 2014 : 19%)
- 15% des consultants sont en couple avec des enfants (recensement 2014 : 17%)
- 7% sont des familles monoparentales (recensement 2014 : 8%).

77% sont salariés ou retraités du secteur privé, 8% du secteur public (les salariés représentaient 86,7% de la population parisienne au recensement 2014) et 15% sont en recherche d'emploi ou bénéficiaires de minima sociaux. 33% des consultants sont allocataires de la CAF (en 2015, la CAF de Paris indiquait un nombre d'allocataires correspondant à 18% de la population parisienne), 3% sont des professionnels (travailleurs sociaux, professionnels de l'immobilier ou associations).

L'âge des consultants renvoie aux prises de responsabilité face au logement : En 2016, les moins de 30 ans représentent 8% du public, les trentenaires (30-39 ans) viennent ensuite avec 28% des consultations 44% ont entre 40 et 59 ans. et 20% plus de 60 ans

1.3.1.8. Une intervention appréciée¹⁷

« Nous apprécions la qualité de nos échanges avec notre référente ADIL. Les retours des usagers sur les permanences tenues en mairie sont très satisfaisants. Par ailleurs, nous sommes destinataires de la newsletter de l'ADIL qui nous permet d'avoir des informations générales sur le logement. »

« L'ADIL répond présent à chaque sollicitation et son avis est important au sein de la commission Logement. Ce partenaire a une réelle efficacité et une qualité de travail reconnue de tous les acteurs du secteur. Un très bon retour des usagers est constaté. »

« Le partenariat avec l'ADIL est très agréable, avec une excellente organisation, une souplesse pour les rendez-vous de « dernière-minute », une fluidité dans les échanges. Les professionnels sont ponctuels, agréables et très compétents »

« L'ADIL rend un véritable service complémentaire du Relais Informations Logement et Habitat. Sa présence en mairie permet d'offrir une réponse à certaines sollicitations mal couvertes par la ville (notamment relations propriétaires-locataires, problèmes de voisinage, difficultés avec les syndicats privés, etc.) »

« Les permanences de l'Adil sont identifiées des usagers du RILHA, et plus généralement des habitants de l'arrondissement, et appréciées. Par ailleurs les relations de travail entre les équipes sont excellentes. »

« En général un bon retour des usagers à la suite des consultations avec l'ADIL »

« Service très utile qui répond à beaucoup de questions. Ce sont des permanences très fréquentées dans notre arrondissement et plus particulièrement par des propriétaires »

« Parfaite collaboration, fluide. Avant, nous disposions de 5 jours de permanence ADIL. Pour l'utilisateur, l'offre était donc plus riche. »

¹⁷ Reprise des réponses des mairies des 1,2,3,4,5,9,10, 11,12,13,15,17,18 et 20^{èmes}

« La permanence est très sollicitée et répond à un besoin important sur le 18ème arrondissement compte tenu des problématiques liées à l'habitat et au logement. Le cabinet du maire oriente également régulièrement des usagers vers la permanence. La municipalité collabore également avec les services centraux de l'ADIL : participation de l'ADIL au forum de l'habitat (tenue d'un stand, animation de conférence), conseil juridique, accueil de conférences de l'ADIL en mairie. »

« Les rapports avec les intervenants de l'ADIL sont excellents »

Les réponses sont parfois accompagnées de projets et de propositions d'amélioration :

En communication : « Les missions de l'ADIL ne sont pas suffisamment bien expliquées sur les supports informatifs et il existe une confusion chez les usagers entre celles de l'antenne logement et celles des avocats. »

En organisation : « Avec le départ en mobilité de la responsable de l'accueil, une réorganisation de la fonction accueil de la mairie sera conduite. Les relations avec les partenaires présents en mairie comme l'ADIL seront également revues et améliorées si nécessaire. »

1.3.1.9. Les permanences dans les MJD et les PAD

L'ADIL 75 contribue au réseau d'accès au droit permettant l'accession des citoyens à la connaissance des règles de droit les concernant dans leur vie quotidienne et pouvant permettre dans certains cas d'éviter le recours à la voie contentieuse. Cette politique s'appuie notamment sur la loi du 11 juillet 1991 modifiée par celle du 18 décembre 1998 sur l'accès au droit et la résolution amiable des conflits.

En 2016, l'ADIL a reçu 284 consultants dans les trois MJD parisiennes situées dans les 10^{ème}, 14^{ème} et 17^{ème} arrondissements où elle intervient à raison de trois vacations par semaine et par site, sur rendez-vous pris par les agents de la MJD. Elle a ouvert en mars 2018 une permanence au nouveau Palais de justice des Batignolles. Elle assure par ailleurs trois heures hebdomadaires de consultation dans chacun des cinq PAD parisiens où elle a reçu 1 264 consultants en 2016¹⁸.

La DAJ, dans sa réponse au rapport contradictoire, indique que : « l'action de l'ADIL au sein des Points d'Accès au Droit et des Maisons de la Justice et du Droit nous paraît insuffisamment développée. Ces permanences en PAD et MJD sont financées par le Conseil Départemental d'Accès au Droit, qui est un GIP et auquel la Ville participe, aux côtés de l'État. Selon le rapport d'activités 2017 dont nous disposons pour les permanences tenues en PAD, le ratio de fréquentation des permanences par les usagers est de 5,2 personnes en moyenne par permanence (3heures). C'est un bon ratio de fonctionnement. »

La DAJ apporte les compléments d'informations suivants sur les permanences en PAD et MJD :

PAD : rythme d'une permanence par semaine dans les cinq PAD.

¹⁸ Les agents de la Ville et de ses établissements publics bénéficient également de consultations de l'ADIL qui ont lieu, avec d'autres consultations juridiques, au Bureau de l'action sociale de la Direction des ressources humaines. Les rendez-vous sont pris par l'intermédiaire de l'AGOSPAP, gestionnaire de ces aides sociales à qui elles sont facturées [.....]/chacune. En 2017, 55 agents ont pris rendez-vous et 20 permanences ont été tenues. Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

MJD : cinq permanences par mois dans les trois MJD.

Sur les Financements du CDAD :- 40 689€ pour les permanences en PAD. - 10 594€ (forfait) pour les permanences en MJD.

MJD et PAD : le réseau d'accès au droit.

La maison de justice et du droit (MJD) est une structure dépendant de l'autorité judiciaire, mais créée dans des communes ou des quartiers éloignés des palais de justice. C'est un lieu de justice de proximité pour tous les habitants où des acteurs de la justice répondent de manière adaptée à la petite délinquance quotidienne, aux petits litiges civils (logement, consommation), en proposant des solutions à l'amiable, rapides et de qualité (conciliation et médiation). Créées par arrêté du garde des Sceaux après signature d'une convention avec l'ensemble des acteurs locaux, elles sont placées sous l'autorité du procureur de la République et du président du Tribunal de grande instance où elles sont implantées. Elles ont destinées à permettre le partenariat entre magistrats, élus, policiers, associations et travailleurs sociaux, afin de poursuivre les objectifs suivants :

- en matière pénale : favoriser les actions de prévention de la délinquance, et mettre en œuvre une réponse adaptée à la petite délinquance par le recours à des mesures alternatives aux poursuites (médiation pénale, rappel à la loi, etc.) ;
- en matière civile : régler les litiges du quotidien (consommation, voisinage, logement) en mettant en place des solutions amiables (médiation, conciliation, etc.) ;
- permettre au public, et notamment aux victimes, un plus large accès au droit dans le cadre de permanences gratuites et confidentielles organisées par des avocats ou des conseillers juridiques.

Les points d'accès au droit sont des lieux d'accueil gratuit et permanent permettant d'apporter une information de proximité sur leurs droits et devoirs aux personnes ayant à faire face à des problèmes juridiques ou administratif. Ils répondent à la demande d'information juridique notamment aux personnes les plus éloignées des démarches. La Ville de Paris en porte cinq, gérés et coordonnés par l'association Droits d'Urgence implantés dans les 13^{ème}, 18^{ème} et 20^{ème} arrondissements et par l'association CASP Arapej dans les 15^{ème} et 19^{ème} arrondissements.

1.3.2. Une activité de conseil sur tous les aspects du logement et de l'habitat

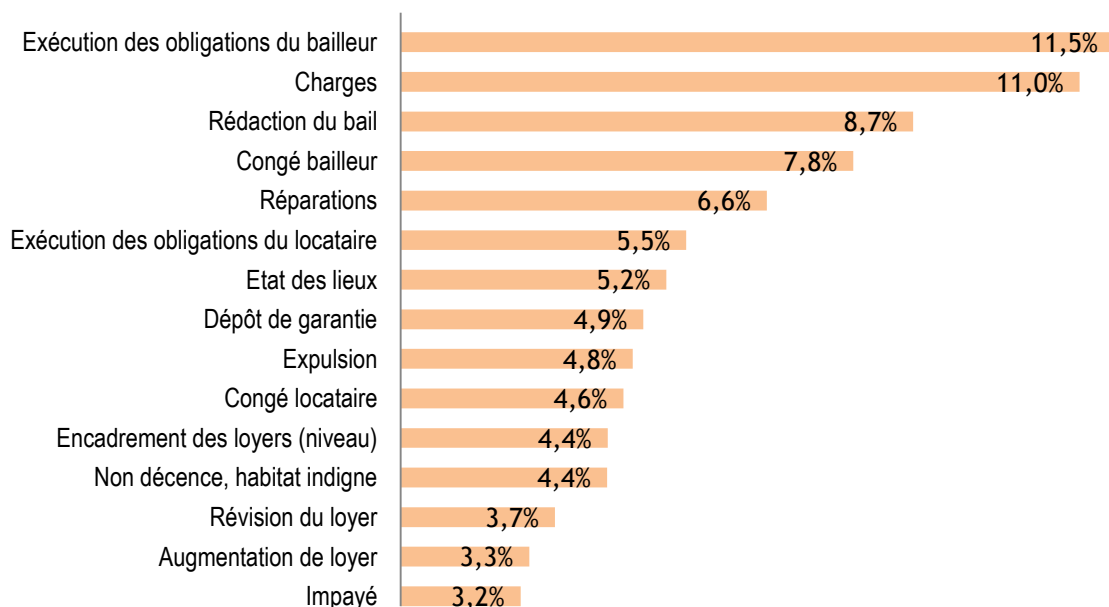
1.3.2.1. Contribution à la prévention des conflits entre bailleurs et locataires

L'objet des consultations est répertorié par les conseillers-juristes dans une base de données qui permet d'établir une typologie des principales questions soulevées. On y retrouve les sources de désaccord et de conflit qui peuvent naître dans la relation entre bailleurs et locataires. Le travail de conseil effectué par l'association visera à préciser les droits de chacun et éviter les contentieux inutiles, apporter des conseils sur les modalités de résolutions des difficultés présentées ou aider à la formulation des griefs ou des justifications sous une forme qui permettent de réduire les incompréhensions.

Les quinze thématiques répertoriées ci-dessous sont potentiellement à la source de litiges, ils représentent 28 717 consultations en 2017 soit 89% des consultations.

Les sources de potentiels litiges sont fréquemment liées à l'état des logements. Plus l'agglomération est grande, plus les logements cumulent les défauts de qualité, au sens du décret n°2002-120 définissant la « décence » d'un logement en application de la loi SRU. Ainsi, 81.5% des ménages français vivent dans un logement ne présentant aucun défaut, alors qu'ils ne sont que 71.2% dans ce cas à Paris¹⁹.

Graphique 5 : Les quinze questions les plus fréquemment soulevées par les consultants



Source : Données 2017 ADIL 75 - traitement IGVP

Quand les consultants s'adressent à l'ADIL, ils sont de manière manifeste à la recherche de conseils juridiques neutres. Comme le montre le tableau suivant, plus de 90% obtiendront des conseils permettant de ne pas engager de contentieux (69%) ou trouver une solution amiable (23%).

Tableau 2 : Situation des consultants de l'ADIL au regard de procédures

	Pas de contentieux	Procédure amiable	Mode de saisine des tribunaux	Conduite de la procédure	Voies d'exécution
2017	69%	23%	3%	4%	1%
2016	69%	22%	3%	5%	1%

Source : Rapports d'activités

L'étude menée par l'ANIL sur la contribution des ADIL à la prévention des risques liés au logement²⁰ montre que les usagers estiment, lors d'une l'enquête menée deux à quatre

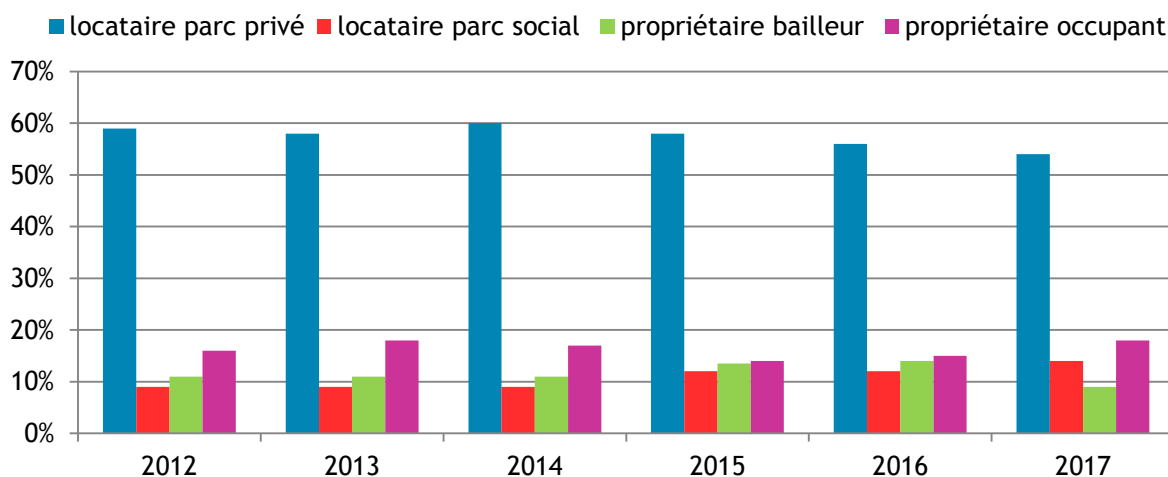
¹⁹ Direction de la Recherches, des études, de l'évaluation et des statistiques « Études et Résultats » n° 1063 mai 2018.

²⁰ ANIL L'information personnalisée sur le logement : la contribution des ADIL à la prévention des risques liés au logement- M. Chodorge- Juin 2016

semaines après l'entretien, que l'information donnée en consultation a permis d'éviter des difficultés, un conflit ou un litige dans 55% des consultations effectuées sur la question des rapports locatifs et dans 47% des cas les problématiques abordées portent sur l'accès et maintien dans les lieux ou sur la lutte contre l'habitat indigne.

1.3.2.2. Des consultations majoritairement sur les problématiques du parc privé

Graphique 6 : Statut d'occupation des consultants -évolution 2012/2017



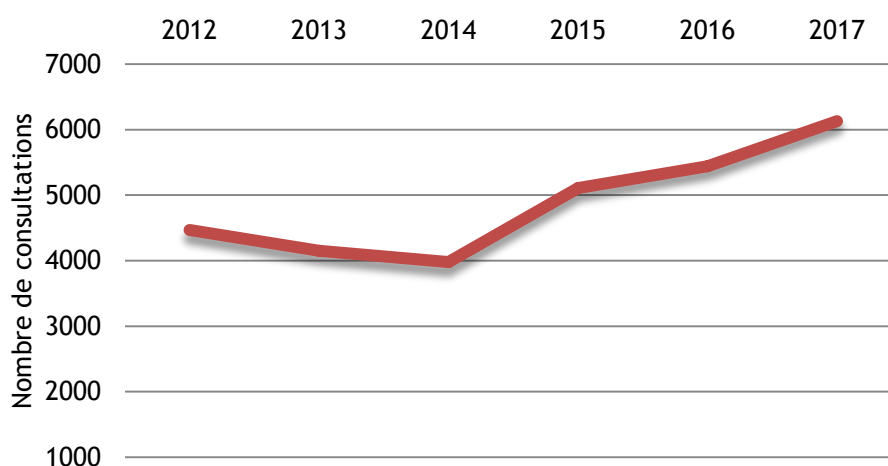
Source : Rapports d'activité ADIL, traitement IGVP.

Les propriétaires de logements qui s'adressent à l'ADIL représentent 28% des consultants en 2017 (21% de propriétaires occupants et 7% de bailleurs). Les thèmes principaux des consultations concernant les copropriétés portent pour 52% sur les questions d'organisation de l'assemblée générale, de la désignation du syndic et du conseil syndical et sur le règlement de copropriété. Les charges (décompte et impayés) viennent ensuite avec 15% des thématiques abordées par les copropriétaires et les travaux (mise aux normes, entretien, et rénovation énergétique) suivent avec 14%.

L'ADIL apporte dans le paysage parisien une information neutre et gratuite à caractère juridique et financier dont de nombreux copropriétaires ont besoin. Le succès rencontré par les conférences autour de la copropriété organisée depuis 2017 dans les locaux de l'ADIL en témoigne (cf. : 1.4.2.4, ci-dessous).

En 2017, 55,5% des consultants sont locataires du parc privé, alors qu'ils représentent à Paris 44% des ménages (recensement 2013) tandis que le nombre des locataires du parc social s'adressant à l'ADIL reste inférieur aux 18% qu'ils représentent parmi les résidents parisiens. Cependant cette répartition évolue.

On remarque une augmentation des consultants locataires du parc social alors que ceux-ci disposent des services des bailleurs sociaux (service « clients », médiation) rendus obligatoires en application de l'ordonnance n°2015-1033 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le décret n°201561383 relatif à la médiation des litiges de la consommation. Les litiges éligibles à la médiation pour l'activité locative portent sur des baux à usage d'habitation et concernent les charges, la facturation de loyers, l'entretien, les réparations, les travaux, les congés, la jouissance paisible, etc... Par ailleurs, comme pour tout locataire en résidence principale, existe le recours à la Commission Départementale de Conciliation, organe indépendant paritaire composé à égalité de représentants des bailleurs et des locataires, qui cherche un règlement amiable aux litiges opposant bailleur (bailleur privé ou social) et locataire (à titre de résidence principale) afin d'éviter si possible le recours au tribunal.

