

pour les

Contribuables du Lyonnais

Editorial

Nous reprenons l'étude des établissements publics auxquels les collectivités territoriales de la région ont délégué une partie de leur compétence... tout en en conservant, au moins en théorie, la responsabilité!

Notre précédente étude de ce type avait concerné le SYTRAL, qui gère les transports en commun lyonnais. Nos conclusions étaient alors que la situation financière se dégradait continuellement, que les investissements en tramway s'étaient révélés coûteux et improductifs, et que l'équilibre n'était rétabli que par une continue augmentation du versement transport (payé par les entreprises), des subventions versées par les collectivités (donc par les contribuables) et par le prix demandé aux usagers... sans augmentation correspondante du service rendu! **Cette étude avait alors réveillé le conseil d'administration du SYTRAL qui découvrait tout d'un coup le "pot-aux-roses" et décidait d'étudier la question!**

Nous constatons malheureusement une situation similaire dans la gestion des offices publics de HLM du département du Rhône. **On s'enferme en France dans une politique du logement social dont les spécialistes disent qu'elle ne correspond plus aux besoins actuels et qu'elle est de plus en plus rejetée par la population.** Cette politique coûte de plus en plus cher... et les offices publics de HLM du Rhône sont parmi les leaders de la détérioration de la gestion : la situation s'y dégrade plus vite qu'ailleurs!

Mais cela n'émeut nullement nos élus! On fait bien quelques **plans de redressement...** qui n'aboutissent à aucun résultat, et que l'on reconduit 3 ans plus tard. **La Chambre Régionale des Comptes** s'émeut de tout le laisser-aller et de toutes les entorses faites aux règles de la comptabilité publique... mais les choses ne changent pas pour autant!

Nous sommes encore dans une situation où il n'y a pas de responsables! Les responsabilités sont diluées entre des élus qui ne seront jamais inquiétés, quels que soient les motifs de leur mauvaise gestion et qui n'ont souvent ni la volonté, ni les moyens de régler les problèmes... et des dirigeants qui semblent, si on généralise les observations de la Chambre Régionale des Comptes sur la gestion scandaleuse de l'OPAC du Grand Lyon, plus préoccupés par la continuité de leur rente de situation, qu'à l'augmentation de leur efficacité!

Qui va oser et pouvoir faire quelque chose?

Michel VERGNAUD

La gestion des offices publics de HLM dans le Rhône : encore pire que la moyenne française

Les offices publics de HLM dans le Rhône sont au nombre de 4 :

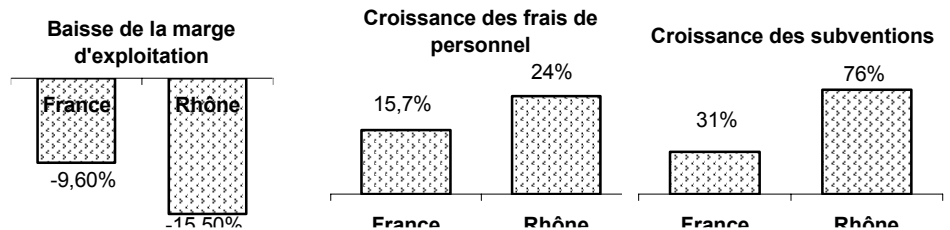
- **L'OPAC du Rhône**, dont le Président est un élu du Conseil Général
- **L'OPAC du Grand Lyon, l'OPAC de Villeurbanne et Porte des Alpes-Habitat**, dont les Présidents sont des conseillers du Grand Lyon.

Ils gèrent 50% des HLM du Rhône, soit 68 000 logements, le reste étant géré par des sociétés privées à statut spécial.

L'organisation de l'aide au logement dépend du **Ministère de l'Équipement et du logement** qui octroie les aides aux personnes et à la construction (cf page 2) et qui en établit les règles. Ces aides s'élevaient à 30 milliards d'euros en 2002, en augmentation de 36% par rapport à 1996!

