DROITS D'URGENCE

Point d'accès au droit du 18ème arrondissement de la Ville de Paris

Rapport d'activité annuel 2021

PAD du 18ème arrondissement de Paris
2, rue de Suez | 75 018 Paris
Tel : 01 53 41 86 60 | Fax : 01 42 62 79 81
Mail : ankounkou.pad18@droitsdurgence.org

www.droitsdurgence.org

LE DROIT D'ÊTRE QUELQU'UN.

Sommaire

Présentation générale **3**

1. Le fonctionnement du Point d'accès au Droit 5

1.1 Les modalités pratiques et l'accès aux permanences 5

1.1. La coordination et le personnel permanent 5

1.2.1. La coordination 5
1.2.2. Le personnel permanent 7
1.3. Les intervenants 7
1.3.1. Les associations 7
1.3.2. Les institutionnels 7
1.4. Le planning des permanences 8

2. L'activité du Point d'accès au Droit 9

2.1. L'activité de l'accueil 9

2.1.2. L'accueil renforcé 12
2.2. L'activité des permanences 13

3. Les statistiques du Point d'accès au Droit pour l'année 20
3.1. Statistiques générales 20
3.2. L'accueil 21
3.2.1. Origine d'orientation des personnes reçues à l'accueil 21
3.2.2. Domaines de droit sommicités 22
3.2.3. Démarches effectuées à l'accueil 23
3.3. Les permanences 23
3.3.1. Le profil des usagers 23
3.3.2. Origine d'orientation 27
3.3.3. Bilan de fréquentation des permanences 28
3.3.4. Les domaines de droit des permanences 29
3.3.5. Les actions des intervenanants 31

4. Le Point d'accès au Droit et l'extérieur 32

PRESENTATION GENERALE

Le 18 novembre 2003, le premier Point d'accès au droit (PAD) parisien ouvrait ses portes dans le 18e arrondissement de Paris, dans le quartier de la Goutte d'Or. Situé à l'angle des rues Stephenson et Cavé, il fut ensuite installé à l'angle des rues de Suez et de Panama.

Ce **lieu d'accueil gratuit et permanent** permet aux habitants du 18ème en priorité et notamment aux plus démunis, mais bien sûr à tout public d'avoir accès à une information de proximité sur leurs droits et leurs devoirs et de bénéficier d'une aide dans leurs démarches lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes juridiques ou administratifs.

Le Point d'accès au droit du 18ème est coordonné par l'association Droits d'Urgence, laquelle a obtenu le dernier renouvellement de ce marché de service de la ville de Paris en 2019. L'accent est mis sur différentes thématiques, retenues au cours des comités de pilotage réunissant l'ensemble des partenaires et en lien direct avec les diagnostics sociaux et besoins soulevés et établis tant par les acteurs de terrains que les acteurs politiques.

Dans la continuité de l'année 2020, le PAD 18 a été affecté par la crise sanitaire qui s'est prolongée. Ce n'est qu'à compet du 23 novembre 2021 que le PAD a de nouveau ouvert ses portes de manière inconditionnelle au public. Depuis, ***l'accueil physique*** a retrouvé toute son ampleur. Avant cette date et afin de respecter les mesures barrières tendant à limiter la propagation du virus, les chargés d'accueil n'ouvraient la porte qu'aux gens ayant rendez-vous avec des intervenants du jour. Pour le reste, le téléphone et les courriels via la boîte ***contact.pad18@droitsdurgence.org*** ont été les principaux moyens d'entendre les demandes des usagers, de planifier des rendez-vous voire de délivrer quelque information juridique ou orientation. Même si sensibles aux situations particulières, les chargés d'accueil n'ont pas fait l'économie d'aller vers les gens se présentant encore spontanément à la porte durant toute cette période d'adaptation.

