

**DROITS**  
D'URGENCE

# Rapport d'activité

Point d'accès au droit du 13<sup>ème</sup>  
*Année 2021*

**MAIRIE DE PARIS**



**MAIRIE DU TREIZIÈME**

Géré dans le cadre d'un marché de service public

**Contact :**

Anne ROHMER | Coordinatrice  
arohmer.pad13@orange.fr  
33 Boulevard Kellermann  
75013 Paris | 01.55.78.20.56  
[droitsurgence.org](http://droitsurgence.org)

<b>Titre 1 : Fonctionnement du PAD 13 .....</b>	<b>2</b>
A. Les modalités pratiques .....	2
B. Les intervenants .....	3
C. Planning au 01/01/2021 .....	4
D. La coordination du dispositif.....	4
1) <i>La gestion et coordination du PAD par l'association Droits d'Urgence</i> .....	5
2) <i>L'équipe du PAD</i> .....	5
<b>Titre 2 : Aperçu général de l'activité .....</b>	<b>7</b>
A. L'activité de l'accueil du PAD 13.....	7
1) <i>Origine de l'orientation des personnes reçues à l'accueil</i> .....	8
2) <i>Les domaines de droit sollicités par les personnes à l'accueil</i> .....	8
3) <i>Actions effectuées par l'accueil du PAD 13</i> .....	8
B. L'activité de permanences du PAD 13 .....	11
1) <i>Les caractéristiques du public</i> .....	11
2) <i>Les domaines de droit sollicités en permanence</i> .....	11
3) <i>La fréquentation des permanences</i> .....	12
4) <i>Informations sur les actions entreprises par les intervenants</i> .....	12
5) <i>Modalités de fonctionnement des permanences</i> .....	12
<b>Titre 3 : Les actions et le travail de mise en réseau.....</b>	<b>17</b>
I. Partenariats.....	17
II. Permanences - Informations collectives .....	18
III. Communication .....	20
<b>Annexes.....</b>	<b>20</b>
<i>Annexe 1 : Statistiques</i> .....	20
<i>Annexe 2 : Rapport des intervenants associatifs</i> .....	20

## Titre 1 : Fonctionnement du PAD 13

---

### Présentation générale :

Le Point d'accès au Droit du 13<sup>ème</sup> (ci-après PAD) est géré par l'association Droits d'Urgence depuis son ouverture en 2008, dans le cadre d'un marché de services passé avec la Ville de Paris, en partenariat avec la Mairie du 13<sup>ème</sup> arrondissement, l'Etat, la Région Ile de France et le Conseil départemental de l'accès au droit de Paris.

Implanté dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement au sein du quartier prioritaire « Kellermann-Paul Bourget », Le PAD est situé au rez-de-chaussée du 33 Boulevard Kellermann.

Ce dispositif d'accès au droit a pour mission l'accueil, l'orientation, et l'organisation de permanences juridiques pour les usagers rencontrant des difficultés dans leurs démarches juridiques et/ou administratives. Et s'adresse aux personnes demeurant à Paris et à celles qui habitent le 13<sup>ème</sup> arrondissement en priorité.

### A. Les modalités pratiques

#### Depuis son ouverture

Les usagers sont accueillis sur place, ou par téléphone ou mail, par deux chargé.e.s d'accueil qui les écoutent, analysent leurs demandes, et déterminent l'urgence de la situation.

S'ils estiment que le PAD est compétent, ils peuvent, dans ce cas, placer un rendez-vous sur une permanence du PAD, si celle-ci est disponible, ou les orienter sur les permanences ou structures juridiques à proximité, ou vers celles qui sont compétentes.

Les horaires d'ouverture de l'accueil au public du Point d'accès au droit (PAD) du 13<sup>ème</sup> arrondissement sont les suivantes :

**Lundi : 14h-17h30**  
**Mardi : 9h30-12h30 et 14h-17h30**  
**Mercredi : 9h30-12h30 et 13h30-17h30**  
**Jedi : 9h30-12h30 et 14h-19h**  
**Vendredi : 9h30-12h30**

Le vendredi après-midi, le PAD est fermé au public mais les agents du PAD sont en activité pour assurer des tâches administratives, de coordination ou de communication.

#### Suite à la situation liée au Covid

Les horaires d'accueil du public ont été aménagés depuis mai 2020 comme suit, en raison des mesures gouvernementales mises en place :

**Lundi : 14h-17h30**  
**Mardi : 9h30-12h30 et 14h-17h30**  
**Mercredi : 9h30-12h30 et 13h30-17h30**  
**Jedi : 9h30-12h30 et 14h-17h30**  
**Vendredi : 9h30-12h30**



L'accueil des usagers est assuré depuis mai 2020 par téléphone ou mail. Seules les personnes ayant un rendez-vous, ou celles dans des situations de plus grandes vulnérabilités, ou n'ayant pas de téléphone, peuvent accéder au local du PAD.

Les chargés d'accueil donnent un rendez-vous pour une permanence qui pourra être effectuée soit par téléphone, soit sur place.

A compter de novembre 2021, l'accueil physique a été réouvert, et les horaires d'ouverture de l'accueil ont été étendues, afin de reprendre des horaires de nocturne le jeudi. Afin d'éviter un flux important de personnes, il est toutefois demandé aux usagers de prioriser les demandes de rendez-vous par téléphone ou mail.

Le PAD était fermé en 2021 aux périodes suivantes, soit pour formation de l'équipe, ou travaux, ou congés :

- le 3 février après midi, et le 3 mars matin, et le 24 mars après midi pour assister à des réunions ou formations.
- les 13 et 14 mai et 24 mai
- du 30 juillet au 15 août et
- les 22 septembre, et 23 matin, 29 septembre après midi.
- Le 8 et le 20 octobre, et 22 octobre 2021
- et du 11 au 14 novembre 2021 et 26 novembre
- Le 24, et du 29 au 31 décembre 21

## B. Les intervenants

Des **informations juridiques** et un accompagnement dans les démarches sont assurées par des juristes, salariés de diverses associations (ADIL 75, CIDFF de Paris, Association Léo Lagrange, CRESUS, Droits d'urgence, Jurissecours), des avocats du Barreau de Paris, et des notaires de l'Ordre des notaires de Paris.

Le **règlement amiable** est assuré par des délégués du Défenseur des droits (médiation avec les services publics, lutte contre les discriminations, droit de l'enfant), une représentante du Médiateur de la Ville de Paris, ou par des conciliateurs de justice.

Enfin, un **accompagnement pour rédiger** des courriers ou remplir des formulaires administratifs est assuré par des écrivains publics bénévoles du Secours Populaire de Paris.