Cette organisation est fort décriée actuellement, et les organismes compétents (Cour des Comptes, députés, Inspection Générale des Finances,...) semblent d'accord pour dire que le système est sclérosé, que l'attribution des aides et des logements ne correspond plus aux besoins, que les plus démunis trouvent plus facilement à se loger dans les logements privés que dans les HLM et que cette forme de logement crée des ghettos et est rejetée de plus en plus (cf page 3).

CANOL n'a pas la compétence pour porter un jugement sur cette question et se contente donc d'informer ses lecteurs de la situation telle qu'elle est décrite par les spécialistes. Toutefois, **nous avons examiné les comptes des 4 offices locaux en 1995 et 2001 et les avons comparés à la consolidation des comptes de l'ensemble des offices publics français.** La synthèse (le détail se trouve page 4) donne les résultats suivants, en moyenne par logement géré :



Alors que **la situation se dégrade déjà beaucoup sur le plan national**, puisque la marge d'exploitation diminue, les frais de personnel dépassent nettement l'inflation (7,6% de 1995 à 2001) et les collectivités locales (donc les contribuables!) sont obligées d'augmenter les subventions versées pour permettre l'équilibre des comptes, **l'évolution de la situation des offices HLM du Rhône apparaît plus catastrophique encore :**

- **la marge brute** se réduit plus rapidement que dans le reste de la France dans tous les établissements du Rhône et en particulier dans ceux gérés par le Grand Lyon
- **les frais de personnel** augmentent beaucoup plus vite, en particulier dans les offices dépendant de la Communauté Urbaine, la palme revenant à l'OPAC du Grand Lyon où ils croissent de 39% alors que cet OPAC s'était engagé à ne pas les augmenter depuis 1998!
- l'augmentation des **subventions** est 2 fois et demi plus rapide dans le Rhône, ceci pour tous les offices, le summum étant atteint à Porte des Alpes-Habitat où elles ont été multipliées par 4!

Certes certains indices de gestion se sont améliorés, tels la vacance ou le taux de créances douteuses, mais ils ne se traduisent pas dans les résultats.

Nous sommes d'autant plus inquiets de cette tendance, que, quand on ouvre le rapport d'activité du Grand Lyon pour 2001, on peut lire :

- **OPAC du Grand Lyon : situation financière maîtrisée**
- **OPAC de Villeurbanne : redressement à poursuivre**
- **Porte des Alpes-Habitat : situation financière maîtrisée**
- **OPAC du Rhône : risque de 3,24 M€** (ne concernent que les garanties données)

Ces affirmations et les quelques explications données dans ce même rapport sont en totale contradiction avec les résultats que nous constatons. On cherche à nous endormir alors que cette gestion calamiteuse demande chaque année une plus forte contribution de la part des contribuables du département. C'est à se demander si la situation effrayante décrite par la Chambre Régionale des Comptes à l'OPAC du Grand Lyon en 1999 ne perdure pas, y compris dans les autres offices!

La méthode employée

Ce bulletin a été réalisé à partir des éléments suivants :

- les données comptables fournies par les 4 offices publics du département,
- les rapports de la Direction Régionale de l'Équipement donnant les statistiques annuelles des offices de chaque département
- les statistiques annuelles de la Fédération Nationale des Offices de l'Habitat
- l'étude "les organismes de logement social" publiée en 2001 par le Ministère de l'Équipement
- l'étude 2000 de l'IGF sur le financement du logement social,
- le rapport national de la Cour des Comptes 1994 sur les organismes d'HLM,
- les observations définitives de la Chambre Régionale des Comptes sur les Offices d'HLM du Rhône (un seul, en 1999, sur l'OPAC du Grand Lyon),
- le rapport d'information de la commission des finances de l'assemblée nationale de juin 2001 sur le logement social,
- les réponses aux différentes questions posées par les sénateurs sur le logement dans le cadre de la commission des finances pour la préparation du budget 2003,
- des articles de journaux parus sur ce sujet,

Une synthèse a été faite de ces différents éléments afin d'approcher la situation au plus près.