Les thématiques hebdomadaires sont les suivantes :

- Information sur les droits et obligations des locataires et propriétaires ;
- Information sur le droit de la consommation, le surendettement et le droit bancaire ;
- Information sur le droit des étrangers, l'asile et l'accès à la nationalité française ;
- Conseils en droit de la famille et en droit du travail ;
- Information sur le droit de la protection sociale ;
- Permanences généralistes d'accès au droit ;
- Permanence destinée aux victimes de violences conjugales et familiales ;
- Information sur la lutte contre les discriminations ;
- Médiation entre les usagers et les administrations (nationales et parisiennes) ;
- Conseils en droit notarial ;
- Permanence de lutte contre la traite des êtres humains

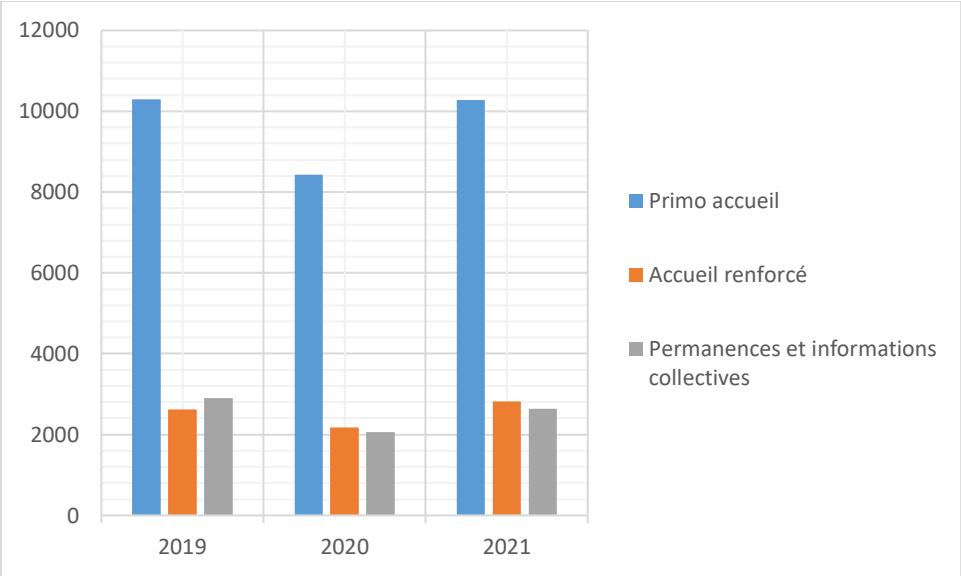
Le PAD 18 participe à privilégier la **médiation** comme de résolution des conflits, notamment en matière institutionnelle. En témoignent les permanences assurées à un rythme hebdomadaire, tant par un représentant du Médiateur de la Ville de Paris que par un délégué de la Défenseure des Droits.

Le PAD 18 est également **membre du réseau de lutte contre les violences faites aux femmes** du 18e arrondissement, coordonné par la Direction de la Prévention et de la Protection de la mairie. C'est ainsi qu'en dépit de la crise, Droits d'urgence a décidé à la fin de l'année 2020 de dédier une permanence des relais d'accès au droit aux victimes de violences conjugales.

Au cours de l'année 2021, **12921 personnes** ont été accueillies et aidées par l'équipe et les intervenants présents au PAD 18, réparties plus spécifiquement comme suit :

- 10275 personnes reçues dans le cadre d'un primo accueil, sur place ou par téléphone voire via courriel ;
- 2819 d'entre elles ayant bénéficié d'un accueil « renforcé » ;
- 2646 personnes reçues dans le cadre des permanences juridiques.

Evolution de l'accueil au cours des trois dernières années



1. Le fonctionnement du Point d'accès au droit

1.1. Les modalités pratiques et l'accès aux permanences

Les locaux du PAD se trouvent au cœur du quartier de la Goutte d'Or, au rez-de-chaussée de l'immeuble situé au 2, rue de Suez, à l'angle des rues de Suez et de Panama. Les usagers peuvent emprunter la station Château Rouge (Métro, ligne 4 ; Bus, lignes n° 31 et 56).

Le public y est accueilli chaque mardi, mercredi et vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h, le jeudi de 13h30 à 18h, ainsi que le samedi matin, de 9h30 à 12h30.

L'accès aux permanences du PAD passe obligatoirement par une prise de rendez-vous sur place ou au standard 01 53 41 86 60 sinon par courriel à ***contact.pad18@droitsdurgence.org***. Jusqu'au 23 novembre, la prise de rendez-vous sur place n'était pas possible. Le public n'a pu alors accéder au PAD qu'après rendez-vous préalablement pris via les deux autres modalités d'accueil.