Et, un **accompagnement numérique** aux démarches administratives en ligne est effectué par des médiateurs du Pimms de Paris.

L'ensemble de ces professionnels traitent divers domaines de droit qu'une personne est amenée à rencontrer dans sa vie personnelle, dans les domaines de droit répartis ci-dessous :

- Droit de la famille, droit des femmes et violences conjugales (mariage, divorce, PACS, succession...)
- Droit des personnes, immobilier, biens, (achat, vente, donation, état civil, etc...)
- Droit du logement (à l'exception des demandes d'attribution de logement)
- Droit des étrangers et accès à la nationalité française (demande et/ou renouvellement des titres de séjour, mesures d'éloignement, regroupement familial, acquisition de la nationalité française...)
- Droit de la consommation, des assurances, bancaire et surendettement
- Droit du travail (licenciement, contrat de travail, etc...)

- Droit pénal (pour les victimes et les mis en cause) ;
- Accès aux droits sociaux (protection sociale, droits de la sécurité sociale...) ;
- Lutter contre les discriminations (de toutes formes : à l'embauche, au travail...) ;
- Défense des enfants (défendre et promouvoir les intérêts et droits de l'enfant) ;
- Relations avec les Administrations (Règlement amiable des litiges entre les usagers et leurs administrations).

### C. Planning au 01/01/2021

Bureaux	Jours	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	
<b>Accueil</b>	<b>horaires</b>		<b>9h30-12h30</b>	<b>9h30-12h30</b>	<b>9h30-12h30</b>	<b>9h30-12h30</b>	
Permanence 1	<b>9h30-12h30</b>	<b>FERME au public</b>	Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste	Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste	Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste	Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste	
Permanence 2			Ecrivains publics (Secours Populaire) Administratif	Ecrivains publics (Secours Populaire) Administratif	Ecrivains publics (Secours Populaire) Administratif	Ecrivains publics (Secours Populaire) Administratif	
Permanence 3			<b>1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> :</b> Juriste (CRESUS) Surendettement/bancaire <b>2<sup>e</sup> /4<sup>e</sup> :</b> Délégué du Défenseur des Droits	Juriste (ADIL 75) Logement	<b>1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> :</b> Conciliateur de justice Litiges privés	Equipe Sociale de Prévention des expulsions DASES <b>(rdv pris par Espex)</b>	
Permanence 4			Médiateur (Pimms de Paris) démarches administratives en ligne	Délégué (Défenseur des Droits) médiation avec les administrations, droit de l'enfant, discriminations	<b>2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> :</b> juriste (CIDFF de Paris) Famille et violences faites aux femmes	<b>2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> :</b> Juriste (Association ALDCC) consommation, assurance, surendettement	
<b>Accueil</b>		<b>14h00-17h30</b>	<b>14h00-17h30</b>	<b>14h-17h30</b>	<b>14h00-19h00</b>	<b>14h00-17h00</b>	
Permanence 1	<b>14h-17h</b>	<b>FERME au public</b>	Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste	Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste	Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste		
Permanence 2			Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste		Juriste Relais d'accès au droit (Droits d'urgence) Généraliste		
Permanence 3			<b>2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> :</b> Conciliateur de justice litiges privés	<b>2<sup>e</sup> /4<sup>e</sup> :</b> Délégué du (Défenseur des droits) médiation, droit de l'enfant, discriminations	Juriste (Jurissecours) étranger, nationalité		Avocat (Barreau de Paris) : <b>1<sup>er</sup> /3<sup>e</sup> :</b> Droit du Travail (16/19h) <b>2<sup>e</sup> /4<sup>e</sup> :</b> Droit de la Famille (14/17h)
Permanence 4			<b>1<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> :</b> Notaire Successions, immobilier.	Médiateur (Pimms de Paris) démarches administratives en ligne	Délégué (Défenseur des Droits) médiation avec les administrations, droit de l'enfant, discriminations		Représentante De la médiation de la Ville de Paris Médiation

### D. La coordination du dispositif

## **1) La gestion et coordination du PAD par l'association Droits d'Urgence**

La coordination du PAD est assurée par l'association Droits d'Urgence. Créée en 1995, l'association Droits d'Urgence a pour premier objectif d'apporter gratuitement conseils et assistance juridiques aux plus démunis pour les aider à connaître, faire connaître, et retrouver leurs droits.

Présente au sein de 96 lieux d'intervention (structures hospitalières, humanitaires et institutionnelles à Paris et Ile de France), Droits d'Urgence est une association de terrain qui va à la rencontre des personnes fragilisées, en état de précarité, et les accompagne dans leurs démarches auprès des institutions judiciaires et administratives.

Les actions menées par l'association sont coordonnées par un conseil d'administration de 11 personnes et une équipe de 49 salariés. Elles mobilisent à ce jour également plus de 379 bénévoles<sup>1</sup>.

## **2) L'équipe du PAD**

L'équipe du PAD est constituée :

- d'un.e chargé.e d'accueil et de médiation sociale : Leqi Shi
- d'un.e chargé.e d'accueil juridique et sociale : Ammar Sediri.
- et d'un.e coordinateur.rice : Anne Rohmer

L'équipe a accueilli au cours de l'année des stagiaires présents sur d'autres dispositifs afin d'observer les permanences juridiques, et connaître le fonctionnement de l'accueil du PAD : une stagiaire du PAD de la maison d'arrêt de Fresnes, une stagiaire du Bus Barreau de Paris solidarité, ainsi qu'un stagiaire de Droits d'urgence. De plus, une magistrate était présente au PAD pour observer la permanence du délégué du défenseur des droits et rencontrer le PAD, dans le cadre de sa formation continue.

Par ailleurs, l'équipe du PAD suit régulièrement des formations, afin d'appréhender au mieux les problématiques des usagers, et savoir les orienter et les aider.

Ainsi, les chargés d'accueil ont actualisé leurs connaissances en droit du travail, et participé à une séance de formation et échanges de pratiques avec les chargés d'accueil de Droits d'urgence.

De plus, par l'intermédiaire des partenaires du PAD, ils bénéficient des présentations de dispositifs sociaux utiles à leur métier. Ainsi, ils ont assisté à une présentation des dispositifs d'insertion et des dispositifs pour les seniors organisé par la DASES, dans le cadre du réseau « accueil 13 ». Ensuite, par le biais du réseau d'inclusion numérique animé par la DST Sud, ils ont été sensibilisés sur la CPAM et son site internet, le site de Pôle emploi et de la CNAV.

Ils ont été formés au process d'évacuation incendie par la Ville de Paris.