Compte tenu de notre faible niveau d'expertise dans ce domaine, nous ne prétendons pas apporter des propositions pour l'amélioration de la situation de ces organismes et l'exercice de leurs missions.

Nous nous bornons à donner aux contribuables de la région un aperçu de la situation du logement en France et dans le département du Rhône. Cette situation est celle que perçoivent les experts en la matière. Nous y ajoutons quelques remarques de simple bon sens sur la gestion des quatre Offices du département.

Quelle politique pour le logement social en France?

La compétence pour le logement en France est en théorie entièrement du domaine de l'État. C'est lui qui fixe les objectifs, détermine les aides à la personne et à la construction, ceci dans le cadre de son budget. Cette compétence est administrée par le Ministère de l'Équipement.

Les aides apportées sont de différentes sortes :

- aides budgétaires à la personne : aide personnalisée au logement (APL) et allocation de logement à caractère social (ALS)
- aides budgétaires à la pierre : prêts aidés ou bonifications d'intérêts pour la construction et pour l'amélioration de l'habitat,
- dépenses fiscales : réduction de taux de TVA, exonérations fiscales ou réductions d'impôts
- contribution des employeurs : 1% logement, Fonds National d'Aide au Logement
- contribution des régimes sociaux

L'ensemble de ces aides est passé de 22 Milliards € en 1996 à 30 Milliards en 2002 (+ 36%).

La notion de "**logement social**" est réservée essentiellement au logement locatif : elle varie suivant les gouvernements. Elle correspond à des critères de revenus et de nombre de personnes à charge. Mais il semble très difficile d'en apprécier la demande, qu'elle soit satisfaite (donc logée), exprimée (logée + en attente), ou solvable. D'après les critères actuels, 75% de la population française serait "HLMisable"! Il manque cruellement de statistiques pour suivre la demande de logement social.

La construction et la gestion des logements locatifs sociaux ont été confiées par l'État au mouvement HLM. Ce mouvement comprend des établissements publics locaux - 197 Offices Publics d'HLM (OPHLM) et 201 Offices Publics d'Aménagement et de Construction (OPAC), qui gèrent environ 2 millions de logements. Ces organismes dépendent directement des collectivités territoriales (départements, communes ou communautés de communes). Ce mouvement comprend également plus de 600 sociétés privées, qui gèrent environ 1 800 000 logements. Ces sociétés, compte tenu du caractère social de leur mission, sont administrées par des bénévoles et sont à but non lucratif.

La part des logements HLM en France est évaluée à 41% du parc locatif. Elle a tendance à décroître : elle est passée de 20,1% de la totalité des logements en France en 1984 à 16,5% en 2000. Le logement HLM semble d'ailleurs ne plus correspondre à son rôle social, puisque le parc privé accueille aujourd'hui deux fois plus de foyers à revenus très faible que le parc HLM, et que cette part a encore tendance à augmenter.

Dans les 5 dernières années, on construit proportionnellement plus de logements non aidés que de logements aidés. Le nombre de logements publics proposés chaque année à la location est en recul depuis 1999. En 2002, derniers chiffres connus, il était de 233 200, dont 16 600 nouveaux logements (en diminution de 12 200 par rapport à l'année 2001).

La vacance > 3 mois (logements non occupés depuis plus de 3 mois) était de 2,9% du parc en 2002, dûe essentiellement à la désaffectation de certaines zones d'habitation. Elle était seulement de 1,3% en 1995.

Les OPAC dans le département du Rhône

En France, la moitié des logements dits sociaux (2 millions sur 4 millions), c'est-à-dire gérés par des offices de HLM sont gérés par des établissements publics, OPHLM ou OPAC.