1.2. La coordination et le personnel permanent

1.2.1. La coordination du PAD

La coordination et la gestion du PAD sont assurées par l'association Droits d'Urgence, dans le cadre d'un marché de service conclu avec la Ville de Paris. En 2019, l'association a obtenu le cinquième renouvellement du marché concernant la gestion du PAD 18, poursuivant ainsi son activité au sein de l'arrondissement.

L'association Droits d'Urgence

Depuis 1995, l'association Droits d'Urgence agit au quotidien au cœur des causes de l'exclusion, au plus près des personnes en grande précarité. L'association de professionnels du droit réunit avocats, magistrats, juristes, notaires, huissiers, etc. Tous sont engagés au sein d'une association de terrain.

L'ADN de Droits d'Urgence : « aller vers », « travailler avec », « accompagner ».

Aller vers : Depuis plus de 20 ans, avocats, magistrats, étudiants en droit et juristes sociaux vont au-devant des personnes en situation d'exclusion. L'association assure, à Paris et dans la région parisienne, des permanences juridiques gratuites au sein de structures accueillant les publics en situation d'exclusion : centres d'accueil de jour, espaces de convivialité ou de soins, centres sociaux, permanences des hôpitaux, maisons d'arrêt, etc. Aller à la rencontre des personnes en

situation de précarité, c'est aller au-devant de la demande de droit, et faire échec au phénomène d'isolement et de résignation.

Travailler avec : parce que les difficultés vécues par les personnes fragilisées par l'exclusion sont nombreuses et interdépendantes, il faut un travail commun et coordonné des interventions sociales, médicales, juridiques et judiciaires. Par sa présence continue ou dans les centres d'accueil, Droits d'Urgence introduit et diffuse petit à petit la culture et les réflexes du droit (compréhension des documents, respect des délais, mise en place des voies de recours, etc.).

Depuis plus de 20 ans, Droits d'Urgence est partenaire des acteurs associatifs et institutionnels reconnus dans le travail d'écoute et d'accompagnement des personnes en grande précarité. Emmaüs, Médecins du Monde, le Secours populaire, le Bus des femmes, La Mie de pain, l'Armée du Salut, le Camres, l'Amicale du nid, les hôpitaux, les permanences sociales d'accueil, etc. En investissant ces espaces, Droits d'Urgence fait intermédiation entre le travail social et judiciaire.

Accompagner : Droits d'Urgence assure un accompagnement juridique et administratif et coordonne les démarches entreprises. Les professionnels de Droits d'Urgence agissent aux côtés des justiciables, au plus près de leur réalité. Plus la vulnérabilité est grande, plus les ruptures de droit (divorce, expulsion, licenciement, etc.) sont nombreuses et anciennes, plus fort est le besoin d'accompagnement et plus long le suivi des démarches. L'accompagnement par Droits d'Urgence contribue à sécuriser le parcours de ces personnes, depuis la constitution de la demande jusqu'à sa défense devant les juridictions et les administrations compétentes.

L'implantation de permanences juridiques au sein de services dédiés à des prises en charge spécifiques permet à Droits d'Urgence d'être proche de publics au « profil » très divers, tels que les jeunes, les femmes isolées avec enfants, les sortants de prison, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes souffrant d'addictions, les personnes sans logement personnel ou encore les demandeurs d'emploi.

Les actions menées par l'association nouvellement fusionnée sont coordonnées par un conseil d'administration de 11 personnes et une équipe de 47 salariés. Elle mobilise à ce jour plus de 300 bénévoles.

1.2.2. Le personnel permanent

L'équipe du PAD est composée d'un coordinateur et de deux chargés d'accueil et de médiation sociale, tous trois salariés de l'association Droits d'urgence :

- Coordinateur : Karim NKOUNKOU SIASSIA ;
- Chargé d'accueil : Hichem KAHLELLOU ;
- Chargé d'accueil et de médiation sociale – Dispositif Adulte-Relais : Yasmina NAIT BOUDA

1.3. Les intervenants

Il s'agit de juristes d'associations partenaires du Point d'accès au Droit, sous l'égide du CDAD et d'institutionnels.

