

## Paroles de conseillers

### Au-delà des « camemberts », il y des hommes et des femmes

*L'activité de l'ADIL est toujours présentée sous un angle statistique un peu désincarné et il peut être difficile pour nos partenaires d'appréhender ce que signifie notre mission de conseil au quotidien et d'apprécier quels peuvent être les enjeux d'une consultation juridique ou une consultation info énergie et comment cette consultation peut parfois impacter fortement la situation d'un ménage et le cas échéant son parcours résidentiel.*

*Certaines des consultations reprises ci-dessous montrent la capacité de nos conseillers de repérer une problématique importante parfois, voire souvent, masquée par un questionnaire de l'utilisateur beaucoup plus secondaire.*

*La difficulté pour les conseillères et conseillers de l'ADIL est de faire remonter des consultations dans la mesure où, pour la plupart elle relèvent du quotidien de nos conseils juridiques et info énergie. Sauf que ces consultations sont précieuses et irremplaçables et qu'elles modifient fortement la vie et la situation des usagers qui en bénéficient.*

-----

### **Thématique : accession à la propriété et emprunteurs à revenus irréguliers**

#### **La question**

Un usager nous questionne au Salon de l'Habitat de Compiègne. Il est salarié et sa rémunération comporte une part variable importante. Il a effectué avec son prêteur un calcul pour déterminer une base moyenne de rémunération qui permettra notamment de calculer son taux d'effort. La demande de prêt sera donc faite en ce sens.

#### **La réponse**

Déterminer une base moyenne de rémunération est le minimum à effectuer en pareil cas. Mais cela suffit-il ?

La question qui se pose est de savoir comment optimiser le remboursement du prêt si la part variable fait que la rémunération de l'emprunteur dépasse la base de rémunération moyenne calculée par la banque.

L'emprunteur peut profiter de ce surcroît de rémunération pour des dépenses d'agrément. Il peut aussi décider de l'utiliser pour booster le remboursement de son prêt. A la condition que le contrat de prêt l'ait prévu.

### **Résultat de la consultation**

Un emprunteur averti aura l'ambition de transformer l'offre bancaire qui est souvent du « prêt à porter » d'assez bonne facture en un financement sur mesure.

Il questionnera alors son prêteur sur des options de remboursement anticipé partiel exempt de pénalité ou dans le même esprit de 13<sup>ème</sup> échéance.

Si cela ne lui est pas proposé, il pourra utiliser son surcroît de rémunération pour moduler à la hausse ses mensualités à venir.

Tout ce qui accroît le rythme de l'amortissement se traduit mécaniquement par une diminution des intérêts et un raccourcissement de la durée du prêt

-----

## **Thématique : amélioration thermique de l'habitat et optimisation des programmes de travaux**

### **La question**

Une usagère veut procéder à l'isolation d'un de son logement. Elle prend contact avec l'ADIL pour connaître les aides qui existent dans le territoire et par la même occasion aborder de façon plus précise des problématiques technique liées à l'isolation des murs.

### **La réponse**

L'entretien avec l'un des conseillers France Rénov de L'ADIL révèle que le logement présente des murs anciens, très sensibles à l'humidité avec un crépis en ciment et une ancienne isolation mal posée sur cette paroi qui accentuent cette problématique d'humidité avec l'apparition de moisissures et de salpêtre.

Le conseiller préconise de déposer le crépi en ciment et l'isolation mal posée au niveau du pignon pour laisser respirer cette paroi et conseille l'usagère de poser des isolant ou des crépis qui laissent passer la vapeur d'eau et éviter les problèmes d'humidité et de moisissures. Il lui conseille également d'installer une ventilation mécanique.

### **Résultat de la consultation**

L'usagère revoit son projet de travaux selon les préconisations du conseiller et va consulter les entreprises locales pour réaliser les travaux.

Elle remercie fortement le conseiller et lui déclare qui lui a fait économiser deux ans de recherches, car elle recevait des réponses contradictoires selon les interlocuteurs qu'elle contactait qui pouvait aboutir sur des travaux inutiles.

