



# La valeur ajoutée de l'information personnalisée apportée par les ADIL pour la fluidité des rapports locatifs

Les ADIL apportent aux ménages une **information neutre, gratuite et personnalisée** sur l'ensemble des domaines touchant au logement, notamment sur les sujets propres aux rapports locatifs. Elles répondent aux questions des propriétaires bailleurs et des locataires pour faciliter leurs démarches ou résoudre des différends.

L'ANIL a mené une étude en 2017 pour mesurer l'impact de l'information donnée par les ADIL aux ménages sur la fluidité des rapports locatifs, au travers de deux exemples : la restitution du dépôt de garantie et le congé délivré par le propriétaire.

## Nos actions

# 450 000

consultations individualisées, en moyenne et par an, sur les rapports locatifs (hors impayés, non-décence et expulsions)



Une documentation synthétique disponible sur le site [anil.org](http://anil.org) : actualités, six dépliants sur les rapports locatifs, dont un sur la fin du bail et la sortie du logement...



Des réunions d'information à destination du grand public et/ou des professionnels

## Congés délivrés par des propriétaires au niveau national

# 27 000

 consultations en ADIL par an

# 3 600

 décisions judiciaires d'expulsion après un congé

## La restitution du dépôt de garantie au niveau national



# 30 000

 consultations en ADIL par an

# 10 000

 contentieux devant les tribunaux

# 4 400

 dossiers en commissions départementales de conciliation

# 580 €

le dépôt de garantie moyen des locataires interrogés en ADIL

# les moins de 30 ans

sont deux fois plus représentés pour les consultations sur la restitution du dépôt de garantie (20 % au lieu de 10 % pour l'ensemble des consultations)



# L'apport d'une consultation en ADIL en matière de rapports locatifs

En apportant des réponses personnalisées et immédiates, l'ADIL aide à :

## Faire le point sur sa situation

Après avoir examiné la situation des ménages, les ADIL les conseillent sur les démarches à engager dans le respect des règles de droit et évitent à certains de mener des actions non valides ou inutiles

## (R)Établir un dialogue

Les juristes d'ADIL conseillent dans la majorité des cas la reprise ou le maintien d'un dialogue serein, formel et argumenté entre les deux parties

## Mieux évaluer l'opportunité d'une conciliation ou d'une action en justice

Après une consultation en ADIL, les ménages maîtrisent mieux les modalités et implications d'un arbitrage par un tiers, par voie de conciliation ou judiciaire (constitution d'un dossier, déroulé des démarches...)

## Résoudre les différends

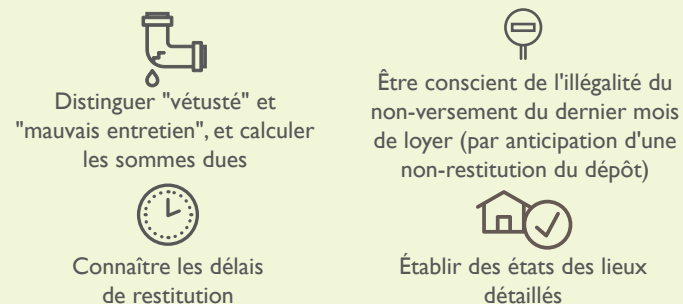
Deux à trois mois après la consultation, une grande partie des ménages ont évité ou résolu leur différend

## Restitution d'un dépôt de garantie

LOCATAIRES  
PARC PRIVÉ

La restitution du dépôt de garantie cristallise parfois des désaccords accumulés pendant le temps de location (impayés, dégradations, troubles de voisinage, non-décence...). 7 locataires sur 10 n'ont reçu aucune somme au moment de la consultation en ADIL. Pour la moitié des locataires, le délai de restitution est dépassé.