1.3.1. Les associations

- Permanence d'information en matière de logement : *Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) 75*
- Permanence d'information en droit de la consommation et surendettement : *Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs (Léo Lagrange)*
- Permanences d'information en droit des étrangers et accès à la nationalité française : *Ligue des droits de l'Homme (LDH)*
- Permanence de droit de la protection sociale : *Collectif des Accidentés du Travail, handicapés et Retraités pour l'Egalité des Droits (CATRED)*
- Permanences généralistes d'accès au droit et permanence dédiée aux victimes de violences conjugales et familiales : *Relais d'accès au droit – Droits d'Urgence*
- Permanences portant sur le surendettement et le droit bancaire : *Chambre Régionale du Surendettement Social (CRESUS) Île-de-France – Paris*
- Permanence de lutte contre la traite des êtres humains : *Mission d'intervention et de sensibilisation contre la traite des êtres humains (MIST)*

1.3.2. Institutionnels

- Délégué de la Défenseure des Droits
- Représentante du Médiateur de la Ville de Paris

- Avocats du Barreau de Paris en droit de la famille, en droit du travail et en droit des TPME
- Notaires de la Chambre des Notaires de Paris.

1.4. Planning des permanences

		Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Matin (9h-12h30)	Bureau 1	Ligue des Droits de l'Homme	Relais d'accès au droit	*Coordination (fermé au public)*	MIST	Accueil uniquement
	Bureau 2	Défenseure des Droits *Médiation*	Relais d'accès au droit **VC**		Relais d'accès au droit	
	Bureau 3	Barreau de Paris *Droit du travail*	Barreau de Paris *Droit de la famille*		Relais d'accès au droit	
Après-midi (13h30-18h)	Bureau 1	Relais d'accès au droit	Ligue des Droits de l'Homme	CATRED	Barreau de Paris (TPME) semaines 1 et 3	
	Bureau 2	Défenseure des Droits *Médiation*	Médiation ville de Paris	CRESUS Île-de-France Paris	Relais d'accès au droit	
	Bureau 3	Léo Lagrange	PARIS NOTAIRES (semaines 1 et 3) ADIL 75 (semaine 3)	ADIL 75	Relais d'accès au droit	

2. L'activité du Point d'accès au Droit

2.1. L'activité de l'accueil

En assurant à l'échelon local une aide à l'accès au droit, les chargés d'accueil constituent la pierre angulaire du dispositif, en ce qu'ils assurent une première écoute permettant l'explication et le diagnostic de la demande – parfois non formulée – afin d'assurer soit la fourniture d'une réponse immédiate soit une orientation adéquate, au sein ou à l'extérieur du PAD 18.

L'équipe est également confrontée à la tension voire à la colère du public quant à la complexification de certaines procédures et joue, par là-même, un rôle de modérateur entre les besoins exprimés et les solutions proposées.

L'équipe du PAD gère les plannings des intervenants extérieurs afin de proposer les rendez-vous aux usagers accueillis au sein de la structure. A ce titre, il convient de distinguer la gestion des plannings selon que la permanence proposée a un caractère généraliste ou spécialisé.

Lorsque la demande des usagers est précise, la prise de rendez-vous vers les permanences spécialisées est immédiate. Cependant, la gestion des plannings se veut plus fine en ce qui concerne les permanences généralistes, nécessitant l'identification, par l'équipe du PAD, d'un besoin d'aide à l'exercice du droit.

Par exemple, en matière de « Droit au logement opposable », quand bien même une permanence spécialisée en droit du logement est assurée par l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL) de Paris, cette dernière ne propose qu'une information sur la procédure, non une aide à la constitution et à la rédaction du recours, à la différence des Relais d'accès au droit. Un rendez-vous sera donc proposé avec ce dernier intervenant.

La gestion du planning des permanences fait l'objet d'échanges réguliers et d'une coordination entre les différentes structures parisiennes d'accès au droit (PAD et MJD), permettant de rationaliser au mieux les permanences de chacune d'entre elles.