L'usagère reprendra contact avec le conseiller France Rénov de l'ADIL, suite à la réception des devis pour validation et calcul des aides financières mobilisables pour son projet.

-----

## **Thématique : rapports locatifs, la prévention des expulsions en 2 triangulations**

### **La question**

Un locataire éloigné de Beauvais ne peut pas être présent à l'audience. Mais il souhaite obtenir des délais de la part du juge.

### **La réponse**

Il lui est conseillé d'écrire un courrier expliquant :

- son absence
- les raisons de la dette
- ses perspectives de reprise de paiement du loyer courant
- ses propositions d'apurement de la dette

Le premier triangle est celui des destinataires du courrier : le juge, bien entendu, mais aussi le bailleur, afin de respecter les principes du contradictoire et enfin le représentant de l'état – DDETS ou sous-préfecture – en sa qualité de pilote de la prévention des expulsions.

### **Résultat de la consultation**

Malgré les ne sait pas comment s'adresser au juge par correspondance. Il ne peut pas attendre une prochaine permanence de proximité.

C'est avec lui et avec le CCAS de sa commune qu'un rendez-vous téléphonique s'est mis en place. L'ADIL a dicté les éléments à faire figurer dans le courrier à adresser au juge, au bailleur et à la Sous-Préfecture.

Ce second triangle ADIL, CCAS, locataire permet à ce dernier de présenter au juge tous les éléments pour un jugement qui suspend la clause résolutoire et octroie des délais.

### **Bon à savoir**

Un locataire présent à l'audience a 1 chance sur 2 d'obtenir un jugement qui octroie des délais. Quand le locataire est absent, les chances d'obtenir un jugement qui octroi des délais sont de 25%. Encore faut-il savoir comment expliquer sa situation et formuler sa demande.

-----

## **Thématique : rapports locatifs, restitution du dépôt de garantie**

### **La question**

Une usagère questionne l'ADIL sur une facturation du bailleur concernant la taxe d'enlèvement des ordures ménagère et un délai tardif de remise des clefs après la réalisation de l'état des lieux de sortie

### **La réponse**

Une fois avoir répondu à la question posée, c'est la juriste de l'ADIL qui remarque que le courrier du bailleur est muet sur la restitution du dépôt de garantie. Or le bail datant de 2005, il est de deux mois de loyer.

La conseillère de l'ADIL donne les éléments d'un courrier de réclamation de ce dépôt de garantie avec référence aux articles de la loi de 1989.

### **Résultat de la consultation**

Le bailleur tente de discuter le bien-fondé de la demande de la locataire puis au vu des arguments figurant dans le courrier de la locataire, elle se ravise et se résout au remboursement du dépôt de garantie.

Les conseillères et les conseillers de l'ADIL disposent d'une grande expertise pour identifier les vraies problématiques qui se dissimulent parfois derrière des problèmes plus secondaires. La confiance spontanée des usagers de l'ADIL, alliée aux qualités pédagogiques des conseillers de l'ADIL leur permettent d'aller bien au-delà des questions posées par les usagers.

-----

## **Thématique : achat d'un logement loué et droits et obligations du bailleur**

### **La question**

Un usager souhaite acquérir un logement en cours de location situé à Noyon, pour en faire sa résidence principale. La vente devrait intervenir en février 2022

Le bail arrive à échéance en octobre 2022

### **La réponse**

L'article 15 de la loi du 6 juillet 1989 précise que si la fin du bail intervient moins de 2 ans après l'acquisition, le congé pour reprise donné par le bailleur au terme du contrat de location ne prend effet que 2 ans après la date d'acquisition, soit en 2024.

### **Résultat de la consultation**

Le consultant ne veut pas attendre 2024 pour pouvoir occuper le logement. Deux hypothèses s'offrent à lui :

- Soit demander au bailleur de délivrer un congé pour vente afin qu'il puisse acheter le bien libre d'occupation
- Soit changer de projet et acquérir un autre bien

-----

## **Thématique : Droits et obligations de bailleur et accès des ménages au parc locatif privé**

### **La question**

Une propriétaire bailleur souhaite signer un bail d'une durée d'un an seulement en location nue car elle estime ses locataires un peu fragiles bien que remplissant ses critères de solvabilité

### **La réponse**

Ce bail d'un an est impossible

Mais la consultation révèle que les locataires ont moins de 30 ans et la garantie Visale d'Action Logement lui est préconisée et expliquée.