De plus, Ammar Sediri a participé à une formation premiers secours PSC1 ainsi qu'une formation "Accompagner les professionnels face à la fracture numérique des usagers" par Uniformation et sur le droit d'asile organisé par Droits d'urgence.

Leqi Shi, chargée d'accueil, a participé à une formation « initiation au droit du travail » organisé par Uniformation.

---

<sup>1</sup> Voir le site de l'association [www.droitsurgence.org](http://www.droitsurgence.org)

Enfin l'équipe a participé à une formation « protection de l'enfance en danger » et sur la procédure pénale organisé par Droits d'urgence, ainsi qu'à une demi-journée de formation sur les outils microsoft.

Le CDAD de Paris a par ailleurs organisé une formation "Handicap et CDAD" dispensée par l'association Droit Pluriel, pour l'ensemble des dispositifs d'accès au droit.

La coordinatrice a par ailleurs été formée sur le management en situation de télétravail, et a suivi des séances de supervision avec les coordinateurs de Droits d'urgence.

Les coordinateurs des PAD géré par Droits d'urgence et la direction de l'association se sont réunis en avril et juin pour évoquer les questions liées à la coordination.

De plus, un pôle de bénévoles de l'association Droits d'urgence est dédié à l'accueil du PAD 13 depuis 2018. Ces bénévoles assurent l'accueil des usagers au PAD, en soutien d'un salarié. Ceux-ci ont été formés par l'équipe du PAD, afin de connaître l'ensemble des permanences du PAD mais aussi l'ensemble du réseau d'accès au droit. Ils sont encadrés lors de leur venue au PAD par la salariée présente avec eux. Un guide a été constitué afin de faciliter leur action d'orientation lors de leur présence à l'accueil. Ce sont principalement des étudiants en droit, juristes en recherche d'emploi, ou juristes retraités, qui aspirent à confronter leur pratique à la réalité du terrain.

Depuis mai 2020, l'accueil physique du PAD ne pouvant être assuré, a été mis en place une permanence d'accueil renforcé effectuée par des juristes ou avocats bénévoles de Droits d'urgence qui reçoivent des usagers sur rendez-vous pour les aider à constituer leur dossier d'aide juridictionnelle.

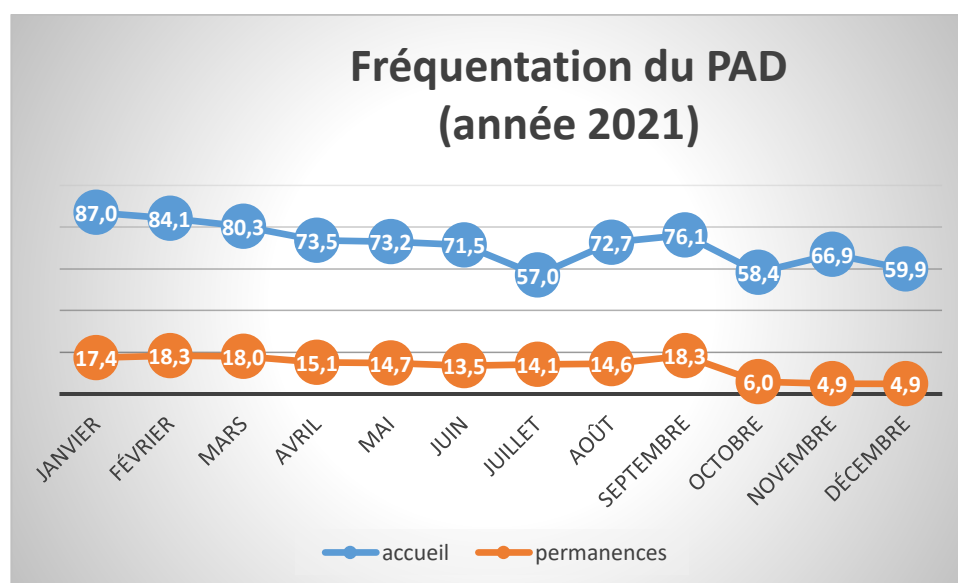
## Titre 2 : Aperçu général de l'activité

Au cours de l'année 2021, **20434 personnes** ont été accueillies et aidées par le PAD 13, se répartissant plus spécifiquement comme suit :

- **16488 personnes** dans le cadre **du primo accueil** (par téléphone ou sur place) ;
- **460 personnes** ont bénéficié d'un **accueil renforcé**<sup>2</sup>;
- **3946 personnes** ont été reçues dans le cadre de **permanences** juridiques, sociales ou administratives ;
- **178 personnes** ont bénéficié d'une **information collective** dans le cadre de partenariats extérieurs au PAD.

Les sollicitations à l'accueil sont en augmentation depuis 2016. Ainsi, en 2018, l'accueil recevait en moyenne 66 personnes par jour (inclure en plus les usagers qui se présentent pour un rendez-vous en permanences). Depuis 2019, plus de 70 personnes par jour à l'accueil, sans compter ceux venus en permanences.

En 2021, les demandes à l'accueil ont été les plus importantes au 1<sup>er</sup> semestre, et ont repris en septembre et novembre.



### A. L'activité de l'accueil du PAD 13

Habituellement, le service d'accueil assure une première écoute des personnes accueillies par téléphone ou sur place, en vue de procéder à la formulation juridique de leurs problèmes.

En 2021, l'accueil physique n'a été réouvert qu'en novembre, en raison de la situation sanitaire. Ceci a pour conséquence une augmentation des demandes effectuées par téléphone, plus importantes que les années précédentes. Jusqu'en novembre 2021, 6 % des demandes étaient effectuées par des personnes se présentant sur place, et 89% par téléphone. A partir de novembre, 16,20% étaient effectuées sur place.

<sup>2</sup> Accueil spécifique des femmes victimes de violences, accès à la justice, accompagnements administratifs, aide juridictionnelle... ; voir point 3) « actions de l'accueil »



De plus, quand les usagers ont rendez-vous au local du PAD, ils doivent appeler l'accueil pour qu'on vienne leur ouvrir la porte, mais ces appels ne sont pas comptabilisés dans les données indiquées ci-dessus.

Depuis 2019, est décomptée la gestion des demandes de rendez-vous par le biais d'email. En 2021, 713 réponses ont été données par l'accueil, soit pour prendre rendez-vous, annuler un rendez-vous, ou répondre à une question.

Le nombre de sollicitations a augmenté depuis 2017. En 2021, les demandes et réponses ont surtout eu lieu après des fermetures du PAD, ou en cas de difficulté pour joindre le PAD, en raison d'un grand nombre d'appels sollicitant l'accueil.