L'association Droits d'Urgence a également mis en place une analyse des taux de fréquentation, afin de rendre compte à la Ville de Paris du travail d'optimisation du fonctionnement des permanences.

Aussi, la réflexion de l'association Droits d'Urgence, couplée à celle du Conseil Départemental d'Accès au Droit de Paris, a abouti à la mise en place de pratiques d'accueil permettant d'atténuer les effets négatifs des désistements des usagers, précisées comme suit :

- **Limiter le délai de prise de rendez-vous**

Le premier élément de rationalisation de la fréquentation des permanences a été de limiter le délai de prise de rendez-vous à dix jours, eu égard à l'expérience acquise par l'association en termes de gestion du planning des permanences.

- **Substitution des rendez-vous**

Dès lors que les usagers ayant pris rendez-vous ne se présentent pas, l'intervenant peut recevoir immédiatement, à concurrence du temps restant, toute personne se présentant à l'accueil et dont le domaine de droit relève de sa compétence.

Là encore, il s'agit de rationaliser le fonctionnement et de tendre à un accueil immédiat des usagers.

- **Confirmation des rendez-vous**

Les usagers sont invités à confirmer leur rendez-vous 48 heures à l'avance – à défaut, l'équipe du PAD s'attache à contacter les personnes aux fins de confirmation, en particulier concernant les permanences souffrant d'un fort taux de désistement. Les rendez-vous fixés en droit de la famille font néanmoins l'objet d'une prudence, eu égard aux problématiques en cause (violences conjugales, divorce, etc.), et aucun message n'est laissé aux personnes le cas échéant.

- **Pratique du « surbooking »**

Le « surbooking » consiste à augmenter le nombre de rendez-vous par rapport à celui initialement prévu pour une permanence, afin d'anticiper le désistement des usagers.

La pratique, expérimentée en 2008 sur les permanences assurées par les avocats du Barreau de Paris et ayant permis de garantir un taux de fréquentation supérieur à 90 % pour ces dernières, fait l'objet de modulation en fonction des souhaits des intervenants en la matière.

2.1.1. L'accueil direct et téléphonique

Au cours de l'année 2021, **10299 personnes** ont en effet été accueillies par le PAD, réparties comme suit : **2917** reçues directement, **6799** par téléphone, et **559** ont communiqué avec le PAD via la messagerie de contact (contact.pad18@droitsdurgence.org).

La part de l'activité d'accueil demeure la mission première du PAD et représente 80 % de l'activité globale.

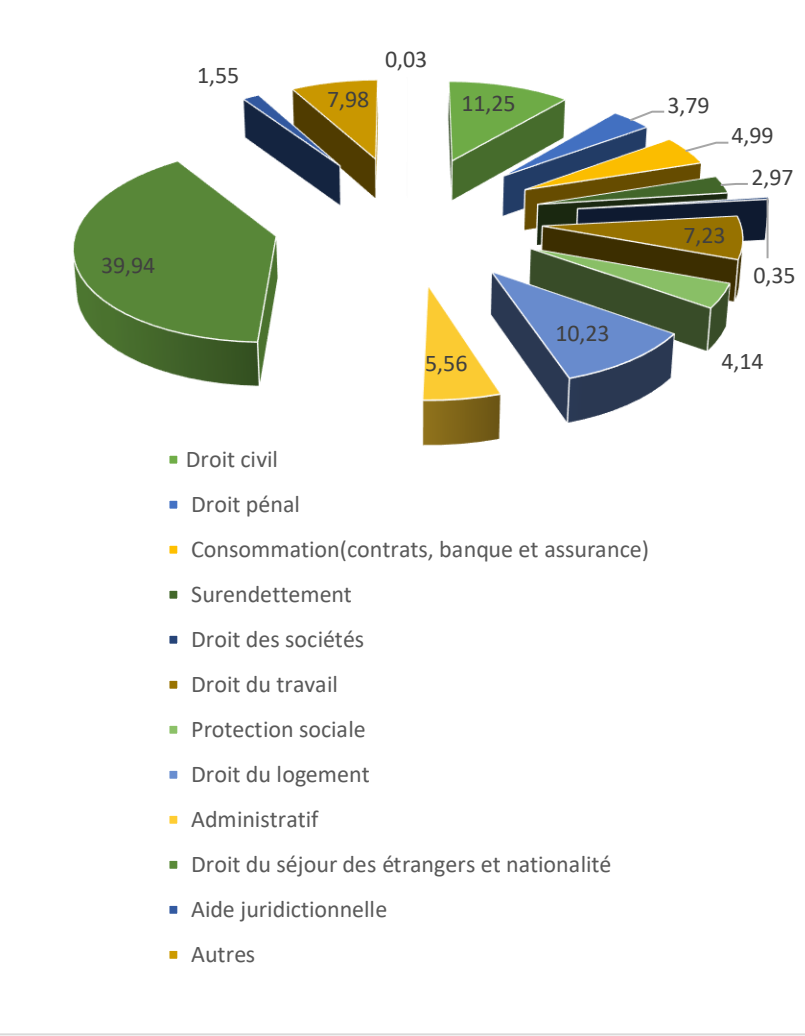
En 2021, dans la continuité de la crise sanitaire, le PAD a été bridé dans sa mission de service de proximité et les usagers n'ont pas eu le choix que d'utiliser davantage le téléphone et la messagerie.