Nous avons étudié les 4 établissements de ce type dont la gestion est sous la responsabilité des collectivités territoriales du Rhône, soit :

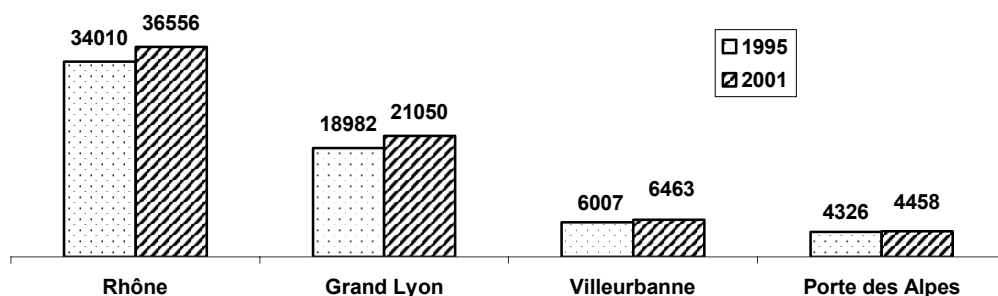
- l'**OPAC du Rhône**, sous la responsabilité du Conseil Général
- l'**OPAC du Grand Lyon**, l'**OPAC de Villeurbanne** et **Porte des Alpes Habitat** (anciennement OPCHLM de Saint-Priest) dont les Présidents sont conseillers du Grand Lyon.

Le fait d'avoir son propre organisme de HLM permet à la collectivité de mieux adapter l'offre de HLM aux besoins de son territoire. En contrepartie, celle-ci garantit les emprunts, peut fournir gratuitement le foncier, subventionne les opérations de construction et de réhabilitation et, le cas échéant, équilibre financièrement la gestion des offices.

Chaque année, les offices construisent de nouveaux logements, rénovent des anciens, les remettent en location, voire en détruisent certains qui ne sont plus adaptés.

Ces organismes géraient 68 500 logements fin 2001, soit 50% du parc HLM du département. Ils étaient répartis de la façon suivante :

Logements gérés en 2001 par les offices publics de HLM du Rhône



Pour en savoir plus sur CANOL et consulter nos précédents bulletins, vous pouvez consulter le site Internet :
<http://site.voila.fr/canol>
Pour écrire à CANOL, envoyez un message à canol@wanadoo.fr

Le point de vue de la Cour des Comptes

Sur un plan national, en 1994, la Cour des Comptes avait étudié la gestion de 129 organismes de HLM, dont 54 offices publics Elle en avait tiré les principales conclusions suivantes :

- une maîtrise des coûts de construction généralement convenable
- un système de prêts à la construction très réglementé, dont la rigueur est affaiblie du fait que certains offices bénéficient aussi du financement de leurs collectivités territoriales.
- les résultats d'exploitation des programmes sont souvent mal maîtrisés : les travaux d'amélioration du parc locatif s'inscrivent insuffisamment dans une perspective de gestion patrimoniale à long terme
- l'attribution des logements sociaux manque souvent de transparence et ne répond pas suffisamment aux priorités sociales
- l'inertie dans la régulation de l'occupation bénéficie aux locataires en place : les occupants dépassent souvent les plafonds de ressources (près de 30%) et la politique des surloyers n'est pas très efficace. Beaucoup de grands appartements sont sous-occupés, les bénéficiaires étant des personnes âgées.
- l'accroissement des charges locatives nécessite des gestions rigoureuses : il a été remarqué que la transformation d'un office public en OPAC entraînait toujours une hausse des frais de personnel
- le cadre juridique de l'intervention des collectivités territoriales reste incertain : l'accroissement du nombre des intervenants (Etat, département, communes, communautés de communes,...) aboutit à une grande complexité des relations avec les organismes de HLM, de l'attribution des garanties (emprunts, pertes de loyers, pertes d'exploitation,...) et à une absence de transparence, tant pour les aides accordées que pour les contreparties demandées par les collectivités (réservations, attributions, exigences d'urbanisme,...)
- la situation de la population logée s'est plutôt dégradée et les impayés ont triplé de 1981 à 1991.