## **1) Origine de l'orientation des personnes reçues à l'accueil**

L'orientation provient principalement :

- des médias (sites internet, communication par le biais des sites internet, coordonnées trouvées via paris.fr ou via les moteurs de recherche, etc...) : 37,70%.
- du bouche à oreille (personnes ayant déjà sollicité le PAD qui viennent avec d'autres usagers qui ont des difficultés, ou qui accompagnent des personnes ayant des difficultés de compréhension du français et qu'ils accompagnent pour traduire) : 10,60%.
- des Services sociaux (services de la ville, mais aussi assistants sociaux de CHU ou CHRS, ou d'associations) : 6%
- de la Mairie du 13<sup>ème</sup> : 3,90%

L'orientation par le réseau d'accès au droit a diminué depuis 2017 (1,20%), et c'est principalement les structures à proximité qui orientent.

33,70 % des personnes sont déjà venues au PAD. Ce chiffre est en baisse depuis 2018.

## **2) Les domaines de droit sollicités par les personnes à l'accueil**

Les domaines de droit les plus sollicités à l'accueil sur l'ensemble de l'année 2020 sont :

- Droit des étrangers : 38,40%. Cette donnée augmente depuis 2019.
- Droit civil : 12,50% dont 8,10% pour le droit de la famille
- Droit du logement : 12,40%
- Droit du travail : 10,70 %

Par rapport à 2019, sont aussi en augmentation :

- Questions liées aux contrats de consommation, banque et assurance (5,40%)

## **3) Actions effectuées par l'accueil du PAD 13**

### **Accueil simple**

Une forte sollicitation de l'accueil engendre une gestion constante des demandes de rendez-vous, et des orientations.

97,20 % du travail effectué par les agents d'accueil consiste :

⇒ à gérer les rendez-vous (prise de rendez-vous, annulations et remplacements, communication de l'adresse et horaire, confirmation du rendez-vous, etc...) : 50,80%

L'accueil est amené à proposer des rendez-vous soit en permanence téléphonique, soit physique selon les mesures gouvernementales édictées, et va en lien avec l'usager lui proposer une solution adaptée. L'accueil fera le lien entre l'usager et l'intervenant pour transmettre les documents en vue d'un rendez-vous par téléphone.

Lors de la prise de rendez-vous, les chargés d'accueil privilégient de donner des rendez-vous physiques aux personnes qui ont des difficultés pour s'exprimer, écrire, ou faire une démarche, et ne sont pas suffisamment autonomes.

⇒ et à orienter vers les autres permanences juridiques : 40,10%.

Lors de l'orientation, l'accueil peut être amené à prendre des rendez-vous via les services de prise de rendez-vous en ligne pour les usagers qui ne connaissent pas le dispositif ou n'ont pas accès à internet, ou contacter les permanences limitrophes. Également, une part importante consiste à orienter vers des permanences au sein d'autres départements d'île de France notamment.

⇒ orientation vers les services compétents : 6,30%

Afin de pouvoir orienter au mieux vers les structures compétentes, les formations ainsi que les informations délivrées grâce à notre réseau de partenaires (par le biais de la DST sud, fédération solidarité, la DAJ) permettent d'actualiser les informations utiles pour orienter.

Le travail à l'accueil s'apparente plus à du "suivi" avec certains usagers qui ont du mal à voir leurs démarches aboutir dans des délais raisonnables. En raison de retards dus notamment à la lenteur de l'administration voire l'impossibilité d'accéder à certains services et ce malgré les tentatives répétées des intervenants qui s'étendent parfois sur des semaines voire des mois, les chargés d'accueil se trouvent parfois au centre de ces situations-là, qui nécessitent à la fois un suivi des intervenants et/ou la réorientation dans et en dehors du PAD vers d'autres permanences/services.

### **Accueil renforcé**

Depuis son ouverture, l'équipe du PAD accorde une attention particulière aux situations d'urgence ou aux demandes formulées par un public fragile. Dans ce cas, les salariés du PAD sont à même de procéder au traitement de ces dossiers.

Jusqu'en novembre 2021, malgré la fermeture de l'accueil physique, certaines personnes en situations de grande vulnérabilités ou n'ayant pas de téléphone, se présentant devant le local du PAD, ont été reçues afin soit de poser un rendez-vous, soit d'effectuer un accueil renforcé (explication d'un courrier, constitution d'un dossier d'AJ, prise de documents pour scanner et envoyer au juriste, etc...).

Mais du fait d'une forte demande à l'accueil, il n'est parfois plus possible d'effectuer un accueil renforcé, par manque de temps, ou devant le flux de personnes présentes dans le local du PAD.

- **Actions d'accueil renforcé assuré par les chargés d'accueil**

Les actions menées dans le cadre de l'accueil renforcé par les chargés d'accueil sont principalement :

- de la recherche d'informations (2,20%) : recherche d'adresse d'une structure où orienter, ou leur flyer, chercher des informations afin de comprendre mieux la situation, etc... Des situations nécessitent de prendre contact avec d'autres professionnels afin d'avoir des précisions sur la situation, et pouvoir aider, ou orienter la personne. Les chargés d'accueil peuvent aussi contacter les administrations pour aider les usagers.
  - des explications de courriers ou décisions de justice (0,10%). Ceci permet de déterminer aussi si un recours ou une nouvelle requête peut être effectué, et informer les personnes des délais de recours à effectuer, ou poser un rendez-vous avec un intervenant du PAD si besoin.
  - de la constitution d'un dossier d'aide juridictionnelle, ou demande de droit de suite (0,10%), information sur les documents à produire, explications et aide lors d'envoi de courrier de demande de pièces complémentaires par le bureau d'aide juridictionnelle.
  - De l'information juridique sans rendez-vous (0,20%) : La coordinatrice a donné des informations juridiques lorsqu'elle recevait des personnes en cas d'urgence, ou quand cela ne nécessite pas une prise de rendez-vous, mais également ce sont les sollicitations que certains partenaires peuvent faire pour évoquer une situation d'un de leur usager, et pour lesquelles ils demandent une information juridique, et afin de savoir si un rendez-vous doit être placé, ou des démarches effectuées avant de prendre un rendez-vous.
  - De la traduction lors d'entretiens à l'accueil, soit en entretien avec un juriste (0,20%)
- o **Actions d'accueil renforcé assuré par les bénévoles**

Lors du 1<sup>er</sup> semestre, une permanence d'accueil renforcé a été mise en place afin que des usagers soient reçus sur rendez-vous pour les aider à constituer leur dossier d'aide juridictionnelle ou expliquer une décision, ou les aider à constituer un dossier. Les permanences sont assurées par des juristes ou avocats bénévoles de Droits d'urgence.