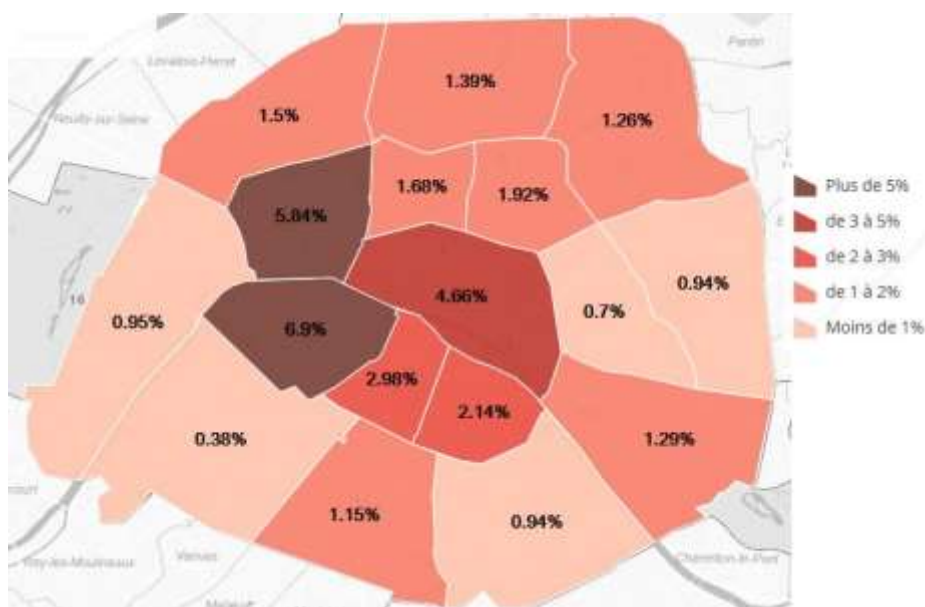
Graphique 7 : Évolution de la consultation des locataires du parc social

Source : Rapports d'activité ADIL, traitement IGVP.

On constate que le recours à l'ADIL des locataires du parc social est plus élevé dans les arrondissements centraux où le parc social est réparti de manière diffuse dans le bâti. La carte suivante peut être interprétée, avec toutes les précautions indispensables, comme un indicateur de certaines difficultés des locataires du parc social, dans des arrondissements où il y a peu de logements sociaux, à trouver l'interlocuteur qui puisse traiter son problème au sein de l'organisme bailleur.

Graphique 8 : Part des locataires du parc social ayant recours à l'ADIL

Lire : pour le 7^{ème} arrondissement, les consultants résidant dans le parc social représentent 6,9% des résidents du parc social de l'arrondissement.



Source : Données ADIL 75 et INSEE, traitement DSTI/STIN/BG

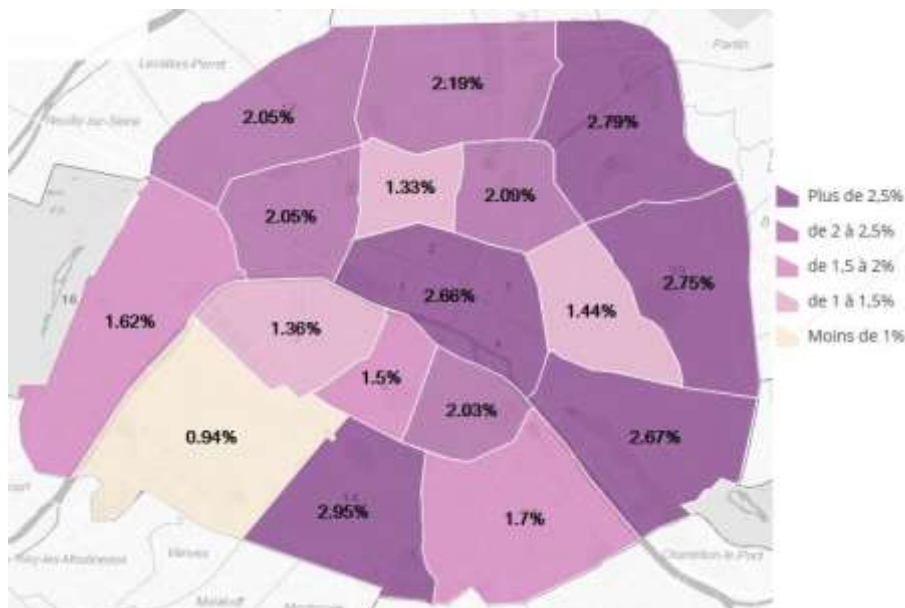
La carte suivante permet d'illustrer la relation des locataires du parc privé avec leurs bailleurs, dans la mesure où 89% des sujets abordés en consultation portent sur des sujets potentiellement litigieux le recours à l'ADIL reflète l'existence de difficultés plus ou moins fortes en fonction des zones de résidence.

Dans sa réponse au rapport provisoire, l'ADIL 75 indique : *Avant de contacter le bailleur, les locataires du parc social consultent l'ADIL pour obtenir des informations neutres sur les*

droits et obligations du locataire et du bailleur. Forts de ces informations, ils se rapprochent de leur bailleur si la difficulté est réelle.

Graphique 9 : Part des locataires du parc privé ayant recours à l'ADIL

Lire : dans les quatre premiers arrondissements 3% des locataires du parc privé s'adressent à l'ADIL



Source : Données ADIL 75 et INSEE, traitement DSTI/STIN/BG

1.3.2.3. Un dispositif qui répond à des priorités de l'action publique

- Le conseil et l'orientation des publics en difficulté en regard du logement :

Les consultations portant sur la recherche d'un logement sont en augmentation. En 2016, elles représentaient 5,89% de l'activité des conseillers et 6,12% en 2017. Parmi ces consultants, en 2017, 42% se présentent pour une mise en œuvre de la loi DALO et 50% sont à la recherche d'un logement social. L'ADIL est alors un relais d'information important sur la cotation des demandes de logement social et les dispositifs mis en œuvre à Paris tels que MULTILOC²¹, qui vise à mobiliser sur le territoire parisien les logements vacants du parc privé par une aide financière à la mise en location fournie aux bailleurs qui s'engagent à louer leurs biens à un loyer inférieur de 20% aux loyers de référence, et LOC'annonces²² qui permet aux demandeurs de logement sociaux de postuler sur les appartements proposés sur le site.

- Difficultés en regard de l'habitat

Les problématiques sur les questions de condition d'habitation des logements représentent 5% des consultations. Dans cette catégorie, les demandes portent principalement sur les obligations du bailleur et les réparations. Les usagers reçoivent en consultation le conseil nécessaire leur permettant de clarifier leur relation avec le bailleur ouvrant ainsi, soit une amélioration des conditions d'habitation sans démarche contentieuse, soit la reconnaissance d'une situation anormale et les démarches pour parvenir à la résoudre.

²¹ <https://www.paris.fr/multiloc>

²² <https://teleservices.paris.fr/locannonces/>

Tableau 3 : Motifs de consultations liées aux conditions d'habitat

	Non décence, habitat	Réparations	Exécution des obligations du bailleur	Etat des lieux
2017	4%	7%	11%	5%
2016	4%	6%	10%	5%

Source : Rapports d'activités ADIL 75

- Prévention des expulsions locatives

La prévention des expulsions locatives s'organise autour d'un dispositif associant l'État, la Ville de Paris et la Caisse d'allocations familiales. La première Charte parisienne de prévention des expulsions locatives dont l'objet était de coordonner les informations, actions et procédures menées par les différents acteurs, datait de 2001. Elle a été actualisée, approuvée par le Conseil de Paris en septembre 2016 et signée par les partenaires le 14 décembre 2017. Cela répondait à un objectif du Pacte parisien de lutte contre la grande exclusion de 2015/2020 affirmant par ailleurs la nécessité de diffuser une information adéquate aux locataires en situation d'impayés et aux bailleurs du parc privé²³.

La nouvelle version de la charte intègre les évolutions imposées par les textes (Instruction du 22 mars 2017 relative à la mise en œuvre du plan interministériel pour la prévention des expulsions locatives et loi ALUR) et du constat que la moitié des ménages assignés devant le juge sont des personnes qui ne peuvent plus se maintenir dans le logement parce que confrontés à un accident économique (perte d'emploi, séparation, surendettement) et ne sont pas connues des services sociaux. La charte organise la coordination du signalement à chaque étape : impayés, assignation, concours de la force publique. Elle vise à organiser les interventions le plus en amont possible et notamment, dès le signalement des commandements de payer faits auprès des services de la DRIHL par les huissiers de justice qui en ont l'obligation. A ce stade, il s'agit en partie de sommes faibles - ou très importantes - situations pour lesquelles le conseil d'un expert juridique est utile. En tant que partenaire, l'ADIL 75 est engagée dans la mise en œuvre de douze actions prévues par la charte (Cf. annexe V).

Dans ce cadre, l'ADIL 75 s'est engagée depuis l'origine à renforcer l'information des personnes confrontées à des impayés de loyers et à une procédure d'expulsion, notamment en assurant une permanence téléphonique dédiée.

L'annexe à la convention liant l'association et la Ville de Paris donne la définition des actions subventionnées et précise que : « L'ADIL, dans le cadre d'une ligne téléphonique dédiée (ligne prévention des expulsions), informe les locataires, bailleurs et travailleurs sociaux sur leurs droits et obligations et sur les démarches à entreprendre face à une

²³Pacte parisien contre la grande exclusion, action 9 : *Objet : face à la faible sollicitation des services compétents et des aides disponibles, transmettre plus d'informations aux locataires et aux petits bailleurs privés (qui pourraient par ce biais être plus rassurés et inciter à mettre leur bien en location). Les informations transmises aux locataires pourraient porter sur les aides auxquelles ils peuvent avoir droit en cas de difficultés (FSL, etc.) ; les points d'accueil du public (ADIL, etc.), etc. Les informations transmises aux propriétaires pourraient porter sur des conseils pour faire face aux situations d'impayés de loyers et connaître les aides disponibles pour leurs locataires (réflexion autour d'une plateforme téléphonique spécifique, de permanence d'accueil).*

situation d'impayés ou d'expulsion. Le conseil est personnalisé en fonction de la situation et du stade de la procédure en cours. Chaque appel fait ainsi l'objet d'un diagnostic juridique de la situation.

Cette permanence téléphonique est aussi un appui juridique à disposition des services sociaux qui rencontrent fréquemment des locataires en impayés de loyer.

L'ADIL oriente si besoin les locataires ou bailleurs vers les dispositifs sociaux compétents, procédure de surendettement, CCAPEX...

Les ménages les plus en difficulté font l'objet d'un accompagnement. »

En 2016, l'ADIL indique avoir été sollicitée par plus de 1 300 personnes et assuré 565 consultations sur ce thème, majoritairement à la demande de locataires, mais également par des bailleurs dont le nombre tendrait à augmenter, et pour 58% par des occupants du parc privé.

L'association est également membre de la CCAPEX qui réunit tous les acteurs institutionnels compétents pour traiter les dossiers les plus complexes en faisant des recommandations et notamment sur les dispositifs pouvant être activés tels que le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) ou la commission de surendettement.

L'ADIL intervient en commission et peut apporter un point de vue juridique qui permet de réorienter les débats, son utilité est d'autant plus grande que la Commission est saisie plus en amont dans la procédure d'expulsion. Pour certains dossiers, l'ADIL est invitée à recevoir les personnes menacées d'expulsion et à les suivre dans leurs démarches.

En lien avec ce rôle dans le dispositif de prévention des expulsions, l'ADIL siège dans une des cinq commissions FSL habitat, constituée de cinq formations réparties sur une base géographique. Cette instance peut accorder une aide financière aux ménages pour l'accès et le maintien dans le logement et peut décider une prise en charge de leurs dettes. Les dossiers sont instruits par deux commissions centralisées hebdomadaires. Le service de la Ville chargé de la gestion de cette instance à la DASES indique qu'il fait appel aux juristes de l'association si une question spécifique se pose en commission, par exemple pour une régularisation de charges, les ménages sont alors orientés pour tout conseil juridique vers des "organismes habilités".

L'ADIL 75 a également contribué à l'évolution des politiques publiques locales en participant aux travaux de réécriture de la Charte parisienne de prévention des expulsions locatives et aux ateliers relatifs à la lutte contre la grande exclusion.

- Rénovation énergétique

Depuis 2013, l'ADIL 75 est un des trois PRIS (Point Rénovation Info Service) du territoire parisien dans le cadre du lancement de la campagne de rénovation énergétique²⁴.

Le site <http://renovation-info-service.gouv.fr/> dirige les personnes en recherche d'informations sur la rénovation de leur logement parisien en fonction de leur situation : les bailleurs sont invités à contacter la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement qui s'appuie sur l'Agence nationale de l'Habitat (ANAH) ;

²⁴ Le plan de rénovation énergétique de l'habitat (PREH) initié en 2013 a constitué le réseau national des Points rénovation info service (PRIS). Il est composé des espaces Info-Énergie (EIE) soutenus par l'ADEME et les collectivités territoriales, des guichets de l'Agence nationale de l'habitat/collectivités délégataires /services déconcentrés de l'État, ainsi que des agences départementales d'information sur le logement (ADIL).

Les conseillers des PRIS accompagnent, de façon personnalisée, les particuliers et les informent sur la nature des travaux à effectuer, les aident à savoir comment bénéficier des aides et les orientent vers des professionnels qualifiés RGE (Reconnus garant de l'environnement) pour la réalisation de travaux.

les propriétaires occupants sont dirigés vers l'Agence Parisienne du Climat (APC) et les locataires sont invités à contacter l'ADIL 75. À ce titre, celle-ci ne traite qu'un nombre très restreint de demandes, ce qui s'explique d'abord par le fait que les locataires ne sont qu'exceptionnellement à l'origine des opérations de rénovation énergétique qui passent nécessairement par l'implication des propriétaires. Jusqu'en 2017, l'APC assurait une permanence au siège de l'association toutes les trois semaines dont la fréquentation a été de 47 personnes en 2016. En 2017, l'agence n'a plus eu les moyens de maintenir ce dispositif.

C'est en fait à l'occasion des consultations relatives à la copropriété que les conseillers de l'ADIL sont amenés à fournir des informations sur les dispositifs de soutien aux projets de rénovation énergétique : le rapport d'activité 2017 permet d'évaluer à 420 le nombre de consultations au cours desquelles ce thème a été abordé avec des copropriétaires. Elle renvoie sur l'APC les copropriétés intéressées pour les questions d'ordre technique et les incite à utiliser la plateforme d'échanges d'expérience, de sensibilisation et d'accompagnement à la rénovation énergétique Coach-Copro gérée par l'agence.

L'APC dispose d'un espace info énergie climat (EIE)²⁵ qui renseigne le public sur toutes les questions énergétiques et climatiques et a rejoint le réseau des Points Rénovation Info Service devenant ainsi guichet unique de la rénovation énergétique à Paris. L'ADIL informe les copropriétaires sur l'existence des dispositifs de financement et sur les procédures à suivre au sein des copropriétés.

L'APC indique s'appuyer parfois sur l'ADIL, en particulier pour affiner les réponses apportées aux questions de financement qui se posent aux copropriétés hors du dispositif Eco-rénovons Paris que l'agence gère pour la Ville. La coopération entre les deux entités passe également par leurs liens institutionnels, l'APC est adhérente de l'ADIL. Elles collaborent à l'occasion d'événements de diffusion d'information, ainsi l'ADIL tenait un stand lors du sixième forum de l'éco-rénovation organisé par l'APC en janvier 2018 à l'Hôtel de Ville auquel ont participé 800 visiteurs.

La mission n'a pas constaté de recouvrements entre les missions de l'ADIL et d'autres associations subventionnées pour intervenir dans le domaine énergétique, mais une complémentarité jugée utile par ses partenaires et portant sur un volume marginal de son activité.

1.4. Un rôle d'expert juridique sans équivalent

1.4.1. Une vision et un positionnement spécifique

1.4.1.1. Une vision large sur les problématiques du logement et de l'habitat

L'ADIL vise à produire une information grand public tout en assurant une expertise auprès des professionnels. Le site www.ADIL75.org apporte une documentation précise sur une

²⁵ un Espace Info Énergie (EIE), anciennement Point Info Énergie (PIE), est un organisme membre du réseau français d'information et de conseil de proximité sur la maîtrise de l'énergie et les énergies renouvelables, développé par l'ADEME depuis 2001, en partenariat étroit avec les collectivités territoriales. Depuis 2013, les Espaces Info Énergie sont intégrés au réseau des « Points Rénovation Info Service », regroupant au sein d'une seule entité les services d'informations techniques, juridiques, et fiscales.

Tableau 4 : Instances auxquelles participe l'ADIL 75

Instances	Fonction	Rôle de l'ADIL
FSL Fonds de Solidarité pour le Logement	Accorde des aides financières aux personnes en difficulté pour leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir (parc public ou privé).	Participe et apporte une expertise pour la lecture des relevés de charges souvent source des litiges d'impayés
CLAH Commission Locale d'Amélioration de l'Habitat	Commission consultative présidée par la Ville /DLH et consultée notamment sur les demandes de subvention versées par l'ANAH ; l'aide au syndicat des copropriétaires avec cumul d'aide individuelle ; l'aide aux établissements publics d'aménagement ; le programme d'actions établi par l'autorité décisionnaire ...	L'ADIL siège comme personnalité qualifiée pour ses compétences dans le domaine du logement
CCAPEX Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives	Coordination du travail des acteurs de la prévention des expulsions leur donnant la possibilité d'avoir un avis partagé sur les solutions à mettre en place pour éviter l'expulsion dans les situations complexes	L'ADIL 75 apporte une expertise juridique sur les procédures en cours, les droits des bailleurs et locataires.
CODERST Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques de Paris	Commission donnant un avis sur les dossiers relatifs l'insalubrité des logements en se prononçant sur le caractère irrémédiable ou non de l'insalubrité du bâtiment. Le préfet est lié par cet avis.	L'ADIL siège en tant que personne qualifiée avec voix délibérative et participe aux actions de communication par courrier en proposant des modèles de rédaction des notifications de décisions.
PPLHI Pôle Parisien de Lutte contre l'Habitat Indigne	Cette instance structure autour du Préfet de Paris le réseau institutionnel existant. Les travaux du pôle sont animés par la DRIHL 75, avec la Mairie de Paris (STH et services sociaux), la Préfecture de police, l'ARS, l'ADIL 75, la CAF et le parquet.	L'ADIL apporte une parole d'expert qui permet de cadrer le débat avec un éclairage d'actualité sur les jurisprudences
Commissions de proposition d'attribution de logement social d'arrondissement	Pouvoir de proposition d'une candidature aux bailleurs gestionnaires pour les logements sociaux devenus vacants dans l'arrondissement pour environ 8% des logements du parc social.	L'ADIL indique siéger dans les commissions des 2 ^{ème} , 3 ^{ème} , 4 ^{ème} , 10 ^{ème} et 12 ^{ème} arrondissements en position d'expert neutre (rapport d'activité 2016)

Source : ADIL 75/DLH/DRIHL - mise en forme IGVP

étendue très importante de questions liées à l'acquisition et à la construction, à la location et à la propriété immobilière.