### **Résultat de la consultation**

Ses locataires et elle mettront en place la Visale et signeront un bail de 3 ans.

-----

## **Thématique : Droits et obligations des locataires HLM et optimisation du parcours résidentiel des locataires**

### **La question**

Une locataire HLM de Beauvais se plaint de l'augmentation importante et à ses yeux, abusive de son loyer

### **La réponse**

La lecture de la quittance de l'avis d'échéance permet de constater que c'est l'APL qui a baissé et non le loyer qui a augmenté. L'usagère confirme que sa situation familiale a changé du fait d'une séparation

### **Résultat de la consultation**

Du fait de ses faibles revenus, le loyer résiduel est devenu important et l'usagère va s'organiser avec l'aide de son assistante sociale pour rechercher un logement moins cher et déposer une demande de mutation en ce sens

-----

## **Thématique : prévention des expulsions locatives**

### **La question**

Une usagère est assignée devant le juge d'instance (avant la réforme des tribunaux) aux fins de résiliation de son bail avec le cas échéant la perspective d'une expulsion.

### **La réponse**

L'analyse de sa situation montre qu'elle avait perdu son emploi et qu'elle se trouvait de ce fait en grande difficulté pour payer son loyer. On note également qu'elle n'a pas pris contact avec

son bailleur pour lui expliquer sa situation. De même, elle n'a pas répondu aux tentatives de ce dernier de prendre contact avec elle.

Elle a retrouvé un emploi et se trouve dans une situation de meilleure fortune. Mais elle n'envisage pas de s'absenter de son travail pour être présente à l'audience car elle se trouve encore en période d'essai.

Les statistiques de la Chancellerie montrent que les juges peuvent prononcer des décisions d'expulsion conditionnelle, même lorsque le locataire n'est pas présent à l'audience. Une décision d'expulsion conditionnelle est un jugement qui octroie des délais de paiement au locataire et qui suspend la décision de résiliation du bail au respect de ces délais de paiement. Le moindre manquement se traduit par la résiliation du bail.

Le conseil donné à l'usagère est d'écrire au juge en lui expliquant sa nouvelle situation professionnelle et sa nouvelle capacité budgétaire à reprendre le paiement du loyer et à effectuer des paiements réguliers en plus du loyer courant pour apurer la dette de loyer. Une copie du courrier sera adressée au bailleur et au représentant de l'Etat (DDETS ou sous-préfecture selon les arrondissements) qui est le pilote de la prévention des expulsions dans le département.

Un autre conseil est d'effectuer des paiements en remboursement de la dette sans attendre le jour de l'audience pour montrer l'immédiat passage à l'acte.

La consultation se conclut sur le calibrage des paiements sur la dette que la locataire peut effectuer chaque mois sans risque de défaillance et de retour à la résiliation du bail.

### **Résultat de la consultation**

L'usagère qui pensait être prochainement expulsée repart avec la perspective d'obtenir un jugement qui lui accorde des délais de paiement et donc d'éviter la résiliation de son bail et l'expulsion.

-----

## **Thématique : amélioration thermique de l'habitat et optimisation des programmes de travaux**

### **La question**

Une usagère veut faire installer une pompe à chaleur pour remplacer son chauffage au fioul. Elle peut prétendre à MaPrimeRénov et à une aide CEE. Mais elle ne parvient pas à financer le reste à charge

### **La réponse**

L'entretien avec l'un des conseillers FAIRE de l'ADIL révèle que son mode principal de chauffage est, et de loin, le chauffage au bois. Le chauffage au fioul n'est utilisé que comme une énergie de complément très minoritaire.

Le choix de la pompe à chaleur est certes pertinent mais n'est pas opportun dans son cas ?