- **Sources d'orientation du public**

Implanté depuis dix-neuf ans maintenant sur le territoire de la Goutte d'Or, on constate qu'une part importante du public accueilli au PAD en 2021 connaissait déjà la structure ou en a eu connaissance par l'intermédiaire de proches (49 %).

Media, mairies d'arrondissement et services sociaux sont les principales sources d'orientation du public.

- **Domaines de droit sollicités à l'accueil**

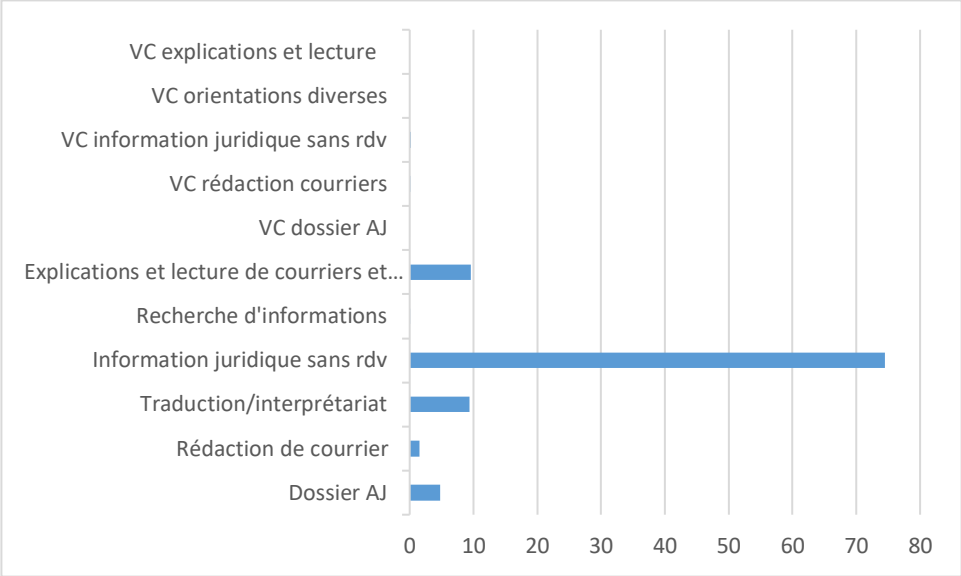


De loin, le droit du séjour des étrangers est le domaine le plus demandé des 11 thématiques recensées pour un taux de 40%.

2.1.2 L'accueil renforcé

Au cours de l'année 2021, une aide directe a été apportée à 2819 personnes selon qu'il y avait urgence pour elles à avoir une réponse immédiate, dans des thématiques récurrentes, selon qu'il s'est agi d'aides administratives entre rédaction voire constitution de dossier ou encore compréhension de documents…

Actions effectuées dans le cadre de l'accueil renforcé



Les chargés d'accueil et le coordinateur ont effectué différentes démarches au profit du public se présentant spontanément au PAD afin d'offrir une solution rapide aux usagers :

- Les informations juridiques données sans rendez-vous (2100 cas) ainsi que l'aide à l'explication de courriers ou de décisions de justice (270 cas) représentent **85 % du total de l'accueil renforcé**.