Ainsi, 22 personnes ont été reçues dans le cadre de 9 permanences, soit après orientation d'un intervenant, soit via l'accueil. Certaines situation ont par ailleurs été orientées ensuite sur une permanence juridique quand cela était nécessaire.

12 demandes d'aide juridictionnelle ont été constituées, un courrier pour un report d'audience, 3 constitutions de dossiers, ainsi que 5 explications de décisions.

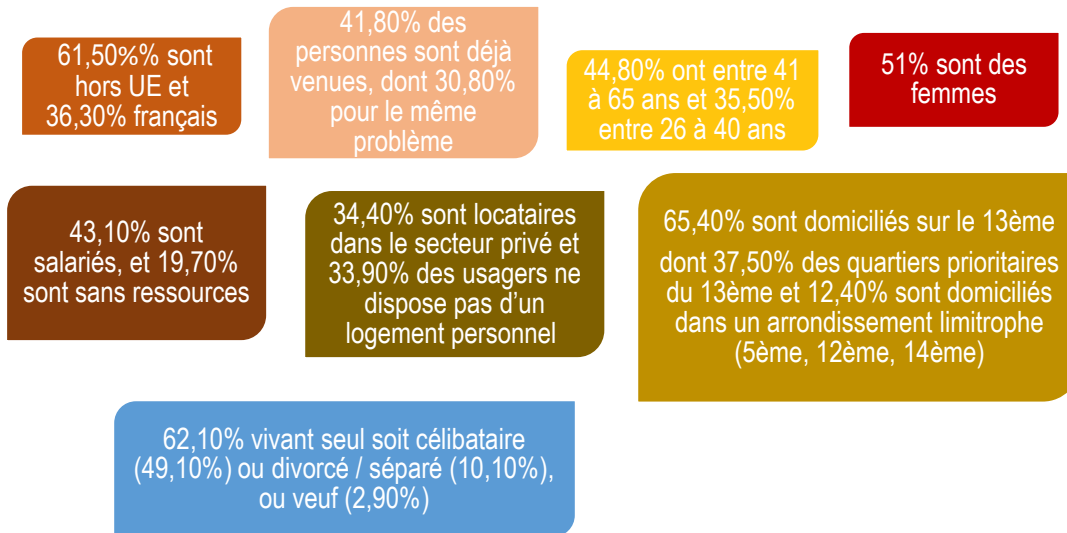
Cela concernait notamment :

- 6 concernait le divorce ou séparation pour engager une procédure, et 3 sur les mesures liées aux enfants
- 3 victimes de violences conjugales, et 1 victime de violence intra familiale
- 3 en droit des étrangers (une OQTF, une nationalité)
- 1 pour le DALO,
- 4 pour le travail

## B. L'activité de permanences du PAD 13

En 2021, 3768 personnes ont été reçues au cours de 911 permanences tenues au sein du PAD.

### 1) Les caractéristiques du public

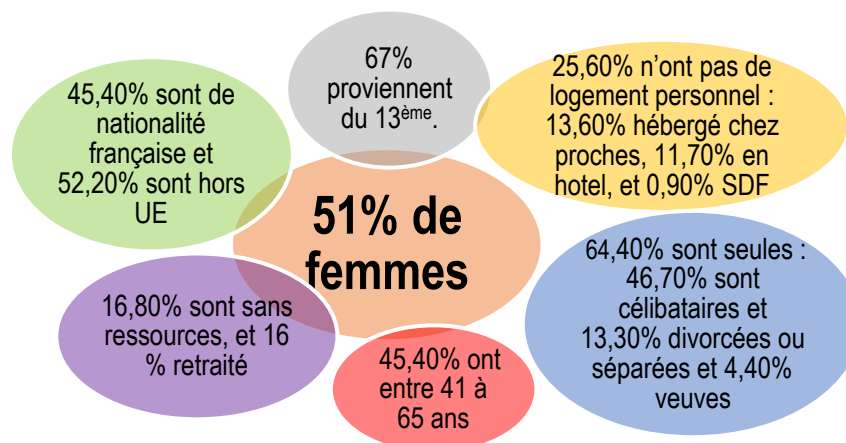


La part des personnes sans ressources augmente depuis 2019 (soit 18,90% en 2020 et 19,70% en 2021). Si l'on excepte ceux dont les revenus sont issus du travail (45,10%), environ 54,90% des personnes reçues ne semblent pas avoir les ressources suffisantes pour accéder au droit autrement que par des dispositifs gratuits, chiffre similaire de l'année 2020.

Le public qui est reçu en permanence a changé en 2020 :

- Un public plus jeune qui augmente depuis 2019 : soit 6,60% âgés de 18 à 25 ans
- Plus de personnes originaires d'hors UE : 61,5%
- Plus de personnes hébergées :
  - ⇒ en foyer ou hôtel : 16% (en augmentation depuis 2019),
  - ⇒ et chez des proches : 15,60%
- Plus de personnes sans ressources : 19,70%
- Plus de personnes qui travaillent (salariés : 43,10% et travail non déclaré : 3,40%)

Dans le public féminin reçu au PAD, voici les principales composantes de leur profil :



### 2) Les domaines de droit sollicités en permanence



Les domaines de droit les plus traités en permanence sont :

- Droit des étrangers (43,30%) : notamment les questions liées à la demande de renouvellement de titre de séjour (30%) naturalisation, refus de nationalité (5,50%)
- Droit civil (12,90%) dont 3,30% sur le divorce, et 3,20% pour les mesures liées à l'enfant, ainsi que les successions (2,50%).
- Droit du logement (12,30%) dont 3,40% sur la loi DALO, 1,30% sur les troubles de voisinage et 4,10% sur les obligations du bailleur

### 3) La fréquentation des permanences

Comme en 2018, les permanences les plus fréquentées sont celles de :

- De Jurissecours (le juriste reçoit 5,8 personnes en moyenne, et cela représente 7,40% du nombre de personnes reçues en permanence)
- De l'ADIL (5,6 personnes et 7,60% du nombre de personnes reçues en permanence)

Par ailleurs, depuis l'ouverture du PAD, l'équipe effectue un travail afin de pallier au désistement, par plusieurs moyens (surbookings, remplacement d'une personne, etc...) Depuis 2020, des listes d'attente sont constituées sur le planning partagé afin de permettre de contacter des personnes dont les situations peuvent être urgentes, ou il est parfois proposé à l'usager qui a un souci pour venir à l'heure du rendez-vous d'être contacté par téléphone par le juriste au lieu du rendez-vous sur place initial.

De plus, à la demande de l'intervenant, ou si l'intervenant a été cas contact, nous transformons la permanence en une permanence à distance par téléphone, afin de maintenir la permanence, et éviter des reports à une date ultérieure.