### L'ADIL aide à établir les responsabilités et les droits de chacune des parties

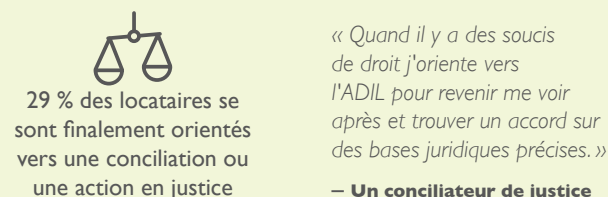


3 mois après la consultation

### L'ADIL conseille de demander les sommes dues

72 % des locataires ont repris contact avec leur propriétaire, sur les conseils de l'ADIL

### L'ADIL aide à maîtriser les enjeux et modalités d'une conciliation ou d'une action en justice



### 4 différends sur 10 sont clos

Les différends sont clos à 44 % lorsque les locataires ont suivi les conseils de l'ADIL (33 % sinon)

90 % des locataires ont reçu partiellement ou entièrement leur dépôt de garantie (contre 25 % au moment de la consultation)

440 € restitués en moyenne (contre 110 € au moment de la consultation)



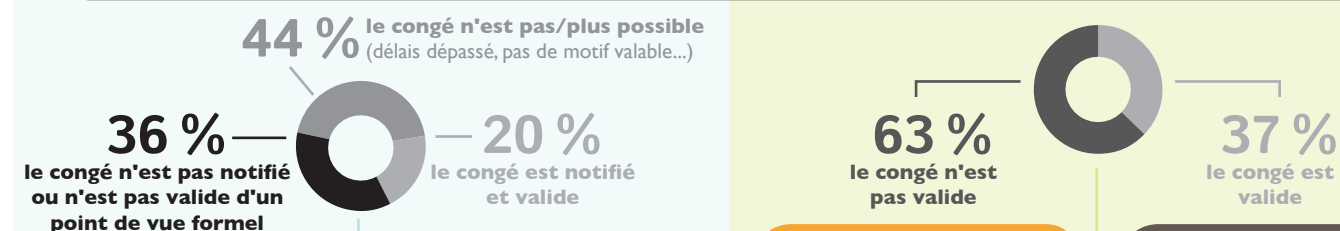
Une information utile à 84 % des locataires consultant une ADIL

PROPRIÉTAIRES  
PARC PRIVÉ

## Congé délivré par un propriétaire

LOCATAIRES  
PARC PRIVÉ

### L'ADIL aide à évaluer la validité d'un congé



### L'ADIL aide à (r)envoyer un congé en bonne et due forme

9 propriétaires sur 10 maîtrisent mieux les règles formelles à observer lors de la notification du congé (modèles de lettres, à qui adresser le courrier, avec quelles précisions...)

1 propriétaire sur 2 a appris les précautions à prendre lors de la notification

### L'ADIL précise comment contester un congé...

8 locataires sur 10 ont appris les points contestables de leur congé et la manière de le contester

« Ça les rassure de pouvoir poser par écrit les arguments, avec l'article de loi qui correspond »

– Une conseillère d'ADIL

### L'ADIL informe les ménages cherchant un logement

66 % de ces locataires avaient besoin d'informations pour leur recherche d'un logement

37 % ont été informés des risques d'un maintien illégal dans les lieux

20 % des locataires dont le congé est valide pensent rester dans leur logement (contre 45 % avant la consultation)

### 2 mois après la consultation

6 propriétaires sur 10 ont notifié le congé en bonne et due forme

1 propriétaire sur 3 a notifié à nouveau le congé en prenant des précautions supplémentaires

1 locataire sur 2 a contesté le congé

### ... ou aide à trouver un accord

Certains propriétaires et locataires échangent de manière informelle pour trouver des compromis

### L'ADIL aide à recourir à une conciliation ou une action en justice

14 % ont eu recours à la justice, 40 % des propriétaires ont été informés du déroulé des procédures en cas de maintien illégal dans les lieux du locataire

10 % ont été informés des procédures de conciliation ou judiciaires, lorsqu'un propriétaire se montre insistant