Le coût restant à la charge de l'usagère qui s'avère souvent pertinent quand il s'agit de substituer une PAC à un chauffage exclusivement ou très majoritairement au fioul s'avère ici disproportionné et inopportun

#### **Résultat de la consultation**

L'usagère renonce à son projet de pompe à chaleur. Elle reconsultera l'ADIL concernant le renforcement de l'isolation de sa maison pour diminuer sa part de consommation d'énergie carbonée

-----

### **Thématique : Droits et obligations de bailleur et sécurisation des situations locatives**

#### **La question**

Un locataire consulte l'ADIL car son bailleur lui a donné congé et il devra quitter son logement dans des délais très brefs. Il ne trouve pas à se reloger et craint d'être prochainement à la rue

#### **La réponse**

Le congé du bailleur doit être délivré pour la fin du bail et avec un préavis de 6 mois. Le congé délivré par le bailleur ne respecte aucune de ces 2 conditions : congé délivré en cours de bail avec injonction de quitter les lieux sous un mois

Un tel congé irrégulier est nul. L'usager est conforté dans ses droits de locataire et est orienté vers un courrier type de contestation du loyer qui figure sur le site internet de l'ADIL

#### **Résultat de la consultation**

L'usager pourra rester dans son logement jusqu'à la fin des 3 ans de son bail.

-----

### **Thématique : défaut de gouvernance de la copropriété et conseil aux opérateurs**

#### **La question**

Un opérateur est confronté à une copropriété à Creil, gérée par un syndic dont le mandat est expiré et demande comment rétablir une gouvernance normale du syndicat des copropriétaires

#### **La réponse**

A la lecture des informations produites par l'opérateur, il apparaît que le syndic se livre à une gestion de fait de la copropriété.

Deux possibilités s'offrent au syndicat des copropriétaires pour rétablir une bonne gouvernance : soit la saisine du juge aux fins de désignation d'un administrateur provisoire, soit la réunion de l'assemblée générale à l'initiative d'un copropriétaire.

#### **Résultat de la consultation**

L'opérateur va préconiser l'organisation de l'assemblée générale à l'initiative d'un copropriétaire. Celui-ci devrait se faire aider par le cabinet immobilier pressenti pour être désigné syndic lors de cette assemblée générale

-----

## **Thématique : amélioration thermique de l'habitat et optimisation des programmes de travaux**

### **La question**

Une usagère a reçu un technicien à domicile pour se voir préconiser des travaux d'économies d'énergie. Elle prend contact avec l'ADIL sur conseil d'un proche pour valider le programme de travaux et les aides annoncées sur la proposition commerciale remise par l'entreprise, qu'elle a signée.

### **La réponse**

L'entretien avec l'un des conseillers FAIRE de l'ADIL révèle que le programme de travaux à 40 000€ n'a aucune pertinence technique et que les économies annoncées sont fantaisistes. De plus, les aides annoncées sont fausses et ne tiennent pas compte de la situation particulière du ménage.

Le conseiller réoriente le projet sur des travaux d'isolation pour un montant 4 fois inférieur au programme de travaux initial, qui n'aurait engendré aucun gain en termes de confort et d'économies.

### **Résultat de la consultation**

L'usagère se rétracte de la proposition commerciale et va consulter des entreprises locales qualifiées pour renforcer l'isolation de son logement.

Elle reprendra contact avec le conseiller FAIRE de l'ADIL, suite à la réalisation des devis pour validation et calcul des aides financières mobilisables pour son projet.

-----

## **Thématique : location et absence de régularisation des charges par le bailleur**

### **La question**

Une usagère bénéficiaire du RSA est locataire de son logement depuis 5 ans. Elle consulte l'ADIL pour des problèmes de moisissures. Son fils souffre d'asthme.

Elle indique le montant de son loyer et le montant de ses charges depuis 5 ans

### **La réponse**

La présence de moisissures fait présumer une non-décence du logement

Il apparaît que depuis 5 ans les charges n'ont jamais fait l'objet d'une régulation annuelle alors que c'est une obligation du bailleur prévue à l'article 23 de la loi du 6.7.89.

**Résultat de la consultation**

Transmission d'une fiche de liaison à la DDT, pilote du Pôle Départemental LHI et remise d'une lettre type réclamant la régularisation des charges.

-----