### 4) Informations sur les actions entreprises par les intervenants

Les professionnels informent ou conseillent les usagers sur 50,80% des cas.

15% consiste à orienter les usagers notamment au sein d'une autre permanence au PAD.

28,40% des actions consistent en une prise en charge d'une personne, dont des courriers juridiques ou recours (7,30%) et dossiers d'AJ (1,70%)

### 5) Modalités de fonctionnement des permanences

#### Description du fonctionnement global :

⇒ Fonctionnement habituel :

Les permanences ont lieu au sein du local du PAD, sur rendez-vous, sauf la permanence d'avocat généraliste le lundi après-midi sans rendez-vous.

⇒ Fonctionnement depuis 2020 :

L'ensemble des permanences sont accessibles sur rendez-vous. Les permanences peuvent être assurées sur place ou par téléphone, selon les mesures édictées par le gouvernement et les structures concernées, mais selon également si le juriste est cas contact, ou si le PAD doit fermer et a besoin de maintenir une permanence. Lorsqu'elles sont assurées à distance, les usagers envoient leurs documents par mail ou dans la boîte aux lettres du PAD, et ceux-ci sont transmis à l'intervenant en amont du rendez-vous. En novembre et décembre, l'ensemble des permanences ont été assurées en présentiel.

### Description du fonctionnement de chaque permanence :

#### ➤ Permanence de l'association ADIL 75



La permanence a lieu tous les mercredi matin. Elle informe sur les droits et obligations des locataires et propriétaires. En 2021, 48 permanences de l'ADIL 75 ont permis d'accueillir 268 personnes, soit 5,6 personnes reçues par permanence en moyenne.

La permanence a été assurée en présentiel, permanence a été assurée principalement en présentiel en 2021, sauf en cas de recommandations gouvernementales (3 permanences assurées par téléphone).

#### ➤ Permanence de l'association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs

La permanence a lieu tous les 15 jours, les vendredis de 9h30 à 12h30. Elle permet d'informer le public pour tous les litiges relevant du domaine de la consommation, assurance et pour les problèmes de surendettement.



En 2021, 25 permanences ont permis d'accueillir 132 personnes, soit 5,3 consultations par permanence en moyenne. Une permanence a été consacrée aux crédits, et questions bancaires, via un financement obtenu par l'association.

La permanence a été assurée à 3 reprises par téléphone au 1<sup>er</sup> semestre, en alternance d'une en présentiel, puis en présentiel jusqu'à la fin d'année.

#### ➤ Permanence de l'association Cresus

La permanence a lieu tous les 15 jours, les mardis de 9h30 à 12h30. Elle permet d'informer le public pour tous les litiges relevant du domaine du surendettement et du droit bancaire.

En 2021, 23 permanences ont permis d'accueillir 112 personnes, soit 4,9 consultations par permanence en moyenne.

La permanence a été assurée par téléphone en mars et avril 2021, et le restant en présentiel.



#### ➤ Permanence de l'association Jurissecours

La permanence a lieu tous les mercredis de 14h à 17h. Elle permet d'informer le public sur les questions relatives au séjour, à l'éloignement des étrangers, et à l'accès à la nationalité.



En 2021, 48 permanences ont permis d'accueillir 277 personnes soit 5,8 consultations par permanence en moyenne.

Les permanences ont été assurées en présentiel, sauf une fois en mars.

#### ➤ Permanence de l'association CIDFF de Paris

Elle permet d'informer les femmes, les familles et les victimes de violences conjugales sur leurs droits. La permanence a lieu tous les 15 jours les jeudis de 9h30 à 12h30.

En 2021, 24 permanences ont permis d'accueillir 81 personnes soit 3,4 consultations par permanence en moyenne.

Les permanences ont été assurées en présentiel sauf 4 par téléphone selon la situation sanitaire.

#### ➤ Permanence de l'association Droits d'Urgence

Les consultants d'accès au droit peuvent informer le public, aider à la constitution de dossiers, faire des accompagnements administratifs, rédiger des courriers juridiques ou administratifs...sur tout domaine de droit.

En 2021, 366 permanences ont permis d'accueillir 1361 personnes, soit 3,7 consultations par permanence en moyenne.

Les permanences ont été assurées en parties en présentiel, et 65 permanences par téléphone.



#### ➤ Permanence du Défenseur des Droits

Les délégués reçoivent les personnes pour :

- régler des litiges avec l'administration, le délégué aide le réclamant à constituer son dossier pour le transmettre au Défenseur, aux fins de régler les litiges qui mettent en cause une administration ou un service public au niveau local.
- la lutte contre les discriminations, soit destiné aux personnes qui s'estiment victimes de discriminations.
- toute personne qui estime que les droits d'un enfant ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause l'intérêt de l'enfant.

Elles sont assurées le mercredi toute la journée, et le mardi tous les 15 jours.



En 2021, 69 permanences ont permis d'accueillir 275 personnes, soit 4 consultations par permanence.

Certaines situations ont été orientées vers l'accueil du PAD suite à une prise de contact par mail avec un des délégués du défenseur des droits. Les permanences ont été assurées en présentiel.

#### ➤ Permanence du Médiateur de la Ville de Paris

Cette permanence est ouverte à tout usager des services de la Mairie de Paris qui n'arrive pas à obtenir une réponse, qui juge inadaptée la réponse reçue, ou qui pense être l'objet d'une mesure injustifiée.

En 2021, 40 permanences ont permis de recevoir 135 personnes ; soit 3,4 consultations par permanence. Les permanences ont repris en présentiel en juin, et étaient assurées au 1er semestre par téléphone.

#### ➤ Permanence de l'Equipe sociale de prévention des expulsions, Ville de Paris



L'Equipe Sociale de Prévention des Expulsions est un service de la Mairie de Paris, créé le 30 avril 2002, dans le cadre de la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Elle est constituée de travailleurs sociaux qui vont à la rencontre des ménages parisiens assignés en raison d'une procédure d'expulsion pour impayés de loyers et qui sont inconnus des services sociaux et de la CAF.

En 2021, les permanences ont été suspendues, en attendant la désignation d'un travailleur social.

### ➤ Permanences par les avocats du Barreau de Paris

Les avocats conseillent, informent le public :

- d'une part en matière de mariage, divorce (pension alimentaire, droits de garde et de visite des enfants), concubinage, filiation, PACS ; 21 permanences de droit de la famille ont permis de recevoir 112 personnes, soit 5,3 consultations par permanence.
- d'autre part en matière de conclusion, d'exécution et de rupture du contrat de travail. 23 permanences en droit du travail ont permis de recevoir 127 personnes, soit 5,5 consultations par permanence.
- Egalement, des permanences généralistes sont assurées par les avocats. 48 permanences généralistes ont permis de recevoir 244 personnes, soit 5,1 consultations par permanence.