Elle s'intéresse aux aspects juridiques mais aussi aux problématiques de financement ou aux évolutions du marché de l'immobilier ainsi qu'aux déterminants économiques et sociaux qui pèsent sur le secteur du logement et de l'habitat. On peut citer à ce titre la publication des *Fiches territoriales*, regroupant des informations démographiques, la description du parc de logements, les prix de l'immobilier et les thèmes des consultations pour chacun des arrondissements. Les interlocuteurs de la mission d'audit ont indiqué qu'il s'agit d'un travail transversal précieux pour construire les données territoriales de la DRIHL, facilitant en particulier les contacts avec les Maires d'arrondissement. Seule l'ADIL fait ce travail de synthèse et mise en perspective opérationnelle à Paris.

D'une manière générale, l'ADIL 75 adapte ses actions aux évolutions législatives et réglementaires. Ainsi, à l'été 2015, était mis en place un service d'information consacré à l'encadrement des loyers, composé de juristes spécialisés, pour répondre à la demande *via* une ligne téléphonique dédiée, par mail ou à l'occasion d'un rendez-vous personnalisé.

1.4.1.2. Un rôle de conseil pour ses partenaires

L'ADIL 75 fournit un service de consultation pour les membres de l'association accessible par une ligne téléphonique dédiée et assure plusieurs publications à leur attention : des *Flash Info* diffusés par messagerie électronique pour informer des évolutions de l'actualité juridique ou de la conjoncture ; une *Newsletter* trimestrielle ; *Habitat actualités*, publication bimestrielle destinée à un public professionnel et faisant le point sur l'actualité juridique du secteur du logement ; *L'indicateur des taux des emprunts immobiliers au niveau national*, indicateur de tendance sur l'évolution de quelques taux significatifs pour le marché du logement. Elle participe par ailleurs à plusieurs instances (cf. tableau 4).

1.4.1. La valorisation de l'expertise dans la production d'études et formations

1.4.1.1. Les études : synthèses apportant un éclairage juridique sur les problématiques du logement

L'ADIL 75 produit deux à quatre études chaque année. Les projets découlent de l'actualité et/ou des remontées de terrain faites par les juristes. Cela peut également venir de demandes de partenaires ou de l'ANIL. Le choix est fait par un premier tri effectué par la direction puis la Présidente. Le Conseil d'administration est ensuite informé des projets. Les études sont en général assez rapides (1 à 3 mois) et ne demandent pas de prévision d'affectation de moyens. Travaux de synthèse s'appuyant sur les données relatives au logement et à l'habitat produites par des organismes spécialisés ou par l'administration, elles apportent un éclairage juridique sur les problématiques présentées. Elles sont réalisées par des conseillers-juristes en sus de leur présence dans les permanences.

Le rapprochement effectué avec l'ADIL 94, en particulier avec la nomination d'une directrice unique qui partage son emploi du temps entre les deux structures, a, entre autres, pour objectif de produire des études communes. La première a été réalisée en 2017 et portait sur les demandes et attribution du logement social à l'échelle de la Métropole du Grand Paris, elle a été suivie de la publication en 2018 d'une étude sur les expulsions locatives dans la Métropole du Grand Paris.

La contribution de l'ADIL 75 aux études du réseau ANIL est importante sans être la plus abondante parmi les associations départementales. En 2017, les quatre études qu'elle a produites représentaient 8% du total des publications nationales et 11% du total des études thématiques non liées à un observatoire des loyers.

1.4.1.2. Les formations

L'activité de formation est conçue à l'attention des partenaires et des professionnels du logement. L'ADIL est agréé comme organisme de formation professionnelle mais n'est pas assujettie à la TVA pour ces prestations accessoires de son activité institutionnelle présentant un caractère d'utilité sociale. L'administration de la fonction « formations » est légère et utilise moins d'un ETP. Les formations sont faites par des juristes de l'ADIL sur la base du volontariat²⁶. Les sessions peuvent se dérouler dans les locaux d'une entité extérieure, pour 15 à 25 personnes, ou, à partir de 3 stagiaires, au siège de l'association qui dispose d'une salle de formation pour 12 personnes.

L'ADIL 75 propose pour 2018 un catalogue commun avec l'ADIL 94. Treize modules de formation sont proposés dans le Val-de-Marne et dix-neuf à Paris. Ils sont classés en cycles thématiques qui reflètent les thèmes de compétence spécifique développés par l'association : « actualité et économie du logement », « gestion locative », « lutte contre les exclusions », « accession » et « copropriété », « contentieux » et « qualité de l'habitat ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'ADIL 75 précise que : *« Le catalogue de formation n'est pas commun. Seul le calendrier des formations de l'ADIL 94 apparaît dans le catalogue de l'ADIL 75 (et réciproquement). Les chartes graphiques sont également similaires. »*

1.4.1.3. L'observatoire du logement

L'observatoire du logement est un outil accessible sur Internet et destiné aux professionnels, élus ou particuliers *« centre de ressources qui met en lumière les problématiques liées au logement et à l'habitat dans la capitale, à partir de données et statistiques (autorisations de construire, statistiques sur le marché de l'ancien, le marché du neuf, références OLAP... Outil de connaissance et d'aide à la décision, il offre aux acteurs locaux une vision à la fois conjoncturelle et prospective des marchés du logement, et des questions qui touchent aujourd'hui les ménages du département. »*. Il comporte la publication de notes annuelles sur le marché de l'immobilier neuf en Ile-de-France et, depuis cette année, dans la Métropole du Grand Paris, recensant les programmes et les ventes par type de bien et fournissant un indicateur des prix ainsi qu'une note trimestrielle sur les prix de l'immobilier ancien et neuf spécifique à Paris. Une publication annuelle, *Le Logement Parisien en Chiffres*, recense et actualise les données spécifiques au logement parisien²⁷ regroupées autour de trois thèmes : le parc de logements, le marché de l'immobilier et les habitants (la commission de conciliation, les demandeurs de logements sociaux, le DALO, les expulsions, le FSL, les différentes aides au logement, les prêts particuliers).

²⁶ Il y a six formateurs réguliers, dont trois juristes et trois personnes occupant des fonctions support par ailleurs. Les formateurs perçoivent une prime [.....], les temps de préparation sont intégrés à leur planning. Il n'y a pas d'incidence sur l'organisation des permanences. *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.*

²⁷ Une partie de ces données sont fournies par la Direction du logement et de l'habitat et retraitées par l'ADIL.

Un moteur de recherche alimenté avec l'aide des sociétés de promotion immobilière permet de consulter en ligne, sur le site de l'ADIL 75, l'ensemble des programmes destinés à la vente dans toute l'Ile-de-France recensés avec la base ECLAIR (Enquête Commercialisation des Logements neufs des Agences d'Information de la Région d'Ile-de-France) que l'ADIL de Paris réalise en réunissant toutes les données des ADIL de la région.

1.4.1.4. Les événements et manifestations

L'ADIL participe à des salons en lien avec le logement et l'habitat et est présente sur des forums. A titre d'exemple, en 2016, elle a participé à trois forums des associations organisés par les mairies des 7^{ème}, 11^{ème} et 14^{ème} arrondissements, le forum habitat de la mairie du 18^{ème}, le Forum de rentrée du logement étudiant de la Ville de Paris et du CROUS, le forum ADIL/APC sur la copropriété, les forums des seniors des 11^{ème} et 19^{ème}. Les 16 et 17 mars 2018 elle participait au Forum Logement organisé par la Mairie du 10^{ème} arrondissement, en juin 2018 au Forum Logement Jeunes le 9 juin au CIDJ, organisé par le CLLAJ de Paris et la Ville de Paris. Elle intervient également lors de tables rondes, deux exemples en 2016 : la conférence-débat pour les propriétaires-bailleurs sur la prévention des expulsions organisée par la CAF et la Mairie de Paris en septembre et octobre 2017 et la conférence sur la surélévation des toits organisée par la Mairie de Paris en octobre 2017.

Dans le prolongement des consultations proposées au public, il faut citer les «Rendez-vous de l'ADIL », ateliers-conférences en accès libre destinés prioritairement aux copropriétaires, qui traitent de questions techniques ou juridiques : *"La rénovation électrique"*, *"Le dégât des eaux"*, *"Vous et le syndic"*, *"Tout savoir sur les charges locatives"*.

2. LA GESTION

2.1. Le financement et la maîtrise budgétaire

2.1.1. L'organisation et les contrôles comptables et financiers

La comptabilité est effectuée avec l'aide d'un cabinet extérieur qui met à disposition un logiciel comptable accessible en ligne sur lequel sont enregistrées les opérations. Les mouvements sont saisis par l'assistante de direction qui enregistre les appels de cotisation et subventions à recevoir ainsi que les dépenses et mouvements de compte à compte. Les pièces comptables sont conservées par l'association. Le cabinet effectue les opérations de paye et gère le volet social. Il contrôle les écritures comptables, effectue l'arrêté des comptes et produit les documents annuels : bilan, compte de résultat et annexes.

Les comptes sont certifiés par un commissaire aux comptes conformément à la règle qui en fixe l'obligation pour les associations recevant plus de 150 000 euros de subventions publiques.

[.....], dont le cabinet est enregistré auprès de la Compagnie régionale des commissaires aux comptes de Paris, certifie les comptes tenus par la société d'expertise comptable [.....] dirigée par son fils, précédemment salarié du cabinet [.....]. Bien qu'il s'agisse de deux sociétés distinctes, cette proximité relationnelle paraît peu compatible avec la prévention des risques comptables. *Les membres des phrases qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.*

Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'ADIL 75 a apporté les commentaires suivants :

L'organigramme relatif aux fonctions comptables et financières mis en place répond à deux principes : la séparation des fonctions financières et comptables tout en limitant les dépenses dans le cadre d'un budget contraint et en réduction.

C'est ainsi que sur ce plan l'organisation est la suivante :

- *Direction générale et Direction adjointe : engagement et règlement de dépenses et direction des ressources humaines ;*
- *Assistante de direction : saisie des écritures, suivi de la gestion des ressources humaines et suivi des facturations des cotisations et des autres ressources et financements ;*
- *Société d'expertise : gestion de la paye et des déclarations sociales et préparation de l'arrêté des comptes par une assistante responsable du dossier ;*
- *Commissaire aux comptes : contrôle des opérations de l'exercice - finalisation de l'arrêté des comptes en relation avec la direction et le trésorier - suivi des situations en cours d'exercice.*

Cette organisation qui sépare les fonctions est supervisée par le trésorier de l'association et nous paraît respecter les principes et répond bien à nos objectifs de limitation des coûts et du suivi régulier et contrôlé de nos opérations financières.

2.1.2. L'évolution des finances de l'association

2.1.2.1. Le bilan comptable

Tableau 5 : Bilan comptable 2014/2017

	2014	2015	2016	2017
actif immobilisé	114 889	93 768	71 218	60 496
créances à recevoir	309 766	94 698	148 230	122 117
valeurs mobilières de placement	763 130	752 099	685 593	776 216
trésorerie	72 127	24 432	35 608	85 001
charges constatées d'avance	7 034	13 131	1 097	
actif circulant	1 152 057	884 360	870 528	983 334
<i>dont disponibilités</i>	842 291	789 662	722 298	861 217
total de l'actif	1 266 946	978 128	941 746	1 043 830
fonds propres	248 214	236 523	242 098	313 935
provisions réglementées (fonds de départ)	580 282	354 690	284 400	330 780
<i>ressources stables</i>	828 496	591 213	526 498	644 715
dettes de fonctionnement courant	14 904	14 905	28 299	19 414
dettes fiscales et sociales	423 546	372 010	386 949	379 701
dettes	438 450	386 915	415 248	399 115
total du passif	1 266 946	978 128	941 746	1 043 830

Source : Données ADIL 75, traitement IGVP

L'association présente un bilan comptable en contraction avec une baisse des actifs immobilisés et des ressources stables au cours des trois derniers exercices connus. Les actifs immobilisés, constitués des matériels informatiques, mobiliers et installations de bureau, sont largement amortis et représentent moins de 30% des fonds propres. Le fonds de roulement est resté positif, bien qu'en réduction de 36% entre 2014 et 2016, il s'est en partie reconstitué en 2017. Le besoin en fonds de roulement, qui représente la différence entre l'actif circulant et le passif circulant, demeure largement négatif.

Tableau 6 : Fonds de roulement

	2014	2015	2016	2017
fonds de roulement (€)	713 607	497 445	455 280	584 219
besoin en fonds de roulement (€)	- 128 684	-292 217	-267 018	-276 998
BFR en jours de CA	-20	-44	-42	-47

Source : Donnée ADIL 75, traitement IGVP

L'association dispose de marges de manœuvres significatives avec des disponibilités équivalant à quatre mois de dépenses. Cette situation reflète la part des rémunérations dans l'activité, celle-ci générant par ailleurs très peu de consommations intermédiaires, ainsi que le cycle de financement qui concentre les recettes en un nombre limité de versements importants. Les fonds propres et les provisions réglementées représentent 62% du passif en 2017 contre 56% en 2016, l'association conserve un taux de solvabilité

appréciable. La structure financière demeure solide, mais la tendance à la baisse des recettes nécessite d'être vigilant sur l'équilibre entre dettes et trésorerie.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'ADIL 75 a apporté les commentaires suivants :

Nous restons très attentifs à l'évolution des recettes et nous avons entrepris depuis plusieurs années une surveillance régulière de nos dépenses afin de limiter au maximum les charges avec un objectif de maintenir l'équilibre financier malgré la diminution des ressources.

Nous confirmons que comme signale l'auditeur, cet équilibre financier reste fragile si la baisse de ressources devait se poursuivre sur les prochaines années.

2.1.2.2. Le compte de fonctionnement et de résultat

Tableau 7 : Compte de fonctionnement

	2014	2015	2016	2017	2018
subventions de fonctionnement	971 540	1 090 320	1 045 520	973 245	883 950
cotisations	1 053 059	1 046 569	1 027 650	1 003 474	994 050
autres participations	200 644	105 494	116 568	160 646	105 000
reprise sur fonds départ en retraite	95 000	127 500	105 900	-	-
produits d'exploitation	2 320 243	2 369 883	2 295 638	2 137 365	1 983 000
consommations de l'exercice	16 829	13 997	9 293	9 955	9 000
services extérieurs	219 831	208 302	210 247	216 013	211 300
autres services extérieurs	82 840	71 096	62 560	54 525	55 650
impôts et taxes	362	437	335	338	350
charges de personnel	2 044 332	1 908 748	1 837 197	1 724 256	1 685 700
dotations amortissements et provisions	23 243	46 000	62 464	89 353	24 500
charges exploitation	2 387 437	2 248 580	2 182 096	2 094 440	1 986 500
résultat d'exploitation	-67 194	121 303	113 542	42 925	-3 500
produits financiers	6 816	5 470	3 494	2 123	3 500
charges exceptionnelles	-	138 460	111 461	1 720	-
résultat de l'exercice	-60 378	-11 691	5 575	43 328	-

Source : Donnée ADIL 75, comptes de résultat et 2014/2017 et prévisions 2018 - traitement IGVP

L'évolution du budget a été marquée par des baisses successives des subventions de fonctionnement au cours des exercices 2016, 2017 et 2018. L'analyse ci-après reprend donc les trois derniers exercices dont les comptes ont été approuvés au moment de l'audit (2014 à 2016) et met en perspective les comptes certifiés 2017 et le projet de budget 2018.

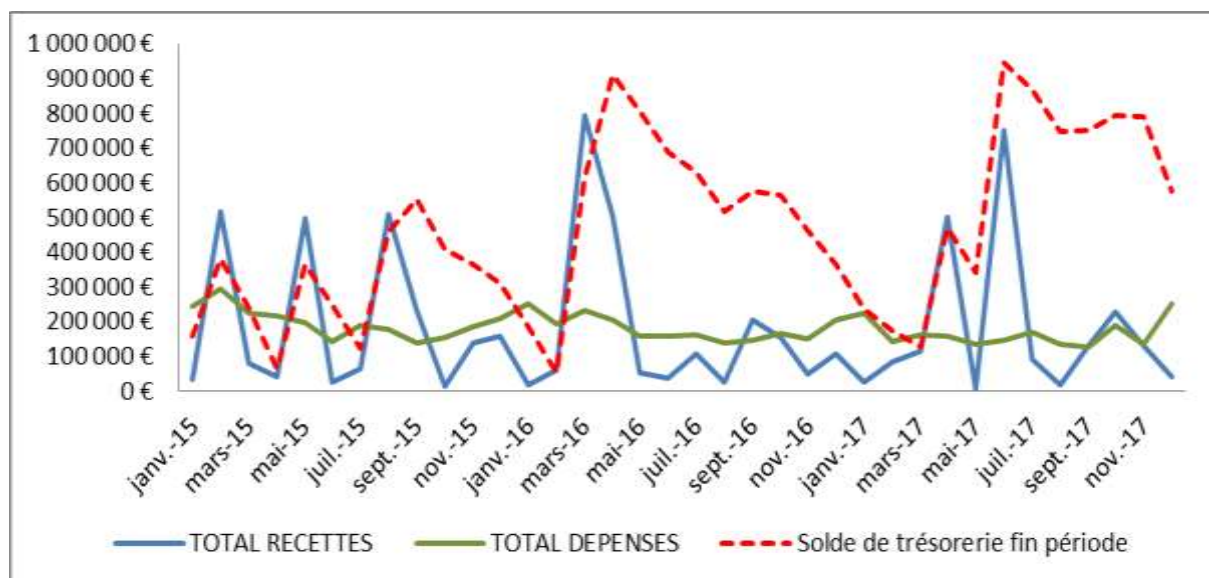
La période examinée montre des exercices aux résultats contrastés, amenant à un retour à l'équilibre après deux années négatives en 2014 et 2015. À partir de 2016, l'association a su intégrer la baisse tendancielle de ses recettes. Elle y parvient en maîtrisant en particulier les charges de personnel qui représentent environ 80% de ses dépenses. Les comptes pour 2017 présentent un résultat positif alors qu'il n'a pas été fait appel aux provisions pour la partie recettes, au contraire les dotations aux amortissements et provisions ont été abondées. Les recettes ont été plus élevées que prévu grâce aux produits d'activité hors subventions et cotisations. L'équilibre reste cependant fragile, les recettes ont proportionnellement plus baissé que les dépenses entre 2016 et 2017 (respectivement -6,9% et -4%). Les prévisions sur 2018 tablent sur un résultat d'exploitation légèrement négatif compensé par les produits financiers.