80 % des congés notifiés ne sont pas contestés

7 différends sur 10 sont clos

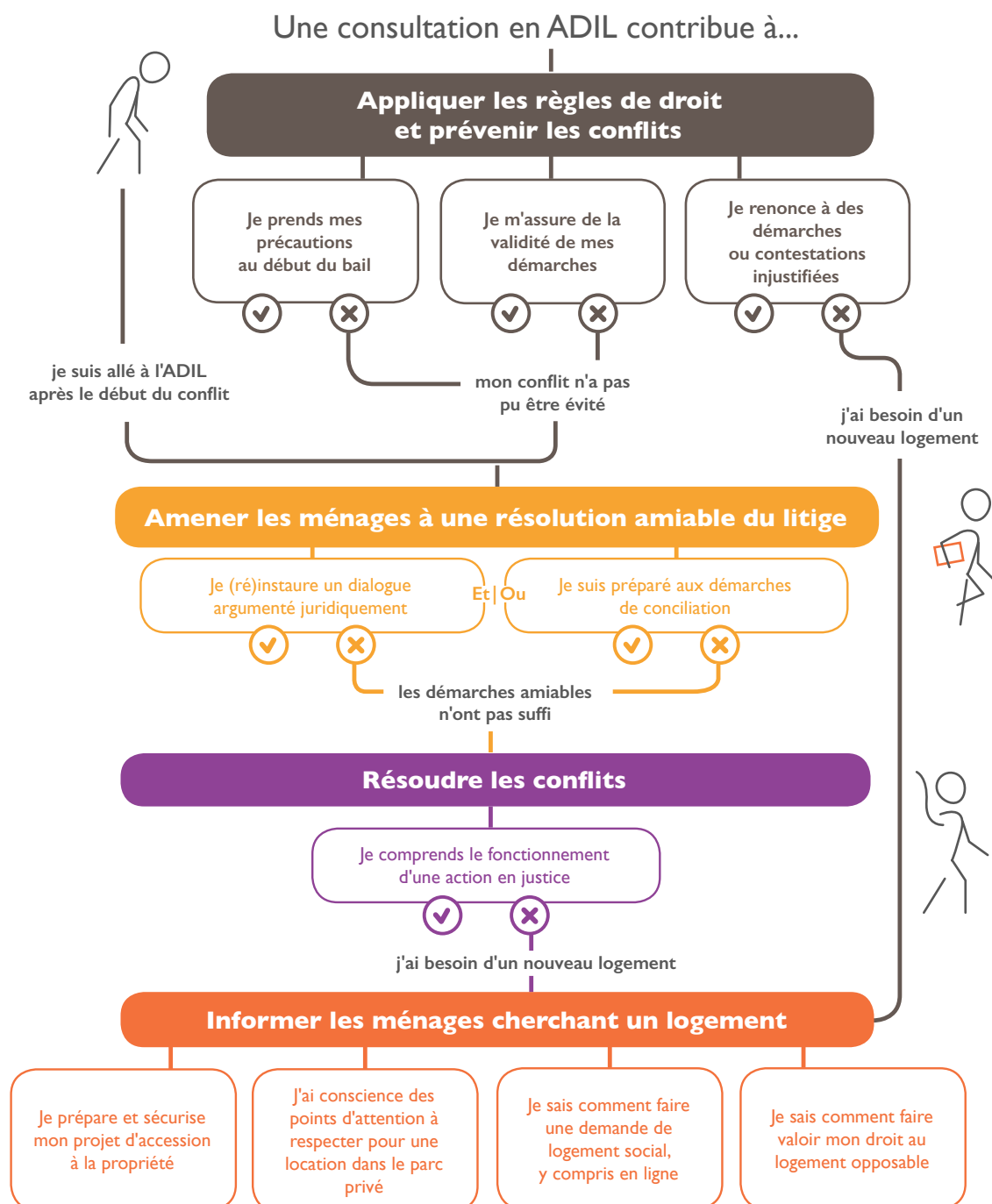


Une information utile à 94 % des propriétaires consultant une ADIL



Une information utile à 90 % des locataires consultant une ADIL

# Les effets d'une consultation en ADIL pour la fluidité des rapports locatifs



## Les études de l'ANIL sur l'impact de l'information personnalisée des ADIL

Après une première étude sur « l'information personnalisée sur le logement: la contribution des ADIL à la prévention des risques liés au logement », le réseau a cherché à mesurer sa valeur ajoutée sur la fluidité des rapports locatifs au travers de deux études portant sur la restitution du dépôt de garantie et sur le congé donné par un propriétaire.

# 1 520

questionnaires ont été remplis et deux ou trois mois après, 822 locataires pour les dépôts de garantie et 698 bailleurs et locataires pour les congés ont été recontactés.

Les études ont également été complétées par des entretiens avec des **partenaires, des conseillers et des ménages consultant** une ADIL.

Des **conseillers juristes, des chargés d'étude et des directeurs d'ADIL** ont participé à la construction des questionnaires et l'analyse des résultats.

Retrouvez les résultats détaillés des deux études dans la rubrique "Études et éclairages" de notre site:

[www.anil.org/documentation-experte/](http://www.anil.org/documentation-experte/)