### ➤ Permanence du Secours Populaire

Cette permanence d'écrivains publics permet à des personnes d'être aidée dans leurs démarches, par le biais de courriers administratifs, ou de constitution de dossiers administratifs. Ces permanences sont assurées par les bénévoles de l'association Secours Populaire. Les écrivains ne sont pas habilités à rédiger des recours ou des dossiers d'AJ. Elles ont lieu du mardi, au vendredi matin, selon les disponibilités des bénévoles.

En 2021, 43 permanences ont permis d'accueillir 102 personnes, soit 2,4 consultations par permanence.

Deux permanences étaient assurées par semaine, puis une autre en fin d'année au retour d'une bénévole.



### ➤ Permanence de conciliateurs de justice



Cette permanence permet à 2 parties de trouver un accord pour de petits litiges civils : conflits de voisinage, litiges entre consommateurs et professionnels, conflit entre locataires et propriétaires, etc., qu'elles aient ou non déjà saisi un juge. Elles ont lieu les lundi après-midi ou jeudi matin.

En 2021, 14 permanences ont permis d'accueillir 48 personnes. Une nouvelle conciliatrice est arrivée en octobre, après formation. Par ailleurs, en dehors des permanences assurées sur site, ou parfois par téléphone, des dossiers de demande de conciliation reçues par mail sont envoyées au conciliateur, qui traite la demande hors d'une permanence.



➤ **Permanence des notaires :**



Des notaires assurent bénévolement des permanences les 1<sup>er</sup>, 3<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> lundi après-midi une permanence, afin de renseigner les personnes sur les successions, le testament, les donations, les biens etc...

En 2021, 21 permanences ont permis d'accueillir 114 personnes, soit 5,4 consultations par permanence. Les permanences ont été assurées principalement par téléphone au 1<sup>er</sup> semestre, puis en présentiel au second semestre.

➤ **Permanence du Pimms :**

L'association PIMMS de Paris crée un nouveau service, le PANDA (Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives). Ce sont des points d'accueil numériques où les Parisiens peuvent accéder à un équipement informatique et bénéficier d'un accompagnement dans la réalisation de leurs démarches administratives sur Internet (création d'email, demande de la prime d'activité, actualisation Pôle Emploi, téléchargement d'attestations, obtention de la gratuité des transports, chèque énergie, prise de rdv en ligne pour le titre de séjour, demande ADOMA, renouvellement de la carte d'identité ou du passeport...). Cette permanence a été mise en place en mars 2019, avec le soutien de la Préfecture d'île de France et a reçu un agrément France services en novembre 2020.

Ainsi, 359 personnes ont été reçues dans le cadre de 89 permanences, soit 4 consultations par permanences.



## Titre 3 : Les actions et le travail de mise en réseau

---

### I. Partenariats

#### 1. Réseaux partenaires :

##### o Réseau aide aux victimes

Des réunions du réseau ont été organisées afin d'échanger sur les activités respectives de chacun, et connaître les nouveaux dispositifs (Casavia, Bracelet anti rapprochement, etc...)

Egalement, des visites du commissariat du 13<sup>ème</sup> ont été organisé par le Réseau d'aide aux victimes du 13<sup>ème</sup>. Et l'équipe du PAD a rencontré la coordinatrice des juristes de Paris aide aux victimes afin d'avoir une présentation de l'association.

Enfin, la coordinatrice du PAD a participé à la réunion sur les violences conjugales au Tribunal Judiciaire de Paris.

##### o Réseau d'inclusion numérique

Le PAD participe aux réunions du réseau inclusion numérique DST Sud, ainsi qu'au groupe de travail « éducation et numérique » organisé par la DST Sud.

La coordinatrice a participé à une démo sur l'outil aidant connect et à une session d'information sur Pix, ainsi qu'à une réunion de travail pour la 2<sup>e</sup> phase de la stratégie d'inclusion numérique.

##### o Réunion avec la mairie d'arrondissement :

La coordinatrice a rencontré Marie Pierre Marchand, adjointe au maire du 13<sup>ème</sup> en charge de la politique de la ville, et Juliette Sabatier, adjointe au maire du 13<sup>ème</sup>, en charge de la lutte contre l'exclusion, pour faire un bilan de l'activité du PAD sur l'année 2020 et perspectives 2021, et a rencontré Mr Vercruysse, nouveau délégué du préfet 13<sup>e</sup>/14<sup>e</sup> afin de lui présenter le dispositif.

##### o Réseau précarité :

La coordination a participé :

- à la réunion de restitution du diagnostic ZAC Rive Gauche ;
- à la réunion précarité du 13<sup>ème</sup> où elle a évoqué les problématiques lié à la dématérialisation.

##### o Autres rencontres

Le PAD reçoit des étudiants étrangers et la coordinatrice a présenté le PAD et échangé avec le CIUP et service Access Idf sur leurs dispositifs.

La coordination a participé :

- à une réunion coordination jeunesse 13<sup>ème</sup>
- à la CTEQ du 13<sup>ème</sup>
- ainsi qu'à la réunion du réseau droits humains du 13<sup>ème</sup>.

Une chargée d'accueil a visité la Pass de la Pitié Salpêtrière dans le cadre de rencontres organisées par l'Atelier Santé Ville 13<sup>ème</sup>

## **2. Réseau d'accès au droit :**

### **o Réunions de coordination de l'accès au droit**

L'équipe du PAD a participé au Conseil des PAD de la Ville de Paris organisé par la DAJ.

Egalement, la coordination a participé aux réunions de coordination des PAD Ville de Paris organisée par la Direction des affaires juridiques de Ville de Paris, ainsi qu'à la réunion de coordination des dispositifs d'accès au droit parisiens organisé par le CDAD de Paris. Dans ce cadre, des présentations ont eu lieu sur le service d'accueil unique du justiciable du Tribunal judiciaire de Paris, ainsi que de nouveaux dispositifs mis en place par la CAF.

Enfin, le comité de pilotage du Point d'accès au droit du 13<sup>ème</sup> s'est réuni afin d'évoquer le bilan de l'activité et notamment les conséquences liées à la crise sanitaire en 2020 sur le dispositif.

De plus, les coordinateurs des PAD gérés par Droits d'urgence se sont réunis, et ont participé à la réunion inter dispositifs gérés par Droits d'urgence

### **o Rencontre d'autres dispositifs d'accès au droit**

Le CDAD de Paris a organisé une réunion d'information sur la médiation familiale, ainsi que sur l'intermédiation financière, afin de présenter les dispositifs aux coordinateurs des PAD et MJD.