- La rédaction des dossiers de demandes d'aide juridictionnelle (aide à la formulation du litige, à la rédaction et à la constitution du dossier) dans 134 situations.

- L'équipe d'accueil a, en outre, aidé à la rédaction de quelques 42 fois.

- La traduction et l'interprétariat (en arabe et kabyle notamment) ont été pratiqués par les chargés d'accueil 265 fois.

2.2. L'activité des permanences

Au cours de l'année 2021, **2646 personnes** ont été reçues dans le cadre des consultations du PAD 18 à l'occasion de **756 permanences** juridiques assurées par les intervenants, soit un ratio de **3,5** personnes reçues par permanence (créneau de trois heures).

2.2.1. Modalités de fonctionnement et activité par permanence

- **PERMANENCE D'INFORMATION SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET PROPRIETAIRES**

Association : Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL 75)

Informations en matière droit du logement à destination des locataires et des propriétaires

Une permanence hebdomadaire est assurée chaque jeudi après-midi de 14h15 à 17h15 par monsieur Tahar MABROUK.

Par décision du comité de pilotage du 5 octobre 2007, une permanence mensuelle supplémentaire a été mise en place un mercredi après-midi par mois.

En 2021, les 57 permanences de l'ADIL 75 ont permis de renseigner 268 personnes, soit un taux de fréquentation de 79%.

- **PERMANENCE SUR LE DROIT DE LA CONSOMMATION ET DU SURENDETTEMENT**

Association : Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs (Léo Lagrange)

Informer le public concernant les litiges relevant du domaine de la consommation et relatifs au surendettement.

La permanence, assurée par successivement par mesdames Chloé HOFFMANN et Jennifer ZIE, a lieu chaque mardi, de 14h00 à 17h00.

En 2021, 49 permanences ont permis d'accueillir 166 personnes, soit un taux de fréquentation de 74 %.

- **PERMANENCES DE DROIT DE LA FAMILLE, DE DROIT DU TRAVAIL ET DES TRES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (TPME) ASSUREES PAR LES AVOCATS DU BARREAU DE PARIS**

Conseiller, informer le public d'une part en matière de mariage, divorce (pension alimentaire, droits de garde et de visite des enfants), concubinage, filiation, PACS ; d'autre part en matière de conclusion, exécution et rupture du contrat de travail.

47 permanences en **droit du travail** ont permis de recevoir 189 personnes, soit un taux de fréquentation de 77%.

46 permanences assurées en **droit de la famille** ont permis de recevoir 183 personnes, soit un taux de fréquentation équivalent à 80%.

10 permanences assurées en **droit des TPME** ont permis d'accueillir 21 personnes pour un taux de fréquentation de 87%.

- **PERMANENCE SUR LE SURENDETTEMENT ET LE DROIT BANCAIRE**

Association : CRESUS Île-de-France Paris

Informer le public pour tous les litiges relevant du domaine du surendettement et du droit bancaire.

Par décision du comité de pilotage du PAD 18 en date du 23 novembre 2010, il a été décidé de doubler la fréquence d'intervention de cette permanence pour répondre aux demandes des usagers en matière de surendettement et de droit bancaire.

La permanence, hebdomadaire, est assurée le jeudi après-midi par monsieur Karim GHEZALI.

En 2021, les 45 permanences assurées ont permis d'accueillir 186 personnes, soit un taux de fréquentation de 83%.

- **PERMANENCES DES JURISTES CONSULTANTS EN ACCES AU DROIT**

  Association : Droits d'Urgence, Relais d'accès au droit

Les consultants en accès au droit, généralistes, interviennent dans différents domaines : droit des étrangers, de la famille, du logement, pénal, etc.

Information du public, aide à la constitution de dossiers, accompagnements administratifs, rédaction de recours juridiques et administratifs, etc.

Dans le cadre du marché de service n° 20060302 conclu avec la Mairie de Paris, l'association Accès aux Droits Solidarité Paris (ADSP) a intégré les cinq PAD parisiens, en complément des permanences déjà organisées dans les MJD, les services sociaux de secteur et de nombreuses associations. Cette nouvelle implantation cadre parfaitement avec la mission de l'association et devrait permettre une meilleure articulation des permanences dans l'arrondissement.