2.1.2.3. Évolution de la trésorerie

L'association dispose de liquidités qu'elle place, pour l'essentiel, sur un compte à terme qui lui permet de faire face aux variations très importantes de ses recettes non seulement sur le cycle budgétaire annuel, mais également d'une année sur l'autre.

Les principaux financeurs, apportent leurs contributions en un ou deux versements. La Ville de Paris a effectué deux versements en 2015 (février et août), un seul en 2016 et 2017 (respectivement mars et juin). De ce fait, la trésorerie disponible peut être momentanément très importante (944 547 € fin juin 2017) et tomber à un niveau bas en fin de cycle (54 495 € début mars 2016) sans garantie de reconstituer les liquidités au cours du mois suivant et au risque de ne pas pouvoir faire face aux dépenses qui ne peuvent être différées, en premier lieu à l'échéance de la paye.

Graphique 10 : Cycle de trésorerie 2015/2017



Source : Donnée ADIL 75, traitement IGVP

2.1.2.4. Analyse financière

En 2016, l'exercice présentait un excédent brut d'exploitation de 70,1 K€ avec un niveau de subventions encore élevé. En 2017, la bonne maîtrise des charges, en particulier de

personnel, a permis de compenser la baisse des recettes et de dégager un résultat nettement positif. L'évolution vers des recettes moins importantes entraîne la nécessaire maîtrise des dépenses de personnel et des consommations. L'effort réalisé a permis de rétablir l'équilibre et de renforcer les fonds propres et les dotations aux provisions et amortissements qui constituent les ressources stables du bilan.

Tableau 8 : Soldes intermédiaires de gestion

	2014	2015	2016	2017	2018
produits de l'exercice	200 644	105 494	116 568	160 656	105 000
subventions d'exploitation et cotisations	2 024 599	2 136 889	2 073 170	1 976 719	1 878 000
consommations de l'exercice	319 500	293 395	282 100	280 493	275 950
impôts, taxes versements assimilés	362	437	335	338	350
charges de personnel	2 044 332	1 908 748	1 837 197	1 724 256	1 685 700
excédent brut d'exploitation	-138 951	39 803	70 106	132 278	21 000
dotations aux provisions	23 243	46 000	62 464	89 353	24 500
résultat d'exploitation	-162 194	-6 197	7 642	42 925	-3 500
produits financiers	6 816	5 470	3 494	2 123	3 500
charges financières	0	0	0	0	0
résultat financier	6 816	5 470	3 494	2 123	3 500
produits exceptionnels	95 000	127 500	105 900		
charges exceptionnelles	0	138 460	111 461	1 720	
résultat exceptionnel	95 000	-10 960	-5 561	-1 720	
résultat net comptable	-60 378	-11 687	5 575	43 328	0

Source : Donnée ADIL 75, comptes de résultat et 2014/2017 et prévisions 2018, traitement IGVP

En 2016, l'exercice présentait un excédent brut d'exploitation de 70,1 K€ avec un niveau de subventions encore élevé. En 2017, la bonne maîtrise des charges, en particulier de personnel, a permis de compenser la baisse des recettes et de dégager un résultat nettement positif. L'évolution vers des recettes moins importantes entraîne la nécessaire maîtrise des dépenses de personnel et des consommations. L'effort réalisé a permis de rétablir l'équilibre et de renforcer les fonds propres et les dotations aux provisions et amortissements qui constituent les ressources stables du bilan.

Le projet de budget 2018 conserve la même prudence. Cette perspective de gestion est logique et devrait permettre de garantir la continuité de l'activité en la limitant, sans introduire de distorsion trop grande entre recettes et dépenses.

2.1.2.5. Les recettes

Les recettes sont orientées à la baisse depuis 2014, malgré une situation transitoire en 2015/2016 liée à des financements exceptionnels apportés par la DRIHL pour des actions liées à la mise en place de l'encadrement des loyers à Paris.

En 2018, le budget table sur 38,6% de recettes provenant des financements nationaux (État + Action logement) et 36,8% de la subvention et de la cotisation de la Ville de Paris.

- La subvention de la Ville de Paris a été affectée d'une baisse de 10% sur trois ans. Elle était de 752 000 € en 2016, 727 000 € en 2017 et 676 000 € en 2018 (aux subventions s'ajoutent les cotisations : 14 650 € en 2016, 14 800 € en 2017, 14.950 € en 2018).
- La subvention d'action logement a baissé dans la même proportion que celle de la Ville sur une durée plus longue, 532.000 € sont attendus en 2018.

Le calcul des subventions d'Action logement aux ADIL est fonction de l'activité de l'association et d'indicateurs de population. En 2015, la modification des règles de répartition a été défavorable à l'ADIL 75 qui était auparavant dans une situation avantageuse en regard du mode de calcul commun.

- Les financements État sont également tendanciuellement en baisse, le financement par la DRIHL d'une action d'accompagnement momentanée de l'encadrement des loyers à Paris a provisoirement effacé cette évolution entre 2015 et 2017.

La subvention de l'État est de 193.000 € en 2018. La DRIHL a indiqué ne pas être associée à la détermination de son montant dont il est difficile de prévoir l'évolution, son financement est compris dans l'enveloppe « soutien aux associations » du ministère de la cohésion des territoires, donc non identifiable en tant qu'enveloppe ANIL/ADIL.

La subvention est calculée par l'administration centrale sur la base d'une clé de répartition nationale qui prend en compte des données relatives aux ménages et au logement sur le territoire départemental.

Chaque ADIL reçoit une part fixe de 24 000€ de l'enveloppe nationale. S'y ajoute une part variable qui répartit le reliquat de cette dernière avec la prise en compte d'indicateurs d'activité pour 10% du montant²⁸. Pour le reste, la subvention est calculée en prenant en compte les critères sociodémographiques du département par rapport à l'ensemble des départements disposant d'une ADIL selon la répartition suivante :

- 60% lié au nombre de ménages en résidence principale ;
- 30% lié au nombre d'allocataires du RSA ;
- 10% lié au nombre de prêts à Taux Zéro (PTZ) accordés.

La Ville de Paris n'est pas avantagée par ces critères car elle connaît une érosion progressive du nombre de résidences principales et a un taux relativement faible d'attribution du PTZ en raison du coût de l'immobilier qui dissuade les personnes répondant aux conditions d'attribution d'y acquérir un logement.

Une note technique ministérielle de juin 2017 qui reprend ces règles, définies en 2011, et intègre l'existence d'ADIL interdépartementales (Nord /Pas de Calais), ce qui a contribué mécaniquement à la baisse de la subvention versée à l'ADIL 75.

²⁸ La performance de chaque ADIL est évaluée et quantifiée à l'aide d'un indicateur synthétique tenant compte des actions suivantes, réalisées l'année précédant celle au titre de laquelle la subvention est versée :

- nombre de consultations en face à face ;
- nombre de consultations portant sur l'accession à la propriété ;
- nombre de consultations des publics en difficulté, participation à des instances compétentes en matière de prévention des expulsions, de logement des personnes défavorisées et de lutte contre l'habitat indigne et à des permanences dédiées à ces publics ;
- réalisation de fichiers d'offres (locatives, terrains à bâtir, promoteurs) ;
- qualité de la participation à des études d'intérêt national réalisées par l'ANIL.

(Ministère de l'égalité des territoires et du logement : Circulaire du 13 juillet 2012 additive à la circulaire du 5 août 2011 relative au financement des associations départementales d'information pour le logement et aux modalités de présentation des demandes de subvention.)

Tableau 9 : Recettes

	2014	2015	2016	2017	2018
cotisations et subventions de fonctionnement	2 024 600	2 136 890	2 073 171	1 976 719	1 878 000
subvention de fonctionnement	971 450	1 090 320	1 045 520	973 254	883 950
- Ville de Paris : subvention	752 000	752 000	752 000	727 000	676 000
- Ville de Paris : cotisation	14 290	14 500	14 650	14 800	14 950
- État	205 250	209 820	202 870	193 455	193 000
- État : DRIHL		114 000	76 000	38 000	
cotisations des collègues	1 053 060	1 046 570	1 027 651	1 003 474	994 050
. collège 1	748 308	729 417	697 054	676 020	656 800
- contributions CIL-CGLLS	637 268	619 257	601 764	585 020	564 500
- Action Logement	605 022	586 871	569 266	552 188	532 000
- CGLLS	32 246	36 386	32 499	32 833	32 500
- autres contributions :	111 040	110 160	95 290	91 000	92 300
- HLM	48 540	54 200	54 750	50 160	50 800
- banques	29 940	25 200	10 180	10 280	10 500
- autres organismes	32 560	30 760	30 360	30 560	31 000
. collège 2	350	340	255	255	250
. collège 3	304 411	316 813	330 342	327 198	337 000
- CAF de paris	84 000	84 000	86 000	86 000	86 000
- entreprises, services sociaux	106 290	107 370	114 200	112 290	121 500
- autres	114 121	125 443	130 142	128 908	129 500
autres produits de fonctionnement	200 644	105 494	116 568	160 656	105 000
valorisation de la mise à disposition locaux mairie	17 000	17 500	17 500	17 500	17 500
actions de formation	76 021	57 310	94 250	103 327	80 000
remboursement divers	1 503	18 106	3 618	25 767	7 500
études et actions spécifiques	17 300	12 577	1 200	14 062	-

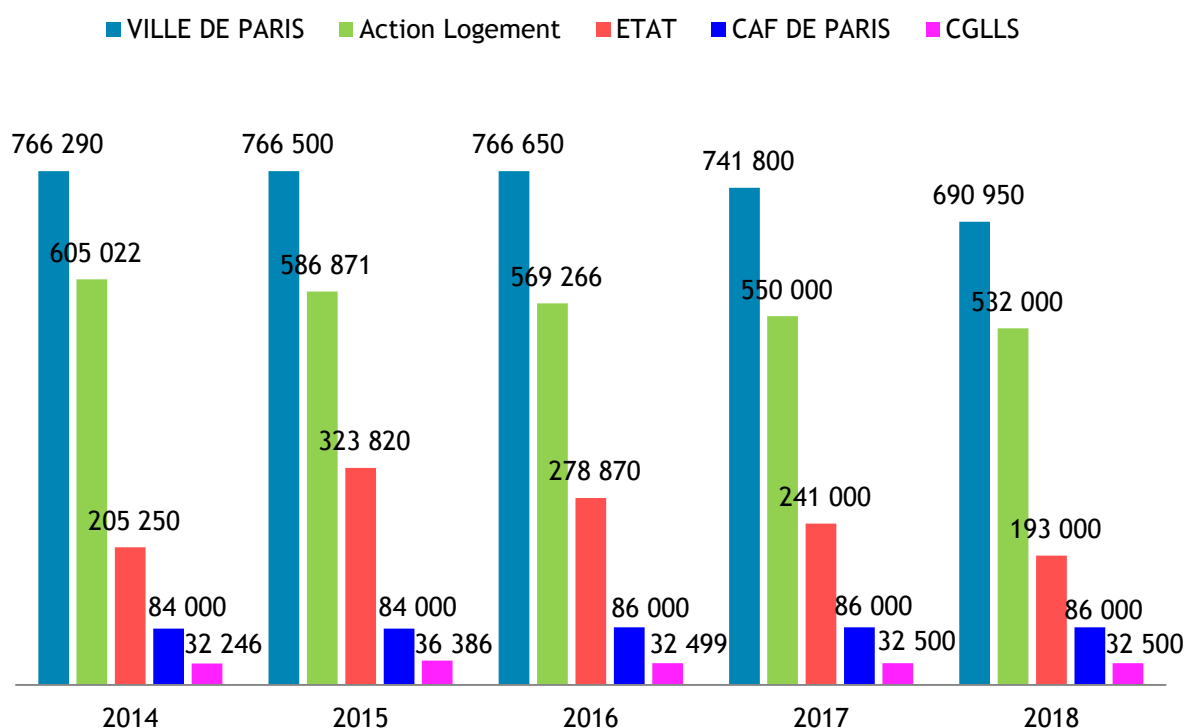
Source : Donnée ADIL 75, comptes de résultat et 2014/2017 et prévisions 2018, traitement IGVP

- Les participations de la CAF et de la CGLLS restent stables.

Une convention cadre a été signée pour la période 2015/2017 entre la CGLLS et l'ANIL afin de définir de manière uniforme les modalités des concours portés par la CGLLS à chacune des ADIL et de l'évaluation de leur action. Tous les ans, le conseil d'administration de la CGLLS vote une enveloppe globale, chaque ADIL reçoit ensuite une subvention calculée notamment en fonction du nombre de logements HLM et SEM de son département. Pour l'année 2017, la subvention versée à l'ADIL 75 est de 32.832,75 €.

La CAF maintient son financement, actuellement de 86.000 €, attaché à des actions précises et mesurables (cf. 1.2.1) qui ne sont pas remises en cause.

Graphique 11 : Évolution des contributions des cinq principaux financeurs 2014/2018



Source : Donnée ADIL 75, traitement IGVP

- Les autres recettes²⁹

Ces recettes sont constituées par les cotisations des membres de l'association et les autres produits, avec en particulier les recettes issues de l'offre de formations et de la réalisation d'études. Elles ont été en hausse en 2017 mais ne peuvent compenser les baisses de subventions. Les formations n'apportent pas des produits élevés en raison de leur nature d'activité accessoire.

Les cotisations de base versées par les adhérents restent assez stables et de niveau équivalent à celles d'associations comparables, en 2018 elles ont été fixées par l'assemblée générale en hausse de 1% par rapport à 2017³⁰ :

²⁹ Il faut rappeler ici pour mémoire que l'ANIL y participe par des apports en nature non négligeables.

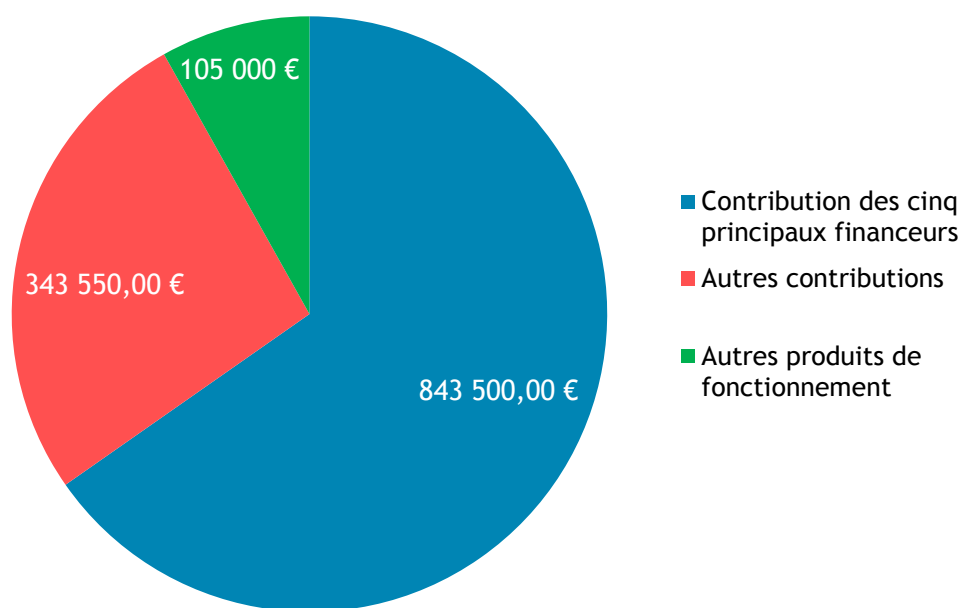
³⁰ À titre de comparaison, le barème des cotisations 2015 de l'Agence pour le Climat est le suivant :

Tableau 10 : Montant des cotisations dues par les adhérents de l'ADIL 75

Collèges	membres actifs	membres associés
1 : offreurs de biens et services concourant au logement	14 950 €	5 190 €
2 : mouvements de consommateurs et organisations d'usagers	85 €	
3 : organismes d'intérêt général	5 190 €	1 760 €

Source : ADIL 75

Graphique 12 : Répartition des recettes en 2018



Source : Donnée ADIL 75, traitement IGVP

2.1.2.6. Les dépenses

Les charges de personnel représentent l'essentiel, soit 85% des dépenses d'exploitation. Elles s'élèvent à 143 688 € mensuels en moyenne en 2017 avec des variations correspondant en particulier au versement des primes d'intéressement. Les dépenses régulières sont d'environ 160 000 € par mois.

- les membres fondateurs (Région Ile de France, Ville de Paris, EDF, CPCU) versent 75 000€, sauf RATP 25 000 €.
- Les adhérents versent en fonction de leur statut : SEM, bailleurs - 10 000 € / Entreprises, EPIC - 25 000€ / Établissements nationaux, syndicats d'énergie, APHP, collectivités - 2000€

En regard des fluctuations des dates de perception des subventions, il est souhaitable de maintenir la trésorerie à deux mois de dépenses courantes, au premier chef les rémunérations, ou 300 000 € en moyenne. La maîtrise budgétaire a permis de reconstituer une trésorerie satisfaisante au cours des deux derniers exercices, alors que l'année 2015 avait été marquée par l'atteinte de niveaux de liquidités très bas.

Les consommations de l'exercice et services extérieurs restent maîtrisés, sans sources potentielles d'économies significatives. On constate une réduction sensible au cours des quatre derniers exercices sur les *autres services extérieurs* qui regroupent les paiements d'honoraires, de relations publiques, de déplacements, missions et réceptions et des autres dépenses qui concourent au « train de vie » de l'association. L'examen des comptes ne laisse pas apparaître de décaissements manifestement excessifs en la matière.

Seules la Présidente et la Directrice Générale, par délégation, peuvent engager les dépenses. L'association ne dispose que d'une carte bancaire utilisée très modérément, elle est associée au compte courant [.....]. *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.*

2.2. Les ressources humaines

2.2.1. Les salariés de l'association

2.2.1.1. L'effectif de l'association est de moins de cinquante salariés :

Tableau 11 : Effectif salarié

	effectif
2015	42
2016	44
2017	38

Source : ADIL Liste des employés 2015, 2016, 2017.

L'effectif retenu comprend tous les agents durant l'année N, y compris les stagiaires, il intègre certains agents n'ayant pas travaillé sur toute l'année. Quel que soit le mode de calcul, le seuil des cinquante salariés n'est jamais atteint.