De plus, après une rencontre du coordinateur MJD 15, les chargés d'accueil du PAD 13 ont observé les rendez-vous de la permanence d'huissier et rencontré l'équipe d'accueil. Des échanges ont eu lieu sur la question des amendes liées à la crise sanitaire et leur traitement avec la coordinatrice du PAD Jeunes.

### **o Réunions avec des intervenants du PAD**

La réunion de coordination des intervenants du PAD 13 a permis d'échanger sur l'activité du PAD.

De plus, après rencontre d'une nouvelle conciliatrice, et sa formation, de nouvelles permanences ont débuté en octobre 2021.

La coordination a également rencontré la nouvelle référente des permanences au secours populaire, ainsi que Paula Harker, directrice du Pimms et André Dies, responsable des permanences multi sites pour faire un bilan de la permanence au sein du PAD.

Enfin, la coordination a accueilli une visite de l'inspection générale des services de la Ville de Paris.

## **II. Permanences - Informations collectives**

### **o Présentation du dispositif auprès de professionnels et du public**

La coordinatrice avec une salariée de Droits d'urgence a présenté les dispositifs d'accès au droit lors d'un stage de citoyenneté.

De plus, elle a effectué une présentation du PAD à l'équipe de l'Arche d'avenir.

Enfin, dans le cadre du dispositif « accueil 13 » organisé par la DASES, une présentation des dispositifs d'accès au droit parisiens a été menée auprès des professionnels sociaux du territoire Sud de Paris, avec le PAD, en lien avec le Barreau de Paris, la médiation de la Ville de Paris, et le Défenseur des droits.

Avec un stagiaire de Droits d'urgence, une présentation des modes de règlement amiables a été effectuée auprès des chargés d'accueil et coordinateurs sociaux, lors de la réunion LAIS 5<sup>ème</sup>/13<sup>ème</sup>.

- **Présentation du dispositif auprès du public lors d'évènements :**

### **Stand tenu lors d'un forum de l'emploi au centre socio culturel Maison 13 solidaire :**

10 femmes et un homme sont venus sur le stand, ainsi que plusieurs partenaires, nouveaux ou connus. Les questions posées concernaient la reconnaissance des diplômes, le logement, la famille et la traduction en lien avec la question de l'emploi.

### **Forum pour les habitants des résidences Paul Bourget - 16 sept 2021**

Un forum a été organisé par le bailleur Elogie Siemp avec différents partenaires du quartier. Des échanges ont eu lieu sur le stand avec 7 femmes et 2 hommes, d'âge estimé : 6 entre 40/65 ans et 3 plus de 65. 7 d'entre eux étaient du quartier et 2 non (kellerman). 3 connaissent déjà le PAD, et 2 ont été orientés vers le stand du service social.

Egalement, des échanges ont eu lieu avec les professionnels (assistante sociale du SSP et Maison des aînés, une éducatrice, un chargé de mission d'Elogie, le PIJ, un conseiller de la Mission locale).

### **Pied d'immeuble organisé par Paris Habitat**

- 83 rue amiral Mouchez - 16 septembre 2021

Le PAD était présent avec différents partenaires (assistants sociaux du SSP13, CASVP13, CAF, référente du PIJ, de conseillers de la mission locale Soleil, des gardiens, de la chargée d'accueil de l'espace Escalé, de chef d'agences de Paris Habitat).

Après présentation des dispositifs présents, et rencontre des partenaires, des échanges ont lieu avec les habitants (4 Femmes retraitées, orientées sur une permanence du Défenseur des droits, deux sur les permanences du Barreau de Paris, et une sur le PAD, et plusieurs brochures données à d'autres habitants).

- 7 rue du disque - 23 septembre 2021

Des échanges ont eu lieu avec 9 personnes (1 de 18-25 ans ; 1 ayant +65 ans et 7 entre 40-65 ans), du quartier Olympiades, dont la majeure partie habitant de l'immeuble ou se trouvaient les partenaires, ainsi qu'un groupe d'habitants à qui une présentation du PAD a été faite.

Les questions ont surtout concerné des problèmes de l'immeuble : hygiène, nuisances sonores et problèmes d'entretien du chauffage collectif à l'approche de l'hiver. Une ou deux questions concernant le domaine d'intervention des juristes de l'Adil et une question sur le surendettement (orientation PAD)

### **Journée de lutte contre les violences faites aux femmes**



A l'occasion de la journée du 25 novembre, étaient présent de 14h à 17h devant et au sein du PAD un médiateur numérique et deux conseillers numériques de l'ASTS, ainsi que du vélo cargo ADN mobile pour évoquer la cyberviolence et cyber sexisme auprès du public.

Ils ont rencontré des publics variés, certains déjà sensibilisé sur la question, que ce soit des personnes qui sont curieuses de l'installation devant le PAD, ou de personnes qui sortent ou attendent leur rendez-vous au sein du local du PAD, ou d'autres venus pour prendre rendez-vous au PAD.

16 personnes ont échangé avec les médiateurs (6 hommes et 10 femmes rencontrés, Âgés : 18/25 : 7 ; 25/40 : 5 ; 40/65 : 3 et +65 ans : 2. La plupart étaient du quartier Kellermann.

### **III. Communication**

Depuis 2020, l'accueil physique est fermé et ce nouveau fonctionnement d'accueil du public au sein du PAD est parfois difficile à comprendre par les usagers ou les professionnels qui orientent vers le PAD sans s'interroger de l'impact.

Ainsi, un flyer avait été créé en 2020 afin de communiquer auprès du public et des professionnels, afin d'expliquer le fonctionnement de l'accueil des usagers au PAD par l'association auprès des partenaires du PAD et du public.

#### **Conclusion et propositions d'amélioration du dispositif**

La situation liée au Covid a eu un impact tant sur le public du PAD, que sur l'accueil du public, mais aussi sur les modes de communication et d'organisation du service.

D'une manière générale, l'accueil du PAD a subi les contrecoups des blocages de l'administration que la crise sanitaire a accentués au cours de l'année écoulée. Et à part quelques manifestations de "reconnaissance" de la part de certains usagers, l'équipe d'accueil, tout comme les intervenants et la coordinatrice, se trouvent la plupart du temps exposés à la mauvaise humeur d'usagers à bout de nerfs.

Il serait utile de pouvoir bénéficier d'un système d'interprétariat afin de pouvoir accompagner les personnes migrantes, et avoir une personne dédiée pour accompagner sur des démarches numériques et faire le lien avec l'intervenant

## **Annexes**

*Annexe 1 : Statistiques*

*Annexe 2 : Rapport des intervenants associatifs*