L'exemple de l'OPAC du Grand Lyon

Le seul rapport publié par la Chambre Régionale des Comptes depuis 1995 sur les offices publics de HLM du Rhône a concerné l'OPAC du Grand Lyon et est paru en novembre 1999.

En 1990, sa très mauvaise situation financière avait nécessité la mise en oeuvre d'un plan de redressement qui reposait sur l'octroi de dotations publiques élevées (321 MF) en contrepartie d'engagements précis. Fin 1998, la situation était jugée comme suit :

- les objectifs de construction et de réhabilitation ont été légèrement dépassés,
- la masse salariale a continué à augmenter pour représenter 18,4% des loyers en 1997 (moyenne nationale : 13,6%)
- les charges de gestion sont supérieures de 48% à l'objectif fixé
- la création d'un GIE entre les offices du Grand Lyon, de Villeurbanne et St Priest n'a servi qu'à régler des dépenses de personnel en s'affranchissant des règles de la comptabilité publique, avec des double-rémunérations interdites par la loi
- licenciement généreux d'un directeur de la comptabilité et du budget, qui avait pris de l'argent dans la caisse
- versement d'un 13^{ème} mois au personnel non-assujetti aux cotisations sociales
- absence de garanties juridiques dans la gestion des résidences de l'Ecole Normale Supérieure entraînant une dette de l'Etat de 35 MF,
- inorganisation dans la gestion du mobilier entraînant une perte de 2,3 MF.
- attribution cachée d'avantages non justifiés lors de l'embauche d'un directeur général et absence de contrôle des primes versées
- rémunérations indûment versées à certains agents,
- charges informatiques élevées pour de faibles résultats
- attribution des logements hors contrôle de la commission d'attribution
- sur 459 personnes travaillant à l'OPAC, 262 en sont locataires
- incidence positive de la dotation élevée de capitaux publics sur le fonds de roulement
- taux de vacance inquiétant (4,5% du parc au 31/7/98)
- recouvrement inefficace des impayés : 10,8% du quittance annuel (moyenne nationale : 6,9%)
- des marges de progression de loyer faibles du fait de montants de loyers proches du plafond autorisé par la loi
- un nouveau contrat de plan 1998-2001 a été établi avec la Communauté Urbaine impliquant des mesures internes de réduction des coûts et d'amélioration de la productivité.

Le point de vue de la Commission des Finances

L'Assemblée Nationale a assigné fin 2000 une mission d'évaluation et de contrôle du logement social en France à une commission spécialisée. Celle-ci a rendu son rapport en juin 2001. Le résumé de ses conclusions est le suivant :

- déclin d'efficacité des aides : augmentation du budget de l'état pour un nombre de logements construits en baisse
 - augmentation de la vacance due à un environnement répulsif et/ou une qualité insuffisante des logements
 - incapacité du système actuel à assurer le logement des plus démunis
 - quadrature du cercle entre loger les plus démunis, assurer la mixité, lutter contre les ghettos, répondre à une demande qui a des revenus de plus en plus faible et assurer l'équilibre de gestion
 - l'Etat, principal facteur de blocage structurel : méthodes sclérosées, manque de souplesse des barèmes qui n'évoluent pas, mauvaise gestion des plans d'épargne logement (PEL), réglementation foisonnante et changeante, inadaptation des structures déconcentrées de l'Etat
 - hétérogénéité et inégalité des différentes formes d'organismes HLM
 - les structures des collecteurs du 1% logement doivent être rationalisées et leur fonctionnement doit être rendu plus transparent.
- Les propositions pour conforter le logement social sont les suivantes :**
- L'Etat doit demeurer le garant de la solidarité nationale et de la mise en oeuvre effective du droit au logement,
 - la déconcentration des structures et des compétences paraît plus adaptée que la décentralisation
 - meilleure coordination des intervenants locaux, tel le service interadministratif du logement à Lyon!
 - simplifier et rendre plus souple la réglementation
 - mise en place d'un système d'évaluation fiable : demande et besoins
 - mieux répondre au financement des surcharges foncières dans les agglomérations
 - contractualiser le partenariat entre les acteurs locaux
 - renouveler les modes de financement
 - promouvoir une vraie politique d'accès à la propriété

Pourquoi et comment aider C.A.N.O.L.?