Ainsi les obligations envers le personnel sont :

- de participer à la formation professionnelle à hauteur de 1% de la masse salariale,
- de contribuer au financement des prestations complémentaires de prévoyance (application du forfait social au taux de 8%),
- de cotiser au Fond national d'allocation logement (FNAL) à hauteur de 0,5% de la masse salariale,
- de mettre en place de délégués du personnel dotés d'un crédit d'heures,
- d'élaborer un règlement intérieur,
- d'employer des salariés reconnus « travailleur handicapé » dans la proportion de 6% de son effectif total.

L'association se conforme à ces obligations et son « Document unique d'évaluation des risques professionnels » est mis à jour au 1^{er} septembre 2017 mais les risques auxquels peuvent être exposés les conseillers-juristes lors des permanences effectuées dans les

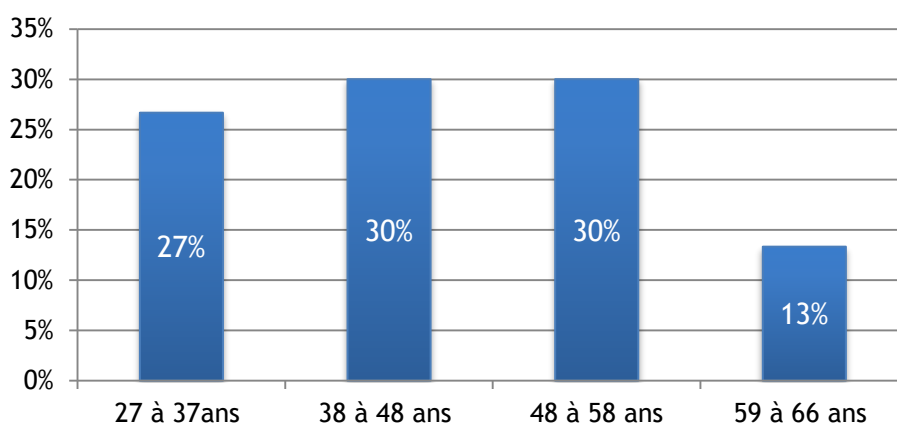
mairies et autres sites ne sont pas abordés. En effet, l'association ne peut y assumer ses entières responsabilités d'employeur dans la mesure où ces lieux sont mis à disposition par un tiers.

Un règlement intérieur existe dont la mission n'a pu prendre connaissance.

2.2.1.2. Dont l'âge moyen est de 45,5 ans

Les salariés se répartissent de manière équilibrée jusqu'à 58 ans. Cet équilibre peut être un atout pour conjuguer transmission des connaissances, des pratiques et des réseaux et apport de professionnels plus récemment formés.

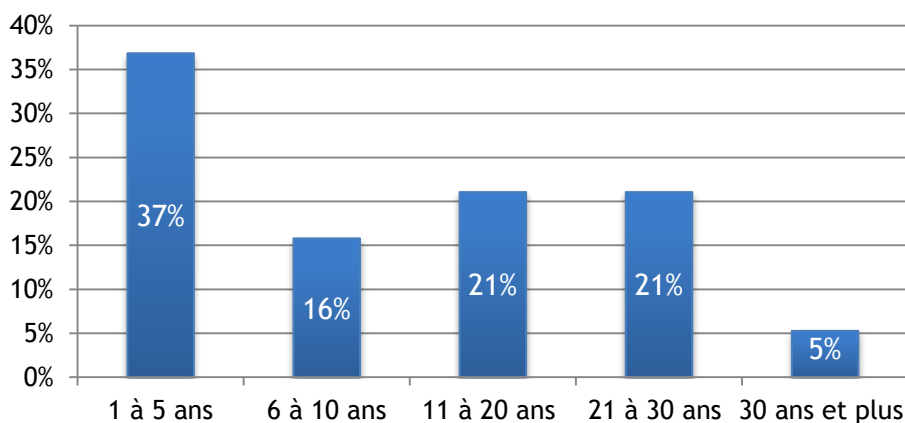
Graphique 13 : Répartition des agents par tranche d'âge en 2018



Source : ADIL Listes des employés 2015, 2016, 2017 et contrats de travail

2.2.1.3. Plutôt stables dans l'association

Graphique 14 : Durée de présence des salariés hors stagiaires en 2017³¹



Source : Données ADIL traitement IG/VP.

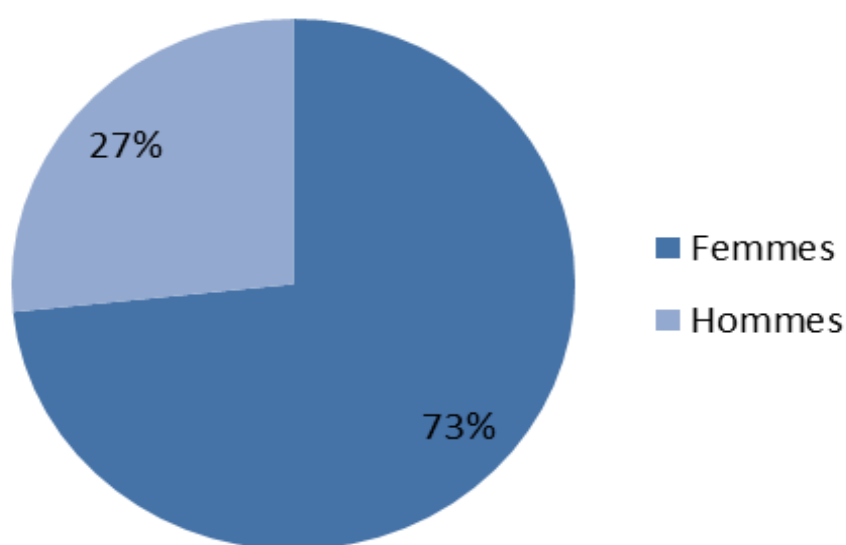
³¹ Les bornes de durée présentent une discontinuité dans la mesure où il n'y a pas eu de recrutement dans les années 1984 à 1986, 1988, 1990, 1992, 1994, 1998, 2001, 2005, 2006, 2007, 2008.

En moyenne, les salariés travaillent dans la structure depuis 11 ans. Cette stabilité, alors que les perspectives d'évolution de carrière sont relativement faibles, indique que la diversité des missions confiées stimule l'intérêt pour ces métiers.

Le turnover est assez faible. Les trois départs de conseillers juristes constatés entre 2009 et 2011, le sont après respectivement 9, 8, 6 ans de contrat. On observe cependant une accélération de ce mouvement en 2017 avec 5 départs après moins de trois ans de présence. Par ailleurs un tiers de l'effectif a été recruté depuis moins de cinq ans.

2.2.1.4. En majorité des femmes

Graphique 15 : Répartition par genre en 2017



Source : ADIL Liste des employés 2017 et contrats de travail

2.2.1.5. En contrat à durée indéterminée

En 2017, l'intégralité des salariés est embauchée en CDI. Cette situation s'explique par la politique de ressources humaines qui consiste à transformer, dès que la situation le permet, les contrats CDD en CDI dans des délais courts. Sur les contrats examinés conclus depuis 2000, le délai moyen de transformation constaté est de cinq mois et demi.

L'association accueille en moyenne trois stagiaires par an³². Ces stages peuvent conduire à une embauche, ainsi deux stagiaires de 2016 sont actuellement en CDI.

2.2.2. Des personnels encadrés par un accord d'entreprise

2.2.2.1. Un accord ancien.

Signé le 18 février 1991 par le président de l'AILAP et les délégués du personnel de l'époque, il est toujours valide car il a été conclu pour une durée indéterminée³³.

³² Dix stagiaires déclarés sur les listes des personnels entre 2015 et 2017.

Il dispose en préambule (§3) «il a été décidé de procéder chaque année à un examen des éléments relatifs à la rémunération du personnel de l'association. Les résultats de cet examen feront l'objet d'un avenant à cet accord ». Cette disposition n'a jamais été mise en œuvre.

Il définit les droits à congés sur la base de 25 jours ouvrés auxquels s'ajoutent des congés supplémentaires sous conditions : un jour après trois années d'ancienneté, deux après six années, deux jours supplémentaires si dix jours de congés sont pris entre le 15/06 et 15/09, un jour supplémentaire si le nombre de congés pris dans cette période est supérieur à cinq et inférieur à dix.

Il organise le licenciement contractuel en prévoyant une indemnité graduée allant de un mois pour deux à cinq ans d'ancienneté à douze mois de salaire +20/100^{ème} de mois au-dessus de vingt ans d'ancienneté avec un plafond de dix-huit mois.

2.2.2.2. Les contrats de travail font toujours référence à l'accord.

- Les contrats de travail reflètent les dispositions de l'article 6 :

La ou les fonctions du salarié, le montant de la rémunération, la date d'engagement, la période d'essai éventuelle, le ou les lieux d'emploi, la nature du contrat sont toujours indiquées dans les contrats de travail.

En revanche, la définition du poste, si elle est très détaillée quand elle est présente, n'est pas systématique. Il en est de même pour les conditions d'évaluation.

L'accord engage sur la mention obligatoire des horaires de travail. Cette condition est strictement respectée et la durée de temps de travail n'étant pas déterminée dans l'accord, c'est tout naturellement que les modifications légales portant le temps de travail de 39 heures à 35 heures ont été intégrées dans les contrats. De même, l'amplitude de travail de 8 heures à 20 heures est indiquée dans les contrats.

- Les primes sont prévues aux articles 9 bis, 13, 13 bis et 13ter.

Les contrats de travail prévoient une prime d'objectifs (art. 9 bis) et une prime de résultats dans le cadre des possibilités budgétaires de l'association (art.13 bis), cependant, les documents comptables les regroupent dans la prime issue de l'accord d'intéressement (art.13 ter). Cet accord initial pour les années 1989 à 1991 a été renouvelé tous les trois ans. Aucune mention n'en est faite dans les contrats de travail. Lors du conseil d'administration du 17 janvier 2017, la Présidente indiquait qu'il était prévu de le modifier avec l'introduction de critères objectifs débattus entre la direction et les délégués du personnel.

2.2.3. La grande majorité du personnel est composée de conseillers juristes

2.2.3.1. Les conseillers juristes

Le document unique déclare vingt et un conseillers juristes soit 65,6% du personnel hors stagiaires. Le métier de « conseiller juriste » est défini par les recommandations du réseau ANIL/ADIL de juin 2014 de la manière suivante : *agent ayant acquis une formation lui permettant pour tout ce qui concerne l'habitat de recevoir le public et de lui apporter une information juridique, financière et fiscale précise correspondant à sa situation - diplôme d'enseignement supérieur du second degré, équivalent master 1 ou 2.*

³³ Code du travail Article L2222-4.

La moyenne des appointements bruts et prime d'intéressement (hors cotisations sociales patronales) de ces conseillers était de [...] en 2015. Ces valeurs sont proches des rémunérations brutes estimées de 20 et 30K€ pour les jeunes diplômés, entre 30 et 45 K€ pour les jeunes cadres et entre 45 et 55 K€ pour les cadres confirmés sur le site de l'APEC (association pour l'emploi des cadres), les offres d'emploi sur ce type de fonctions montre par ailleurs que les salaires parisiens sont plus élevés que la moyenne nationale.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'ADIL 75 indique : *En 2016, la moyenne des appointements bruts (hors cotisations sociales patronales) des conseillers était de [...].*

Les membres des phrases qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Cette équipe est encadrée par des responsables qui assument pour certains des permanences. Des personnels sont affectés aux actions portant sur l'actualisation du contenu juridique et des données nécessaires pour alimenter les bases de connaissance utilisées par les conseillers-juristes et l'observatoire du logement (cf. 1.4.2.3).

2.2.3.2. Une équipe administrative resserrée

Afin d'effectuer les missions de conseil, il est nécessaire d'assumer l'accueil des usagers au siège, la tenue des fichiers ainsi que l'administration. Ces missions dites «fonctions support » représentent 13% de l'effectif en moyenne sur les trois dernières années. Les fonctions de direction pèsent 7% en moyenne pour les trois dernières années avec une réduction significative de l'effectif dans un but de réduction des charges salariales. En 2016, le poste de Directrice a été limité à un temps partiel à 60% d'équivalent temps plein et le Secrétaire général n'a pas été remplacé après son départ en retraite.

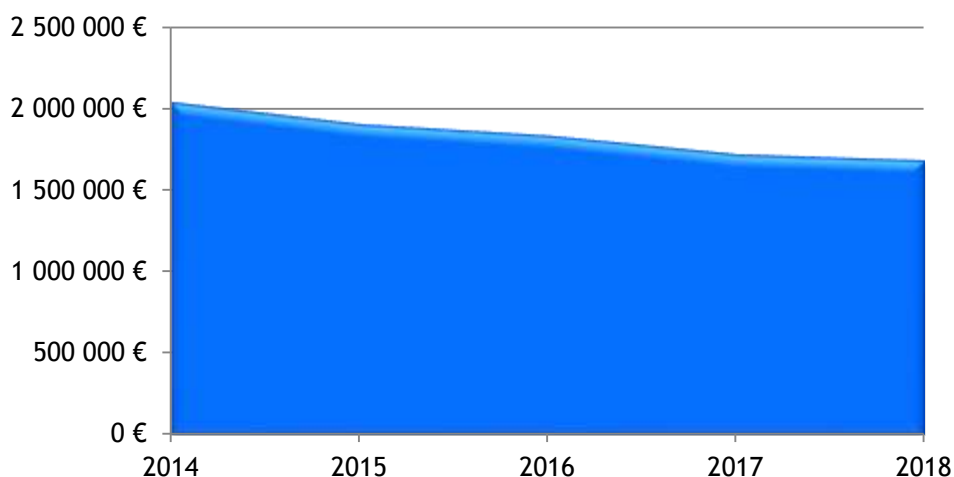
Le graphique suivant montre clairement que, malgré la stabilité du nombre de conseillers-juristes en 2017, l'association faisant le choix de permettre le maintien des actions de conseil auprès du public, ce groupe pèse relativement plus lourd dans les effectifs au fur et à mesure que la fonction de direction se resserre et que le recours à des stagiaires diminue.

2.2.3.3. Pour faire face à l'érosion des ressources, des mesures ont été prises :

- La réduction de la masse salariale :

Elle a été obtenue en réduisant les effectifs par le non remplacement de certains salariés depuis 2014 et par l'effet des embauches de jeunes professionnels qui pèsent moins lourds dans la masse salariale. Parmi les 33% d'agents présents dans l'association depuis cinq ans, 63% le sont depuis moins de quatre. Sept conseillers sont partis en 2017, quatre ont été embauchés dont un est sorti des effectifs début 2018.

Graphique 16 : Évolution des charges de personnel 2014 à 2018

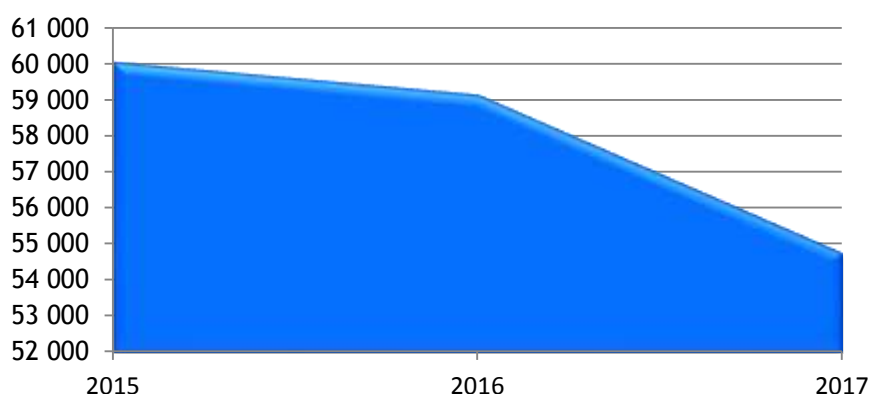


Source : Donnée ADIL 75, comptes de résultat et 2014/2017 et prévisions 2018, traitement IGVP

- La réduction du nombre d'heures travaillées dans l'association :

Le resserrement de l'effectif, y compris stagiaires et contrats temporaires, a eu pour corolaire la réduction des heures travaillées.

Graphique 17 : Nombre d'heures annuelles travaillées de 2015 à 2017



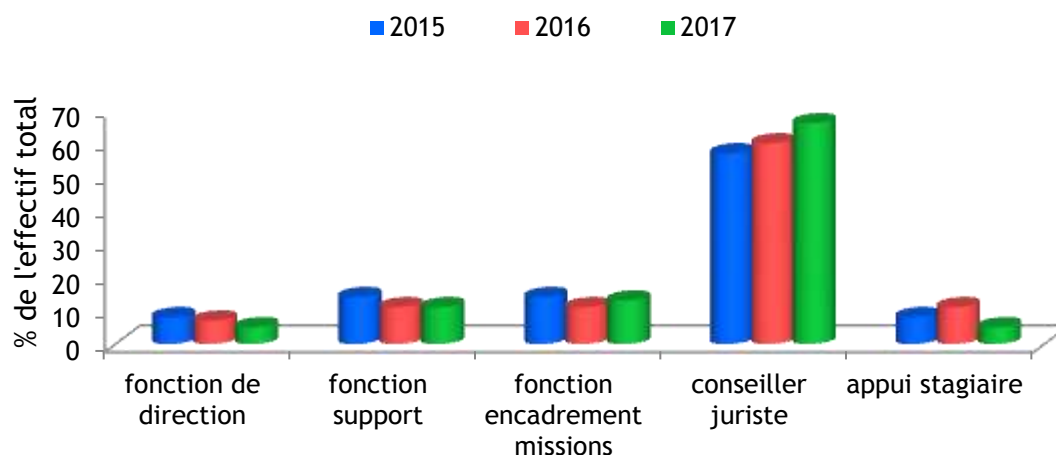
Source : Adil DADS, traitement IG/VP.

- Une accélération du turnover

Comme indiqué en 2.2.2.3, on constate un mouvement plus rapide de salariés qui entrent dans l'association et en sortent plus rapidement. Si cette tendance reflète une bonne dynamique du secteur de l'emploi de conseil juridique en immobilier, elle peut présenter le risque de perte de savoir-faire spécifique aux missions et au réseau de l'ADIL. Compte tenu de l'âge moyen des salariés, cette tendance ne pourrait mettre en difficulté l'association qu'à moyen terme.

- Ces modifications conduisent à une évolution de la structure des emplois.

Graphique 18 : Structure des emplois par missions



Source : Données ADIL, traitement IGVP

Le poids relatif des conseillers juristes dans l'effectif de l'association augmente régulièrement (graphique 14). La poursuite de l'activité de permanence juridique en mairies, PAD, MJD et au siège demeure privilégiée mais son maintien en l'état, si la baisse des subventions se poursuit, se ferait au détriment des fonctions d'encadrement, de production de données et de documents de référence qui sont attendus par les adhérents de l'association et contribuent à sa capacité d'expertise. La réduction des effectifs de direction peut par ailleurs limiter la capacité de l'association à anticiper les évolutions possibles (ressources, métropolisation) et présente un risque pour la maîtrise des changements à prendre en compte à l'avenir.

2.3. Les risques pouvant nuire à l'atteinte des objectifs fixés

L'examen des risques a été réalisé en prenant pour base une grille d'analyse systématique applicable aux associations auditées par l'Inspection Générale de la Ville de Paris³⁴.

Elle distingue les risques selon les catégories suivantes :

- stratégiques : licéité du soutien à l'association, défaillance de pilotage et d'évaluation ;
- financiers : risques économiques pouvant affecter la poursuite de l'activité ;
- comptables : respect des obligations comptables, comptes réguliers et sincères ;
- fiscaux : conformité à la réglementation fiscale ;
- sociaux : respect du droit du travail, continuité de l'activité ;
- non-conformité : détournement des règles applicables au service public ;

³⁴ Guide d'audit des associations subventionnées - IGVP - 3^{ème} édition - avril 2014

- fraude : actes commis au détriment de l'association ;
- opérationnels : risques touchant la mise en œuvre de l'activité de l'association auditée.

La mission constate que les risques stratégiques relevant de l'organisation de l'association, de sa vie associative et de son financement par la Ville de Paris sont faibles ou inexistants, de même que les risques de non-conformité ou fraude.

Une réflexion sur la maîtrise des risques prenant en compte les aspects comptables, financiers, humains et opérationnels de l'activité apparaît nécessaire pour sécuriser la gestion et fournir une assurance raisonnable de pouvoir atteindre sans difficulté majeure les objectifs fixés par l'association et par la convention passée avec la Ville de Paris.

	QUESTIONNEMENT	CONSTAT	RISQUES
STRATEGIQUES	Le versement de la subvention à l'association est-il licite ?	L'ADIL 75 est une association d'intérêt public. Sa nature départementale relève de la loi.	néant
	La convention de subvention s'apparente-t-elle à un marché public ?	La subvention qui lui est versée renvoie par convention à des objectifs généraux conformes à la loi définis par ses statuts.	
	La convention de subventionnement s'apparente-t-elle à une délégation de service public ?	La convention ne compense pas de contraintes de service public dans le cadre d'une activité à but lucratif. La présence de membres distincts de la collectivité et l'existence de plusieurs sources de financement apportent une autonomie réelle.	
	L'association est-elle transparente ?		
	L'association respecte-t-elle les obligations auxquelles elle est soumise ?	L'association respecte les termes de la convention qui la lie à la Ville.	L'absence de convention d'occupation de certains locaux utilisés pour les permanences des mairies d'arrondissement présente un risque limité de mise à disposition de biens publics sans base juridique
	Le projet ou l'activité qui ont justifié la subvention ont-ils été réalisés ?	Le montant de la subvention correspond <i>a minima</i> au coût des actions qui y sont décrites. Les autres activités de l'association sont financées par d'autres sources.	
	Leur réalisation n'est-elle que partiellement conforme à l'objectif initial ?		
	La subvention est-elle utilisée à d'autres fins ?		
	L'administration de l'association est-elle suffisamment structurée ?	La structure de gestion est pertinente et répond aux besoins tout en étant allégée pour en limiter le coût.	• Risques liés au fonctionnement de l'association : néant • Organisation de la gestion : risques limités lié à l'externalisation de la fonction comptable et à la réduction des ressources humaines consacrées à la gestion et à l'encadrement
	Les statuts et règlement intérieur sont-ils respectés ?	La vie associative est réelle et les règles de fonctionnement statutaires sont respectées.	
	L'association est-elle pilotée ?	L'association fournit des bilans d'activité et rend des comptes au niveau national.	
	L'action de l'association est-elle évaluée en interne ou externe ?	La tutelle est confié à un bureau compétent mais qui n'a pas une vue globale de l'activité.	Pas de démarche de maîtrise des risques
	L'association est-elle soumise à une tutelle pertinente ?	L'évaluation est faite en interne et par transmission des données à l'ANIL	Risque de non prise en compte de l'ensemble des activités lors de l'évaluation de la convention

	QUESTIONNEMENT	CONSTAT	RISQUES
FINANCIERS	L'association est-elle exposée à un risque de défaillance ?	Les indicateurs financiers sont bons. Le besoin en fonds de roulement est négatif, les liquidités sont suffisantes.	Risque limité sur la trésorerie : la collectivité doit être attentive au calendrier de versement de la subvention qui peut, en cas de retard, entraîner une insuffisance de liquidités.
	Peut-elle faire face à son passif exigible ?	Les encaissements des participations compensent les variations importantes de trésorerie liées versement irrégulier des subventions.	
	L'association court-elle le risque d'être mise en liquidation ?	Les dépenses sont très régulières, pas de risque de défaut de paiement et liquidation.	
	L'association est-elle sur-financée par la collectivité ?	La subvention couvre tout juste le coût des permanences qu'elle finance.	• Risque qui peut être assumé de baisse de la qualité des services rendus avec l'allongement des temps d'attente des usagers pour obtenir des consultations. • Risque sur la capacité à maintenir ou renforcer les permanences téléphoniques et réponses sur Internet
	La subvention correspond-elle au besoin de l'association ?	Le financement par la Ville représente un tiers des recettes et est indispensable à l'association.	
	A-t-on bien apprécié les coûts induits par les éventuelles obligations de service public mises à la charge de l'association ?	L'impact des baisses de la subvention de la Ville est fort et se traduit par une réduction des services fournis dans les mairies d'arrondissement.	
	Le coût de revient de l'activité de l'association est-il connu ?	Le coût de revient des permanences n'est pas calculé mais peut être apprécié en faisant le produit des temps de réception par la rémunération des juristes.	L'absence de comptabilité analytique par actions, liée à l'absence de moyens internes pour la mettre en œuvre, présente un risque limité de mauvaise affectation des ressources.
	S'il est inconnu, comment peut-il être apprécié ?	Peu de dépenses de fonctionnement hors rémunérations.	
	L'activité subventionnée est-elle une activité économique d'intérêt général ?	L'activité de l'ADIL est un Service économique d'intérêt général et relève des exemptions prévues par la décision 2012/21/UE.	• La réglementation européenne en matière de subventions d'État est respectée. • Risque limité lié à l'absence de dispositif précis d'évaluation de la réalisation des objectifs fixés par la convention.
	Si oui, la subvention est-elle dispensée de notification à la Commission Européenne ?	La convention précise l'objet, la durée, le montant les modalités de versement et les conditions d'utilisation de la subvention. Montant des subventions < 15 millions d'euros.	

	QUESTIONNEMENT	CONSTAT	RISQUES
COMPTABLES	Les comptes sont-ils réguliers et sincères ?	La comptabilité est assurée par un cabinet d'expertise comptable extérieur et soumis à certification d'un expert-comptable. Les recettes sont à plus de 90% apportées par les membres de l'association. Les rémunérations représentent plus de 85% des dépenses.	• Les risques d'insincérité liés à la tenue de la comptabilité sont faibles. • Il existe un risque de non mise à jour de défauts dans la tenue des comptes lié à la proximité des cabinets du commissaire aux comptes et de l'expert-comptable.
	L'association a-t-elle minoré ses recettes ?		
	L'association a-t-elle majoré ses charges ?		
	Les comptes de l'association surestiment-ils sa situation financière ?		
FISCAUX	La gestion de l'association est-elle désintéressée ?	L'association ne concurrence pas d'offre privée de services. Sa gestion est exercée de manière désintéressée par ses membres. Ses statuts comportent une exigence de neutralité qu'elle respecte vis-à-vis des entreprises intervenant dans le secteur du logement. Ses services sont fournis gratuitement.	Pas d'assujettissement à la TVA des prestations de formation en tant qu'activité accessoire de l'objet principal de l'association. Risque possible de taxation si les formations devaient prendre une place importante dans son financement.
	Quelle est la situation de l'association au regard de la concurrence ?		
	A-t-on l'assurance que la situation de l'association est conforme à la réglementation fiscale ?		
	La subvention est-elle assujettie à la TVA ?		
NON CONFORMITE	Existe-t-il un risque de prise illégale d'intérêt ?	Le fonctionnement de l'association est organisé avec prudence. Le pouvoir d'engager des dépenses est limité à la Présidente et la Directrice Générale, les modalités de paiement sont très encadrées. Les dépenses associées au train de vie des dirigeants sont faibles. Les recettes proviennent des membres de l'association ce qui rend improbable la perception de sommes indues.	Les risques de non-conformité sont très faibles en raison de la nature de l'activité de l'association et du respect du mode de fonctionnement collectif.
	Existe-t-il un risque de détournement de fonds publics ?		
	Existe-t-il un risque d'abus de confiance ?		
	Existe-t-il un risque de concussion ?		

	QUESTIONNEMENT	CONSTAT	RISQUES
SOCIAUX	La gestion du personnel par l'association favorise-t-elle ou au contraire risque-t-elle d'entraver l'objectif d'intérêt général soutenu par la collectivité ?	Les recrutements se font sur des niveaux de qualification adaptés. Turn-over limité des personnels.	Pas de risque identifié au regard de la gestion des ressources humaines. L'organisation permet d'assurer le service des permanences en mairie.
	L'association est-elle en règle au regard du droit du travail ?	L'association est en conformité avec le règlement intérieur, accord collectif ancien mais encore valide. Les conditions de travail des conseillers lors des permanences en mairie ne sont pas maîtrisées par l'association	Risques de TMS, voire TPS, non évalués sur les postes en permanence.
OPERATIONNELS	Respecte-t-elle ses obligations réglementaires ?	L'association n'exerce pas d'activité soumise à une réglementation spécifique outre celles définissant son mode de fonctionnement qui sont respectées.	• Risque de conduite inadaptée d'un conseiller allant à l'encontre de la déontologie associée à sa fonction. • L'absence de règles formelles relative aux outils informatiques de l'association ne permet pas de garantir la maîtrise de risques relatifs à leur usage. • L'association doit se mettre en conformité avec le règlement général sur la protection des données.
	L'association utilise-t-elle des fichiers informatiques contenant des informations nominatives pour lesquels une déclaration CNIL est obligatoire ?	L'association recueille des informations nominatives à l'occasion de la transmission de messages par le site Internet ADIL 75.org , mais pas pour le traitement des dossiers de consultations.	
	Existe-t-il des risques dont l'impact peut être grave en termes d'image pour l'association et, par voie de conséquence, pour la Ville ?	La relation entre conseillers et consultants n'est pas encadrée par des règles formelles.	
	L'association est-elle soumise à des règles spécifiques de sécurité et les a-t-elle prises en compte ?	Pas de règles spécifiques liées à l'activité	
	L'association est-elle en capacité d'assurer les services prévus par la convention ?	La baisse des recettes a un impact sur les ressources humaines	Risque modéré, les effectifs des conseillers juristes sont restés stables mais la baisse relative des fonctions support et d'appui peut limiter leur capacité d'agir

3. RECOMMANDATIONS

3.1. Organisation des permanences dans les mairies d'arrondissement

Les outils de communication de la Ville valorisent peu les services rendus par l'ADIL qui n'y sont pas mis en lien avec l'ensemble des problématiques de logement que l'association est en capacité de traiter. La DLH et la DDCT devraient revoir avec la DICOM la façon dont les informations présentes sur les sites Internet de la Ville renvoient aux permanences de l'ADIL et aux modalités de réception des usagers (Cf. : § 1.3.1.1).

Recommandation 1 : Développer la communication sur les permanences de l'ADIL dans les outils de la Ville (paris.fr, publications périodiques) pour enrayer le déclin du nombre de consultations.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DDCT a apporté le commentaire suivant : *La DDCT partage cette préoccupation d'une meilleure communication sur les permanences ADIL ; il s'agira cependant de bien veiller à l'articulation entre la communication locale et centrale, c'est à dire entre Paris.fr et les sites des mairies d'arrondissement.*

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DASES a apporté le commentaire suivant : *Pour information, les plaquettes présentant aux parisiens le FSL Habitat et l'Équipe Sociale de Prévention des Expulsions évoquent le soutien possible de l'ADIL. La valorisation des actions de l'ADIL rejoint la volonté de lutter contre le non recours notamment en matière de prévention des expulsions.*

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DICOM indique que « l'ADIL est présente sous différents formats sur le site paris.fr, qu'il s'agisse de texte, d'acronyme, de liens, elle figure à différentes pages dont celles citées ci-dessous :

- Forum-logement jeunes,
- Aides au logement,
- Prévenir les expulsions locatives,
- Devenir propriétaire
- Gestion de l'eau,
- Bruit et nuisances sonores,
- Habitat indigne,
- Grande exclusion, la grande cause parisienne.

La DICOM propose : « Au-delà de ces références, le site pourra intégrer en bonne place les informations qui nous seront communiquées par la DLH sur les permanences et fonctions de l'ADIL 75. Nous n'identifions, en effet, aucun obstacle à cette mise en avant souhaitée par les services de la ville et l'organisme.

Nous pouvons d'ores et déjà vous proposer de nouvelles pistes de référencement sur le site, au sein des pages suivantes :

- Services-et-infos-pratiques, « aides-allocations et subventions »
- Rubrique « aile »
- « Logement-seniors »
- Rubrique de simulateur des aides pour la ville de Paris
- « Discriminations »
- « Aide juridique »

Par ailleurs, l'ajout d'un encart sur toutes les pages liées à l'habitat et au logement pourrait par exemple prendre la forme suivante, en fonction des souhaits de la DLH :

L'ADIL de Paris : 35 spécialistes de l'habitat mobilisés

L'Agence Départementale d'Information sur le Logement de Paris propose des informations juridiques, financières et fiscales sur toutes les questions relatives à l'habitat. Le conseil est gratuit, neutre et personnalisé.

35 spécialistes du logement dont 23 conseillers juristes et financiers se mobilisent pour mener à bien ces missions. Près de deux millions de ménages parisiens ont ainsi bénéficié d'un conseil logement de l'ADIL depuis sa création en 1979.

Plus d'infos sur www.adil75.org

Il conviendrait d'optimiser l'utilisation des permanences des mairies d'arrondissement pour accompagner la réduction des horaires proposés. Pour y parvenir les consultations pourraient être inscrites sur les plannings des conseillers-juristes pour des durées plus ou moins longues en fonction des sujets à traiter. À cette fin, une typologie définie par l'ADIL est à utiliser pour la prise de rendez-vous par les services d'accueil de la Ville et les consultants seraient invités à préciser le motif de leur demande pour être inscrits sur un horaire adapté. (Cf. : § 1.3.1.4)

Recommandation 2 : Proposer des durées d'entretien en fonction d'une typologie des thèmes à l'origine des consultations.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DDCT a apporté le commentaire suivant : *La DDCT adhère à cette recommandation.*

La réduction du nombre d'heures de consultation dans les mairies d'arrondissement peut trouver une compensation partielle par l'utilisation du téléphone et d'Internet. À cet égard, le site de l'ADIL 75 n'incite pas suffisamment à un premier contact téléphonique susceptible de préparer un entretien futur ou de répondre sans attendre à un usager mal orienté ou dont les demandes ne nécessitent pas un rendez-vous. De même, la possibilité de poser des questions par Internet n'est pas suffisamment mise en avant et les modalités de traitement des messages transmis ne sont pas assez précises pour que les usagers aient d'avantage recours à ce mode de consultation. (Cf. : § 1.3.1.4)

Recommandation 3 : Développer l'orientation des consultants vers les consultations téléphoniques et par Internet.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'ADIL 75 indique que : *La capacité de traitement des appels est aujourd'hui limitée. L'ADIL reçoit en moyenne 4 000 appels par mois.*

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DDCT a apporté le commentaire suivant : *La DDCT est favorable au principe. Il doit cependant s'agir que d'un premier contact téléphonique. L'orientation vers les consultations téléphonique ou internet ne doit pas se faire au détriment des consultations physiques. Cette orientation ne doit donc pas inciter à réduire l'importance des entretiens en face à face.*

La perspective du regroupement des quatre premiers arrondissements ouvre la possibilité de réunir les permanences de l'ADIL des quatre mairies dans un point unique sans désavantager leurs habitants en matière de proximité du service et en rééquilibrant la répartition des moyens qui penche aujourd'hui en faveur des permanences du centre de Paris. (Cf. : § 1.3.1.6)

Recommandation 4 : Regrouper les permanences des quatre premiers arrondissements.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DLH a apporté le commentaire suivant : *Cette mesure a été actée lors du Conseil d'administration de l'association, le 20 juin dernier, avec un déploiement opérationnel dès le second trimestre de cette année.*

A l'occasion du regroupement administratif des quatre premiers arrondissements, et pour faire face aux réductions des subventions pouvant intervenir à l'avenir, les heures de permanences peuvent être réparties en prenant en compte le nombre de résidences principales et la demande effective des habitants dans les zones de couverture concernées. La mission propose un modèle utilisable (Cf. : § 1.3.1.6).

Recommandation 5 : Établir le quota d'heures dans les permanences sur la base des taux de couverture à l'occasion du regroupement des permanences centrales.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DDCT a apporté le commentaire suivant : *La DDCT adhère à la recommandation de regrouper les permanences des 4 premiers arrondissements. Conformément au schéma fonctionnel été immobilier ces permanences pourraient se tenir au sein d'un pôle logement et habitat qui comprendrait ainsi, en plus du service des demandes de logement social, un volet conseils sur le logement et l'habitat dont une partie pourrait être effectuée par l'ADIL.*

Il doit être cependant noté que le suivi politique et le travail administratif sur le regroupement des 4 premiers arrondissements du centre est encadré par la loi et que certains aspects du projet ne pourront faire l'objet d'une décision définitive avant l'élection d'un ou d'une nouvelle Maire du premier secteur.