Notre association ne bénéficie d'aucune subvention! Elle ne réunit que des bénévoles, qui consacrent beaucoup de leurs loisirs à la faire vivre, à rechercher, analyser, contrôler, publier et diffuser ces informations!

Son but est de vous informer des anomalies constatées dans l'administration des collectivités territoriales et de faire ainsi pression sur nos élus afin qu'ils gèrent, non en démagogue, mais en père de famille!

Si vous souhaitez qu'elle continue son oeuvre, elle a besoin de votre aide sous 2 formes :

- financièrement pour lui permettre de mener à bien les études entreprises
- en temps alloué pour réunir, analyser, rédiger et diffuser toutes les informations.

Merci de nous y aider en nous renvoyant le coupon-réponse situé au verso.

Analyse de la gestion des Offices Publics du Département du Rhône

Nous avons examiné les bilans et comptes de résultats des 4 offices du département pour 1995 et 2001, en avons fait la moyenne et les avons comparés à la moyenne des offices nationaux publiés par la Fédération des Offices de l'Habitat. Ceci donne les résultats suivants en ramenant l'ensemble des chiffres par logement géré pour les rendre comparables :

	OPAC Rhône		OPAC Grand Lyon		OPAC Villeurbanne		Porte des Alpes		Moyenne du dpt		Moyenne nationale	
	1995	2001	1995	2001	1995	2001	1995	2001	1995	2001	1995	2001
Produits d'exploitation	25 809	31 434	25 465	26 851	25 540	27 869	23 543	27 985	25 526	29 466	26 242	29 544
Charges d'exploitation	22 087	27 899	22 368	24 796	22 902	26 041	22 880	27 474	22 303	26 743	22 392	25 984
Marge brute	14,4%	11,2%	12,2%	7,7%	10,3%	6,6%	2,8%	1,8%	12,6%	9,2%	14,7%	12,0%
Frais personnel	4 029	4 928	3 260	4 091	3 370	4 346	2 640	3 379	3 641	4 515	3 516	4 068
Frais pers. /ch. expl.	18,2%	17,7%	14,6%	16,5%	14,7%	16,7%	11,5%	12,3%	16,3%	16,9%	15,7%	15,7%
Subventions	1 112	1 631	852	1 632	1 344	2 494	982	3 628	1 047	1 843	1 110	1 453
Subv. / Produits de fonct.	4,0%	4,7%	2,6%	5,5%	4,8%	8,0%	3,7%	11,3%	3,6%	5,6%	3,8%	4,4%
Vacance > 3 mois	1,10%	0,84%	3,31%	2,07%	ND	3,50%	0,20%	1,00%			1,30%	2,70%
Créances douteuses/Prod.	5,25%	3,96%	8,75%	8,68%	0,85%	4,37%	3,56%	4,21%			8,96%	8,62%
Dette / Prod. Fonct.	4,78	4,82	3,34	3,48	3,77	3,54	3,12	2,45	4,10	4,18	4,03	3,79

Si en 1995, le produit d'exploitation moyen par logement dans le département était un peu plus faible qu'au niveau national, le retard a été comblé en 2001 du fait de l'OPAC du Rhône, qui a pu augmenter sensiblement ses loyers.

Le coût de gestion des logements (charges d'exploitation), qui était le même qu'au plan national en 1995 a progressé plus rapidement, si bien que la marge brute, qui était déjà plus faible en 1995 a fortement chuté en 2001, l'OPAC du Rhône restant dans la norme nationale.