La répartition des permanences au sein des mairies d'arrondissement correspond à une logique de proximité mais ne répond pas à une nécessité administrative. Pour améliorer la gestion des files d'attente dans la prise de rendez-vous, il conviendrait de mettre en place un outil centralisé, utilisable par les services d'accueil des mairies d'arrondissement et par les téléconseillers du centre d'appel de la Ville 39-75. Il permettrait à ces derniers de connaître l'ensemble des disponibilités et d'orienter les usagers qui le peuvent et qui le souhaitent vers les arrondissements où les délais de réception par les conseillers-juristes sont les plus courts ou transférer les appels vers l'ADIL pour mieux qualifier la demande ou préparer un rendez-vous ultérieur. (Cf. : § 1.3.1.4)

Recommandation 6 : Disposer d'un outil de prise de rendez-vous centralisé et permettre la prise de rendez-vous sur le 39.75 pour mieux gérer les délais d'attente et pouvoir orienter les usagers vers les permanences aux délais de réception les plus courts.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DDCT a apporté le commentaire suivant : *A l'instar des rendez-vous logement ou stationnement, la DDCT est favorable à la mise en place d'une instance rendez-vous pour l'ADIL disponible sur Paris.fr et les sites des mairies d'arrondissements pour les usagers. Le 3975 doit pouvoir bénéficier d'un accès au backoffice de cette instance afin de pouvoir également modifier ou annuler un rendez-vous sur demande de l'usager. La charge de travail doit être estimée, et le cas échéant, un renfort du 3975 est à prévoir.*

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DICOM précise que « *paris.fr référence les formulaires de prise de rendez-vous issus des téléservices développés par la DSIN :*

- DLH (antennes logement, etc.),
- Centres de santé municipaux.

Si un téléservice centralisant les demandes de prise de rendez-vous était développé, il aurait évidemment vocation à être mis en avant sur le site »

Cet outil permettrait également une connaissance globale des délais afin de rééquilibrer périodiquement les moyens disponibles dans les permanences où les délais d'attente sont les plus longs. (Cf. : § 1.3.1.5)

Recommandation 7 : Disposer d'un indicateur des délais entre prise de rendez-vous et consultation.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DDCT a apporté le commentaire suivant : *La DDCT adhère à cette recommandation mais celle-ci doit se faire de manière totalement partagée, et sans charge de travail supplémentaire. Un système automatisé devrait par exemple pouvoir être imaginé.*

3.2. La gestion de l'association et de ses relations avec la Ville de Paris

Les risques qui peuvent mettre en difficulté l'atteinte des objectifs de l'association ne sont pas évalués et les règles permettant de prévenir ces risques ne sont pas décrits. Il serait souhaitable que l'association se dote d'un plan de maîtrise des risques pour améliorer la lisibilité de sa gestion et son pilotage. (Cf. : § 2.3)

Recommandation 8 : Mettre en place un dispositif de maîtrise des risques.

Les informations comptables sont fournies par l'expert-comptable de l'association qui produit un état de la comptabilité a posteriori. L'existence d'une démarche comptable prospective, avec en particulier quelques éléments de comptabilité analytique, qui donneraient une meilleure visibilité sur le coût des services rendus aux partenaires de l'association, est souhaitable mais nécessite l'apport de compétences comptables en interne comme l'avait recommandé le rapport de l'IGVP 09-07. (Cf. : § 2.1.1)

Recommandation 9 : Se doter de compétences comptables en interne pour disposer d'outils d'analyse comptable.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'ADIL 75 a apporté le commentaire suivant : *L'association ne dispose pas à l'heure actuelle des moyens financiers lui permettant de recruter un comptable en interne. Toutefois, un travail de mise en place d'une comptabilité analytique a été engagé. Il devrait être opérationnel à la fin de l'année 2018.*

le responsable du cabinet d'expertise comptable chargé de la tenue des comptes de l'association a des liens familiaux avec le Commissaire aux comptes, qui l'a antérieurement employé au sein de son cabinet. Cette proximité n'est pas compatible avec les principes de séparation des fonctions nécessaire à la prévention des risques de gestion comptable.

Recommandation 10 : Recourir à un commissaire aux comptes sans liens personnels avec cabinet d'expertise comptable de l'association.

Plusieurs services de la Ville utilisent les services de l'ADIL sans disposer d'une visibilité identique sur le fonctionnement et les évolutions de l'association. De même, les prises de décisions et la participation à la vie associative ne prennent pas toujours en compte les attentes de l'ensemble des acteurs et les événements qui peuvent influencer sur la relation qu'ils entretiennent avec l'association. Les modalités de partage de l'information et de consultation entre services de la Ville devraient être réexaminées et des règles doivent être précisées. (Cf. : § 1.2.1.1)

Recommandation 11 : Mettre en place des modalités transversales de suivi de l'activité de l'ADIL par les services intéressés (SDPL/SDH/DASES-SILPEX/DDTC/DAJ).

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DDCT a apporté le commentaire suivant : *La DDCT partage cette recommandation.*

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DLH a apporté le commentaire suivant : *La recommandation n° 11 portant sur la mise en place des modalités transversales de suivi de l'activité de l'ADIL par l'ensemble des services de la Ville (DLH, DASES ; DDCT et DAJ) incombant à la DLH sera prise en compte dans les meilleurs délais afin de partager, de façon régulière, les enjeux de chacun et contribuer à l'amélioration du service rendu aux parisiens.*

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DASES indique qu'elle « est particulièrement partie prenante d'un partage autour de l'action de l'ADIL, dans l'objectif de bien évaluer son impact et notamment pour ce qui concerne la prévention des expulsions et identifier d'éventuelles nouvelles actions à mener. »

Si l'ADIL dispose d'informations détaillées sur les publics qui la consultent et sur l'objet des consultations, celles-ci ne sont pas utilisées par la collectivité pour évaluer l'efficacité de son action en regard des objectifs qu'elle poursuit. La convention pourrait comporter des précisions sur les priorités en termes de cible (exemples : bailleurs, personnes en recherche d'un logement, locataires du parc social) et l'objet des consultations (limiter les conflits entre bailleurs et locataires, faciliter la recherche du logement, soutenir les copropriétés). Des indicateurs de suivi permettant de suivre l'évolution des consultations qui répondent aux objectifs fixés pourrait permettre de mieux évaluer l'impact de l'action de l'ADIL et des évolutions à prendre en compte. (Cf. : § 1.2.1.1)

Recommandation 12 : Préciser les objectifs généraux relatifs aux publics à atteindre dans la convention en précisant les outils de suivi.

L'accord d'entreprise de 1991 n'a jamais été mis à jour. Il est obsolète sur plusieurs points pour lesquelles il n'intègre pas les évolutions de la réglementation du travail. Une mise-à-jour serait l'occasion d'y préciser le régime indemnitaire et les principes de répartition des différentes missions assurées par les conseillers-juristes. (Cf. : § 2.2.3.1)

Recommandation 13 : Revoir l'accord d'entreprise

Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'ADIL 75 indique : *Travail en cours avec les délégués du personnel.*

Les conditions d'utilisation des locaux et des moyens mis à disposition de l'ADIL dans les mairies d'arrondissement doit être précisée en tenant compte des conditions locales ainsi que des moyens mis à disposition de l'association, des conditions d'accueil du public et de

la prise de rendez-vous ou de la visibilité de l'association pour les personnes en recherche d'information sur le logement. (Cf. : § 1.3.1.3)

Recommandation 14 : Passer des conventions d'occupation dans chaque mairie d'arrondissement.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DDCT a apporté le commentaire suivant :
La DDCT est favorable à cette recommandation.

Les conseillers-juristes de l'ADIL sont tenus de respecter les statuts associatifs et doivent s'appliquer à la mise en œuvre des principes du service public qu'ils assurent lors des permanences. Il est souhaitable que ces règles soient regroupées et précisées dans un document qui expose les références déontologiques que les salariés de l'association doivent respecter et qu'ils peuvent se voir opposer. (Cf. : § 1.1.1.2)

Recommandation 15 : Établir une charte de déontologie interne.

Les personnels de l'ADIL utilisent les outils informatiques de l'association sur son réseau interne ou au cours de déplacements, en particulier lors des consultations. Il est souhaitable qu'une charte d'utilisation des outils informatiques permettent de s'assurer que chacun connaît les règles de prudence à appliquer et que les principes d'utilisation dans le cadre professionnel ou personnel soient connus de tous. À cette fin, une charte informatique permet de diffuser l'information relative au bon usage des matériels et des logiciels mis à disposition et protège l'association des conséquences de dérives possibles. (Cf. : § 1.3.1.3)

Recommandation 16 : Établir une charte d'usage de l'informatique.

L'ADIL est impactée par la réglementation européenne applicable à compter du 25 mai 2018 pour les données concernant ses salariés pour lesquelles une vigilance particulière doit être accordée quant au partage d'informations avec l'expert-comptable chargé des opérations de paye. Les usagers sont aussi impactés par le recueil d'informations nominatives lors de la transmission de données par la messagerie du site ADIL 75.org et pourrait l'être davantage avec la mise en œuvre des recommandations 2,3 et 6 ci-dessus.

Recommandation 17 : Mettre l'association en conformité vis-à-vis du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'ADIL 75 indique : *Travail en cours au niveau de l'ANIL pour l'ensemble des ADIL.*

TABLE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1 : Développer la communication sur les permanences de l'ADIL dans les outils de la Ville (paris.fr, publications périodiques) pour enrayer le déclin du nombre de consultations.	56
Recommandation 2 : Proposer des durées d'entretien en fonction d'une typologie des thèmes à l'origine des consultations.	57
Recommandation 3 : Développer l'orientation des consultants vers les consultations téléphoniques et par Internet.	57
Recommandation 4 : Regrouper les permanences des quatre premiers arrondissements.	58
Recommandation 5 : Établir le quota d'heures dans les permanences sur la base des taux de couverture à l'occasion du regroupement des permanences centrales.	58
Recommandation 6 : Disposer d'un outil de prise de rendez-vous centralisé et permettre la prise de rendez-vous sur le 39.75 pour mieux gérer les délais d'attente et pouvoir orienter les usagers vers les permanences aux délais de réception les plus courts. ...	58
Recommandation 7 : Disposer d'un indicateur des délais entre prise de rendez-vous et consultation.	59
Recommandation 8 : Mettre en place un dispositif de maîtrise des risques.	59
Recommandation 9 : Se doter de compétences comptables en interne pour disposer d'outils d'analyse comptable.	59
Recommandation 10 : Recourir à un commissaire aux comptes sans liens personnels avec cabinet d'expertise comptable de l'association.	59
Recommandation 11 : Mettre en place des modalités transversales de suivi de l'activité de l'ADIL par les services intéressés (SDPL/SDH/SILPEX/DDTC/DAJ).	60
Recommandation 12 : Préciser les objectifs généraux relatifs aux publics à atteindre dans la convention en précisant les outils de suivi.	60
Recommandation 13 : Revoir l'accord d'entreprise	60
Recommandation 14 : Passer des conventions d'occupation dans chaque mairie d'arrondissement.	61
Recommandation 15 : Établir une charte de déontologie interne.	61
Recommandation 16 : Établir une charte d'usage de l'informatique.	61
Recommandation 17 : Mettre l'association en conformité vis-à-vis du règlement général sur la protection des données (RGPD).	61

TABLE DES TABLEAUX, GRAPHIQUES ET ILLUSTRATIONS

CAPTURE ÉCRAN 1 : PAGE D'ACCUEIL DU SITE DE L'ADIL 75	9
GRAPHIQUE 1 : ÉVOLUTION DES PERMANENCES PAR ARRONDISSEMENT ENTRE 1999 ET 2017... ..	16
TABLEAU 1 : ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CONSULTATIONS	17
GRAPHIQUE 2 : TEMPS EN MINUTES DISPONIBLES PAR CONSULTATION EFFECTUÉE.....	19
GRAPHIQUE 3 : TAUX DE COUVERTURE DES PERMANENCES PAR ARRONDISSEMENT.....	20
GRAPHIQUE 4 : PROFIL DES CONSULTANTS SELON LE LOGEMENT.....	20
GRAPHIQUE 5 : LES QUINZE QUESTIONS LES PLUS FRÉQUEMMENT SOULEVÉES PAR LES CONSULTANTS	24
TABLEAU 2 : SITUATION DES CONSULTANTS DE L'ADIL AU REGARD DE PROCÉDURES	24
GRAPHIQUE 6 : STATUT D'OCCUPATION DES CONSULTANTS -ÉVOLUTION 2012/2017	25
GRAPHIQUE 7 : ÉVOLUTION DE LA CONSULTATION DES LOCATAIRES DU PARC SOCIAL.....	26
GRAPHIQUE 8 : PART DES LOCATAIRES DU PARC SOCIAL AYANT RECOURS À L'ADIL.....	26
GRAPHIQUE 9 : PART DES LOCATAIRES DU PARC PRIVÉ AYANT RECOURS À L'ADIL	27
TABLEAU 3 : MOTIFS DE CONSULTATIONS LIÉES AUX CONDITIONS D'HABITAT	28
TABLEAU 4 : INSTANCES AUXQUELLES PARTICIPE L'ADIL 75	31
TABLEAU 5 : BILAN COMPTABLE 2014/2017	36
TABLEAU 6 : FONDS DE ROULEMENT.....	36
TABLEAU 7 : COMPTE DE FONCTIONNEMENT.....	37
GRAPHIQUE 10 : CYCLE DE TRÉSORERIE 2015/2017	38
TABLEAU 8 : SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION	39
TABLEAU 9 : RECETTES	41
GRAPHIQUE 11 : ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS DES CINQ PRINCIPAUX FINANCEURS 2014/2018	42
TABLEAU 10 : MONTANT DES COTISATIONS DUES PAR LES ADHÉRENTS DE L'ADIL 75	43
GRAPHIQUE 12 : RÉPARTITION DES RECETTES EN 2018.....	43
TABLEAU 11 : EFFECTIF SALARIÉ.....	44
GRAPHIQUE 13 : RÉPARTITION PAR GENRE EN 2017	46
GRAPHIQUE 14 : RÉPARTITION DES AGENTS PAR TRANCHE D'ÂGE EN 2018	45
GRAPHIQUE 15 : DURÉE DE PRÉSENCE DES SALARIÉS HORS STAGIAIRES EN 2017	45
GRAPHIQUE 16 : STRUCTURE DES EMPLOIS PAR MISSIONS	50
GRAPHIQUE 17 : ÉVOLUTION DES CHARGES DE PERSONNEL 2014 À 2018	49
GRAPHIQUE 18 : NOMBRE D'HEURES ANNUELLES TRAVAILLÉES DE 2015 À 2017	49

PROCÉDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection Générale, le rapport provisoire Audit de l'association ADIL 75 a été transmis le 27 juin 2018 à :

Madame Gala BRIDIER, Présidente de l'ADIL 75 ;

[.....], Directrice du logement et de l'habitat ;

[.....], Directeur de de la démocratie, des citoyens et des territoires ;

[.....], Directeur de l'action sociale, de l'enfance et de la santé ;

[.....], Directrice des affaires juridiques ;

[.....], Directrice de la communication.

La réponse au rapport provisoire de Madame Gala BRIDIER a été adressée par courrier le 18 juillet 2018.

La réponse au rapport provisoire de [.....] a été adressée par courrier le 27 juillet 2018.

La réponse au rapport provisoire de [.....], a été adressée par courrier le 27 juillet 2018.

La réponse au rapport provisoire de [.....] a été adressée par courriel le 31 août 2018.

La réponse au rapport provisoire de [.....] a été adressée par courriel le 7 septembre 2018.

La réponse au rapport provisoire de [.....] a été adressée par courrier le 5 septembre 2018.



Inspection Générale de la Ville de Paris

Directrice
7/9 rue Agrippa d'Aubigné
75004 Paris

Paris, le 18 juillet 2018

Madame La Directrice,

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

Ce rapport, très positif pour l'ADIL, décrit avec précision l'ensemble des activités de l'association et révèle l'importance et la pertinence de son action. Les partenaires de l'ADIL, dont les directions de la Ville, que vous avez rencontrés ont ainsi tous témoigné de leur satisfaction quant à la qualité des services rendus.

Je partage nombreuses de vos analyses notamment concernant l'organisation et l'optimisation des permanences en mairies d'arrondissement afin de rendre un service aux Parisiens encore plus performant. Le travail de regroupement des permanences des quatre premiers arrondissements a d'ailleurs été décidé lors du dernier conseil d'administration de l'ADIL.

Je suis également attentive à la maîtrise des dépenses qui comme vous le faites remarquer est engagée depuis plusieurs années. L'érosion des ressources, particulièrement ces trois dernières années, a conduit l'ADIL à prendre les mesures qui s'imposaient.

Les constats présentés dans ce rapport provisoire appellent de ma part quelques observations. Vous trouverez en pièce jointe le détail des remarques et précisions que je souhaite apporter.

Vous remerciant pour la qualité de votre mission,

Je vous prie d'agréer, Madame La Directrice, l'expression de mes salutations distinguées.

Galla BRIDIER
Présidente

Observations de l'ADIL sur le rapport provisoire d'audit de la Ville de Paris

Pages du rapport provisoire	Extraits du rapport provisoire	Observations de l'ADIL
4	La gestion des ressources humaines est marquée par une baisse des charges de personnel obtenue par la réduction du nombre d'heures travaillées, tout en conservant l'effectif des conseillers-juristes au détriment des emplois temporaires et des fonctions support et de direction.	L'effectif des conseillers juristes a également baissé sur la période.
16	Entre 1999 et 2016, le nombre global d'heures de permanences ne varie pas mais la répartition entre les arrondissements est modifiée, les 3ème, 7ème, 8ème et 12ème voient leurs dotations très légèrement réduites alors que les 16ème, 19ème et 20ème connaissent des baisses plus marquées. A l'inverse le 15ème et surtout le 10ème augmentent significativement leur offre. La réduction mise en œuvre en 2017 pour faire face aux baisses de subvention représente un recul de 18% du nombre d'heures global. Treize arrondissements voient leur dotation baisser, entre 11% et 60%, le vingtième connaît une hausse des heures proposées et six arrondissements ne varient pas.	Entre 1999 et 2016, le 20 ^{ème} n'a pas subi de baisse. En 2017, le 20 ^{ème} n'a pas connu une hausse des heures proposées. Il a subi une baisse d'une 1/2 journée à compter du 13 mars 2017, date d'installation du nouveau calendrier des permanences.
17 et 18	Le nombre de personnes reçues dans les mairies d'arrondissement connaît une tendance à la baisse dont la diminution du nombre de permanence a accentué le mouvement en 2017. La baisse globale depuis 2011 est patente, mais la mise à part des consultations sur l'encadrement des loyers laisse percevoir un léger retournement de tendance à partir de 2015.	La baisse du nombre de personnes reçues en permanence avant 2017 n'est pas liée à une érosion de la demande mais à des événements indépendants de l'ADIL (problème de prise de rendez-vous au niveau de certains accueils, du 3975, attentats de 2015 qui a eu un impact négatif sur la fréquentation de l'ensemble des permanences dans les mairies...). En effet, la demande de rendez-vous est élevée mais le nombre de défaillants, c'est-à-dire le nombre de personnes qui n'honorent pas leur rendez-vous, est important.
26	La carte suivante peut être interprétée, avec toutes les précautions indispensables, comme un indicateur de certaines difficultés des locataires du parc social, dans des arrondissements où il y a peu de logements sociaux, à trouver l'interlocuteur qui puisse traiter son problème au sein de l'organisme bailleur.	Avant de contacter le bailleur, les locataires du parc social consultent l'ADIL pour obtenir des informations neutres sur les droits et obligations du locataire et du bailleur. Forts de ces informations, ils se rapprochent de leur bailleur si la difficulté est réelle.