Les frais de personnel, qui étaient en moyenne dans la norme nationale, mais avec de fortes disparités par office, ont progressé plus vite que les autres offices de France. Celles-ci arrivent à maîtriser leur masse salariale Pourquoi cela n'est-il pas possible dans le Rhône?.

Les subventions reçues des collectivités territoriales et destinées à équilibrer leur gestion ont fortement augmenté depuis 1995. Les quatre offices sont sensiblement plus subventionnés que la moyenne nationale. Cela est particulièrement vrai pour les trois offices gérés par le Grand Lyon, les subventions reçues par Porte des Alpes-Habitat dépassant même 10% des produits d'exploitation.

La vacance à plus de 3 mois, c'est-à-dire les logements qui sont inoccupés depuis plus de 3 mois, s'est fortement détériorée sur un plan national, puisqu'elle a doublé en 7 ans et est passée de 1,3% en 1995 à 2,9% en 2002! L'OPAC du Rhône a encore amélioré son taux qui était déjà bas. L'OPAC du Grand Lyon a fait un gros effort pour revenir en-dessous de la moyenne nationale. La situation reste très convenable à Porte des Alpes, mais est très mauvaise à Villeurbanne.

Le ratio du montant des créances douteuses figurant au bilan par rapport au montant des loyers et des charges encaissées est nettement plus favorable qu'au plan national pour les offices du département, sauf pour l'OPAC du Grand Lyon.

Le montant de la dette par rapport aux produits de fonctionnement de l'exercice est bon pour les offices du département sauf pour l'OPAC du Rhône qui a un niveau d'endettement élevé.

Globalement, on constate que la situation des offices publics du département est plus mauvaise que la moyenne nationale, avec :

- une marge brute par logement très basse et qui se dégrade fortement, surtout dans les offices sous la tutelle du Grand Lyon,
- une absence de maîtrise des charges de personnel
- ceci malgré une contribution plus grande des collectivités du Rhône, donc une ponction plus importante faite dans le portemonnaie des contribuables locaux.

Si on regarde de plus près les résultats de l'OPAC du Grand Lyon, qui bénéficiait d'un contrat de plan 1998/2001 :

- la marge brute par logement est passée de 12,2% à 7,7% des loyers + charges, donc s'est considérablement détériorée
- les frais de personnel, qui devaient rester stables, ont augmenté de 39%, la plus forte augmentation du département!
- les subventions indispensables pour assurer un équilibre précaire ont presque doublé (+ 92%)
- le niveau des créances douteuses ne s'est pas amélioré
- la vacance s'est fortement améliorée, mais seulement en 2001 : elle était encore de 3,90% en 2000.

Les objectifs de ce contrat de plan sont donc loin d'être atteints. Le rapport présenté au conseil communautaire le 21/1/03 pour les 3 offices (plus d'un an après la fin du contrat!) est lénifiant. Les nouveaux contrats établis ne prévoient aucune réorganisation drastique de ces organismes, qui seule permettrait des gains de performance. On se borne à énumérer quelques objectifs, dont les conseillers communautaires savent pertinemment qu'ils ne seront pas tenus... et des niveaux de subventions qui seront finalement adaptés, comme d'habitude, aux besoins des organismes.

Aidez-nous!

BULLETIN D'ADHESION 2003 à retourner à :

C.A.N.O.L. - B.P. 19 - 69131 ECULLY Cedex - Tél/fax : 04.78.34.44.87 - e-mail : canol@wanadoo.fr

13

NOM Prénom : N° téléphone :

Adresse : e-mail :

souhaite adhérer à C.A.N.O.L. et joins un chèque de : € (adhésion minimum : 12,5 € - membre bienfaiteur : 40 € ou plus) - le montant versé fera l'objet d'un reçu fiscal qui vous permettra d'en déduire 60% sur vos impôts 2003.

Je pense pouvoir consacrer un peu de mon temps pour aider C.A.N.O.L. dans son action et vous demande de me contacter pour examiner en quoi je peux être utile.