29	La charte organise la coordination du signalement à chaque étape : impayés, assignation, concours de la force publique. Elle vise à effectuer la prise en charge le plus en amont possible, dès le signalement des commandements de payer fait aux services sociaux départementaux par les huissiers qui en ont l'obligation.	Le signalement des commandements de payer est réalisé auprès de la CCAPEX.
33	L'ADIL 75 propose pour 2018 un catalogue commun avec l'ADIL 94.	Le catalogue de formation n'est pas encore commun. Seul le calendrier des formations de l'ADIL 94 apparaît dans le catalogue de l'ADIL 75 (et réciproquement). Les chartes graphiques sont également similaires.
36		L'organigramme relatif aux fonctions comptables et financières mis en place répond à deux principes : la séparation des fonctions financières et comptables tout en limitant les dépenses dans le cadre d'un budget contraint et en réduction. C'est ainsi que sur ce plan l'organisation est la suivante : - Direction générale et Direction adjointe : Engagement et règlement de dépenses et direction des ressources humaines ; - Assistante de direction : saisie des écritures, suivi de la gestion des ressources humaines et suivi des facturations des cotisations et des autres ressources et financements ; - Société d'expertise : gestion de la paye et des déclarations sociales et préparation de l'arrêté des comptes par une assistante responsable du dossier ; - Commissaire aux comptes : Contrôle des opérations de l'exercice - Finalisation de l'arrêté des comptes en relation avec la direction et le trésorier – Suivi des situations en cours d'exercice. Cette organisation qui sépare les fonctions est supervisée par le trésorier de l'association et nous paraît respecter les principes et répond bien à nos objectifs de limitation des coûts et du suivi régulier et contrôlé de nos opérations financières.
37	La structure financière demeure solide, mais la tendance à la baisse des recettes nécessite d'être vigilant sur	Nous restons très attentifs à l'évolution des recettes et avons entrepris depuis plusieurs années une

	l'équilibre entre dettes et trésorerie.	surveillance régulière de nos dépenses afin de limiter au maximum les charges avec un objectif de maintenir l'équilibre financier malgré la diminution des ressources. Nous confirmons que comme le signale l'auditeur, cet équilibre financier reste fragile si la baisse des ressources devait se poursuivre sur les prochaines années.
38	Tableaux des comptes de fonctionnement de 2014 à 2018	Le compte de fonctionnement de l'année 2015 n'est pas conforme aux comptes présentés et se solde par un résultat de l'exercice de - 11 691,23 € et non de 126 773 €.
48	La moyenne des appointements bruts (hors cotisations sociales patronales) de ces conseillers en 2015 et 2016 était de	En 2016, la moyenne des appointements bruts (hors cotisations sociales patronales) des conseillers était de
56	Recommandation 3 : Développer l'orientation des consultants vers les consultations téléphoniques par internet	La capacité de traitement des appels est aujourd'hui limitée. L'ADIL reçoit en moyenne 4 000 appels par mois.
57	Recommandation 9 : Se doter de compétences comptables en interne pour disposer d'outils d'analyse comptable	L'association ne dispose pas à l'heure actuelle des moyens financiers lui permettant de recruter un comptable en interne. Toutefois, un travail de mise en place d'une comptabilité analytique a été engagé. Il devrait être opérationnel à la fin de l'année 2018.
58	Recommandation 13 : Revoir l'accord d'entreprise	Travail en cours avec les délégués du personnel
59	Recommandation 17 : Mettre l'association en conformité vis-à-vis du règlement général sur la protection des données (RGPD).	Travail en cours au niveau de l'ANIL pour l'ensemble des ADIL.

Affaire suivie par :

Paris, le 12 juillet 2018

NOTE à l'attention de :

Directrice de l'IGVP

Objet : rapport provisoire 18-15 de l'audit de l'association ADIL 75

PJ : fréquentation des permanences 2016 et 2017 (ADIL)

Madame la directrice,

Par courrier en date du 27 juin, vous avez bien voulu m'adresser le rapport provisoire élaboré par vos services quant à l'ADIL 75 et vous en remercie.

Conformément à la lettre de mission remise en annexe du rapport, et comme évoqué auprès des 2 inspecteurs missionnés à cet effet, l'un des principaux enjeux pour la DLH était de mesurer les marges éventuelles « d'optimisation du dispositif existant », basé sur une analyse de son activité, sur sa situation financière et « en mettant en lumière l'existence d'éventuels redondances entre les missions qu'elle assure et celles qui sont confiées à d'autres associations subventionnées par la Ville ».

De façon générale, le rapport retrace bien l'ensemble des missions et leurs fondements, que l'association exerce de façon satisfaisante. Le service rendu aux parisiens, par différents vecteurs et thèmes d'intervention est retracé de façon très complète.

A ce titre, vous mentionnez en page 5 du rapport que l'ADIL est « présente dans 30 lieux d'accueil à Paris ». Aussi, un tableau complémentaire récapitulant ces lieux, les horaires d'ouverture, ainsi que les ETP mobilisés pour chacun d'entre eux, nous permettrait de disposer une cartographie complète du maillage territorial de l'ADIL.

Concernant la convention liant l'ADIL 75 et la Ville de Paris, vous indiquez en p12 et 13 qu'au-delà notamment des permanences en mairies d'arrondissement, « il n'est pas fait mention dans cette convention des autres services rendus par l'association tels que l'observatoire du logement, les notes et les études juridiques qui peuvent contribuer à l'information des usagers et des acteurs du logement et de l'habitat, ni des actions réalisées à l'attention des adhérents et des formations [...] ». On peut également s'interroger sur l'absence de mention de la participation de l'ADIL 75 à diverses instances [...] ou à l'aide qu'elle peut fournir directement à la demande des services de la DASES, qui ne dispose pas de spécialistes sur le droit du logement [...] »

Je m'interroge sur la nécessité, voire l'opportunité, de mentionner de façon exhaustive l'ensemble des missions de l'ADIL 75, dont la Ville est administratrice et largement contributrice. Le sens de la convention passée est bien de soutenir l'activité de l'ADIL, dont l'activité est restituée dans d'autres documents produits par l'association (tels que les rapports d'activité) et dont la portée dépasse le seul soutien de la Ville. Pourriez-vous à ce titre préciser ce qui relève de l'obligation ou de la faculté dans le cadre d'une convention générale visant à subventionner une activité (et le cas échéant nous adresser un modèle) ? Ou bien alors, la Ville doit-elle spécifier les sujets sur lesquels elle souhaite que sa subvention soit plus particulièrement utilisée ? Cela faciliterait ainsi la mise en œuvre de la préconisation 12 du rapport visant à « préciser les objectifs généraux relatifs aux publics à atteindre dans la convention en précisant les outils ».

La partie relative aux présences en mairies d'arrondissement (à partir de la p16 particulièrement) relate bien l'implantation historique et la qualité du service rendu aux parisiens, mais aussi le lien existant entre les effets récents de la baisse de la subvention de la Ville et les ouvertures (ainsi que les temps d'attente) en mairie. Des éléments relatifs à l'accueil et l'activité au siège de l'association, seraient de nature à consolider ce point du rapport.

Par ailleurs, le graphique n°2 en page 20 du rapport intitulé « temps en minutes disponibles par consultation effectuée » a déjà fait l'objet d'un échange oral avec vos inspecteurs à l'occasion de notre rendez-vous du 18 juin dernier. Afin de compléter cet indicateur, et pour mesurer les impacts en termes de ressources humaines, il pourrait être utile également de corréler le niveau d'activité avec les ETP mobilisés. A ce titre, je vous joins un document récemment élaboré par l'ADIL en lien avec les services de la DLH, afin que vous puissiez m'indiquer si vous partagez bien cette analyse compte tenu de votre expertise. De plus, en termes de préconisations, l'élaboration de typologie de rendez-vous, et de durée forfaitaire (bien que théorique) serait de nature à établir un dialogue de gestion avec l'ADIL sur ce point. Également, une cartographie des modalités de prise de rendez-vous en arrondissement, dont l'ADIL dépend, nous permettrait d'enrichir nos réflexions et échanges avec l'ADIL pour viser l'optimisation du dispositif existant.

Enfin, les conditions d'accueil, et donc de travail pour l'ADIL 75, rapportées sont très hétéroclites et parfois de mauvaise qualité, ce qui doit faire l'objet d'amélioration, en lien notamment avec la DDTC.

La partie relative aux « risques pouvant nuire à l'atteinte des objectifs fixés » est de façon générale extrêmement rassurante. Le tableau récapitulatif établi à cet effet (p 51) peut ainsi devenir une feuille de route opérationnelle, notamment pour l'ADIL et sa gestion interne.

En ce qui concerne les recommandations de votre rapport, j'ai pris bonne note de chacune d'entre elles, et des pilotes proposés.

La recommandation n°11 portant sur la mise en place des modalités transversales de suivi de l'activité de l'ADIL par l'ensemble des services de la Ville (DLH ; DASES ; DDCT et DAJ), incombant à la DLH, sera prise en compte dans les meilleurs délais afin de partager, de façon régulière, les enjeux de chacun et contribuer à l'amélioration du service rendu aux parisiens.

En ce qui concerne la recommandation n° 4 relative au regroupement des permanences des quatre premiers arrondissements à échéance 2019, cette mesure a été actée lors du conseil d'administration du de l'association, le 20 juin dernier, avec un déploiement opérationnel dès le second semestre de cette année.

Je vous remercie pour la qualité du travail effectué et pour l'attention que vous voudriez bien porter à ces demandes de précision complémentaires.

La directrice du logement et de l'habitat



Affaire suivie par :

Paris, le 27 JUIL. 2018

Note à l'attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

Objet : Réponse au rapport provisoire de l'Inspection Générale :
Audit de l'association ADIL 75

En préalable la DDCT souhaite rappeler son attachement aux permanences ADIL au sein des mairies d'arrondissements, véritable plus-value pour l'usager. L'expertise et les conseils des juristes qui interviennent en mairie est complémentaire de celle des agents et participe de la mise en place au sein des mairies de véritables pôles qui apportent une réponse globale à l'usager, tant administrative, technique ou juridique, sur les questions de logement et d'habitat. En ce sens, la DDCT regrette la diminution du nombre de permanences de l'ADIL 75 au sein des mairies.

Réactions sur les recommandations

La DDCT partage l'essentiel des recommandations du rapport :

1) Développer la communication sur les permanences de l'ADIL dans les outils de la Ville (paris.fr, publications périodiques) pour enrayer le déclin du nombre de consultations.

La DDCT partage cette préoccupation d'une meilleure communication sur les permanences ADIL ; il s'agira cependant de bien veiller à l'articulation entre la communication locale et centrale, c'est à dire entre Paris.fr et les sites des mairies d'arrondissement.

2) Proposer des durées d'entretien en fonction d'une typologie des thèmes à l'origine des consultations.

La DDCT adhère à cette recommandation.

3) Développer l'orientation des consultants vers les consultations téléphoniques et par Internet

La DDCT est favorable au principe. Il doit cependant s'agir que d'un premier contact téléphonique. L'orientation vers les consultations téléphonique ou internet ne doit pas se faire au détriment des consultations physiques. Cette orientation ne doit donc pas inciter à réduire l'importance des entretiens en face à face.

4) Regrouper les permanences des 4 premiers arrondissements

5) Établir le quota d'heures dans les permanences sur la base des taux de couverture à l'occasion du regroupement des permanences centrales

La DDCT adhère à la recommandation de regrouper les permanences des 4 premiers arrondissements. Conformément au schéma fonctionnel été immobilier ces permanences pourraient se tenir au sein d'un pôle logement et habitat qui comprendrait ainsi, en plus du service des demandes de logement social, un volet conseils sur le logement et l'habitat dont une partie pourrait être effectuée par l'ADIL.

Il doit être cependant noté que le suivi politique et le travail administratif sur le regroupement des 4 premiers arrondissements du centre est encadré par la loi et que certains aspects du projet ne pourront faire l'objet d'une décision définitive avant l'élection d'un ou d'une nouvelle Maire du premier secteur.

6) Disposer d'un outil de prise de rendez-vous centralisé et permettre la prise de rendez-vous sur le 39.75 pour mieux gérer les délais d'attente et pouvoir orienter les usagers vers les permanences aux délais de réception les plus courts.

A l'instar des rendez-vous logement ou stationnement, la DDCT est favorable à la mise en place d'une instance rendez-vous pour l'ADIL disponible sur Paris.fr et les sites des mairies d'arrondissements pour les usagers. Le 3975 doit pouvoir bénéficier d'un accès au backoffice de cette instance afin de pouvoir également modifier ou annuler un rendez-vous sur demande de l'utilisateur. La charge de travail doit être estimée, et le cas échéant, un renfort du 3975 est à prévoir.

7) Disposer d'un indicateur des délais entre prise de rendez-vous et consultation.

La DDCT adhère à cette recommandation mais celle-ci doit se faire de manière totalement partagée, et sans charge de travail supplémentaire. Un système automatisé devrait par exemple pouvoir être imaginé.

11) Mettre en place des modalités transversales de suivi de l'activité de l'ADIL par les services intéressés (SDPL/SDH/SILPEX/DDTC/DAJ).

La DDCT partage cette recommandation.

14) Passer des conventions d'occupation dans chaque mairie d'arrondissement.

La DDCT est favorable à cette recommandation.

Amelin

Le Directeur Général de la Démocratie des Citoyen-ne-s et des Territoires
Délégué à la Politique de la Ville

La Directrice

Paris, le 05/09/2018

Note à l'attention de :

la Ville de Paris

Directrice Générale de l'Inspection Générale de

Mesdames et Messieurs les Inspecteur.rice.s Généraux.ales de la Ville de Paris

Affaire suivie par

Objet : Réponse au rapport provisoire établi sur l'audit l'association ADIL 75

Par note du 27 juin 2018, vous m'avez transmis le rapport provisoire d'audit de l'association ADIL 75 établi par l'Inspection Générale.

Les conclusions de l'audit relèvent que l'information sur l'ADIL75 valorise insuffisamment son action et qu'elle n'est « pas mis(e) en lien avec l'ensemble des problématiques de logement que l'association est en capacité de traiter » ; il y est également recommandé la mise en place d'une communication orientant les modes d'information les plus pertinents pour le fonctionnement de l'ADIL.

Je vous propose ici quelques éléments d'informations et des propositions susceptibles de compléter et/ou clarifier les 2 recommandations qui concernent plus particulièrement l'information aux parisiens sur les offres de services de l'association.

- **Recommandation 1 :** « Développer la communication sur les permanences de l'ADIL dans les outils de la Ville (paris.fr, publications périodiques) pour enrayer le déclin du nombre de consultations ».

L'ADIL est présente sous différents formats sur le site paris.fr, qu'il s'agisse de texte, d'acronyme, de liens, elle figure à différentes pages, dont celles citées ci-dessous :

- Forum-logement-jeunes,
- Aides au logement,
- Prévenir les expulsions locatives,
- Devenir propriétaire,
- Gestion de l'eau,
- Bruit et nuisances sonore,
- Habitat indigne,
- Grande exclusion, la grande cause parisienne.

Au-delà de ces références, le site pourra intégrer en bonne place les informations qui nous seront communiquées par la DLH sur les permanences et fonctions de l'ADIL75. Nous n'identifions, en effet, aucun obstacle à cette mise en avant souhaitée par les services de la ville et l'organisme.

4, rue de Lobau - 75004 Paris

Nous pouvons d'ores et déjà vous proposer de nouvelles pistes de référencement sur le site, au sein des pages suivantes :

- Services-et-infos-pratiques, « aides-allocations et subventions »
- Rubrique « aile »
- « Logement-seniors »
- Rubrique de simulateur des aides pour la ville de Paris
- « Discriminations »
- « Aide juridique »

Par ailleurs, l'ajout d'un encart sur toutes les pages liées à l'habitat et au logement pourrait par exemple prendre la forme suivante, en fonction des souhaits de la DLH :

L'ADIL de Paris : 35 spécialistes de l'habitat mobilisés
 L'Agence Départementale d'Information sur le Logement de Paris propose des informations juridiques, financières et fiscales sur toutes les questions relatives à l'habitat. Le conseil est gratuit, neutre et personnalisé.
 35 spécialistes du logement dont 23 conseillers juristes et financiers se mobilisent pour mener à bien ces missions. Près de deux millions de ménages parisiens ont ainsi bénéficié d'un conseil logement de l'ADIL depuis sa création en 1979.
 Plus d'infos sur www.adil75.org

- **Recommandation 6 :** « disposer d'un outil de prise de rendez-vous centralisé et permettre la prise de rendez-vous sur le 39.75 pour mieux gérer les délais d'attente et pouvoir orienter les usagers vers les permanences aux délais de réception les plus courts ».

Paris.fr référence les formulaires de prise de rendez vous issus des téléservices développés par la DSIN :

- DLH (antennes logement, etc.),
- Centres de santé municipaux.

Si un téléservice centralisant les demandes de prise de rendez vous était développé, il aurait bien évidemment vocation à être mis en avant sur le site.

Tels sont les éléments que je souhaitais porter à votre connaissance pour contribuer aux enjeux de visibilité de l'action de l'ADIL75 développé dans le rapport.

À ta disposition

Bien à toi,

LISTE DES ANNEXES

Annexe I : Lettre de mission

Annexe II : Liste des personnes rencontrées

Annexe III : Parangonnage

Annexe IV : Liste des membres de l'ADIL 75

Annexe V : Orientations de la charte parisienne de prévention des expulsions locatives et engagements de l'ADIL 75

Annexe VI : Évolution 2016/2017 de l'activité de l'ADIL par permanences dans les mairies arrondissements

Avis : La version publiée de ce rapport ne comprend pas les annexes. Sous réserve des dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs, et de la délibération 2014 IG 1001, celles-ci sont consultables sur place, sur demande écrite à la direction de l'Inspection générale.