Des permanences généralistes ont été assurées à un rythme hebdomadaire par mesdames Caroline CASSASSOLLES, Cécile MICHAUX (partie à la coordination du PAD 20), Nicole EMAC, Clara ELIOT. M. Antonio SPAMPINATO quant à lui assure la permanence dédiée aux victimes de violences conjugales et familiales

En 2021, 263 permanences ont permis d'accueillir 785 personnes, soit 3 consultations par permanence en moyenne.

- **PERMANENCE DE DROIT DES ETRANGERS ET ACCES A LA NATIONALITE FRANÇAISE**

  Association : Ligue des droits de l'Homme (LDH)

Informer le public en matière de droit des étrangers et d'accès à la nationalité française, l'aider dans ses démarches administratives et juridiques.

La permanence a lieu deux fois par semaine chaque mardi de 9h30 à 12h30 et chaque mercredi de 14h à 17h et est assurée par Monsieur Romain FLAVIAN.

En 2021, 73 permanences ont permis d'accueillir 354 personnes, soit, en moyenne, près de 5 personnes reçues par permanence.

- **PERMANENCE DE LUTTE CONTRE LA TRAITE DES ETRES HUMAINS**

  Association : Mission d'intervention et de sensibilisation contre la traite des êtres humains (Mist)

La Mist propose une permanence hebdomadaire à destination des personnes victimes de traite des êtres humains aux fins d'exploitation sexuelle afin de les informer de leurs droits et les soutenir dans leur mobilisation à engager des démarches.

Au cours de l'année 2021, 34 permanences ont permis de recevoir 99 personnes. La part de rendez-vous non honorés est faible, 91% de gens ont honoré les rendez-vous pris via l'adresse ***contact@mist-association.org***.

- **PERMANENCE SUR LE DROIT DE LA PROTECTION SOCIALE**

Association : Collectif des Accidentés du Travail, handicapés et Retraités pour l'Egalité des Droits (CATRED)

Informer le public en matière de protection sociale (allocation de solidarité aux personnes âgées, anciens combattants, prestations sociales et familiales, Sécurité sociale, MDPH etc.) et de droit au séjour pour raisons médicales.

La permanence assurée par madame Stéphanie SEGUES a lieu tous les jeudis de 14h00 à 17h00.

En 2019, les 40 permanences assurées ont permis de renseigner et accompagner 121 personnes dans leurs démarches, pour un taux de fréquentation de 87 %.

- **PERMANENCE DU REPRESENTANT DU MEDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS**

Cette permanence est ouverte à tout usager qui rencontre un litige avec l'un des services de la Ville de Paris et qui, après sollicitation, ne parvient à obtenir une réponse, juge inadaptée la réponse reçue ou pense faire l'objet d'une mesure injustifiée.

Madame DEPONT assure cette permanence le mercredi après-midi.

Les domaines concernés sont notamment : l'attribution d'aides ou d'allocations, une cantine scolaire ; toute question, notamment, de voirie, d'hygiène ou de dommages impliquant la Mairie de Paris. La Médiation de la Ville de Paris est également compétente pour connaître des litiges entre les administrations et leurs agents.

En 2021, les 10 permanences assurées ont permis de recevoir 13 personnes.

- **PERMANENCES DU DELEGUE DE LA DEFENSEURE DES DROITS**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LE DÉFENSEUR DES DROITS

Au sens de la législation organique et ordinaire, l'institution du Défenseur des Droits assure les missions de médiation entre les usagers et les services publics, de défense des droits de l'enfant, de lutte contre les discriminations, et veille au respect des règles de déontologie de la sécurité.

Le PAD 18 accueillait en 2021 deux permanences hebdomadaires assurées par Monsieur Michel LASGI, ancien représentant du Médiateur de la République, chaque mardi, de 9h15 à 11h45 et de 14h à 16h30.

La demande des usagers en la matière reste constante, quand bien même on relève une grande difficulté de la part de ces derniers à comprendre le rôle réel de l'institution.

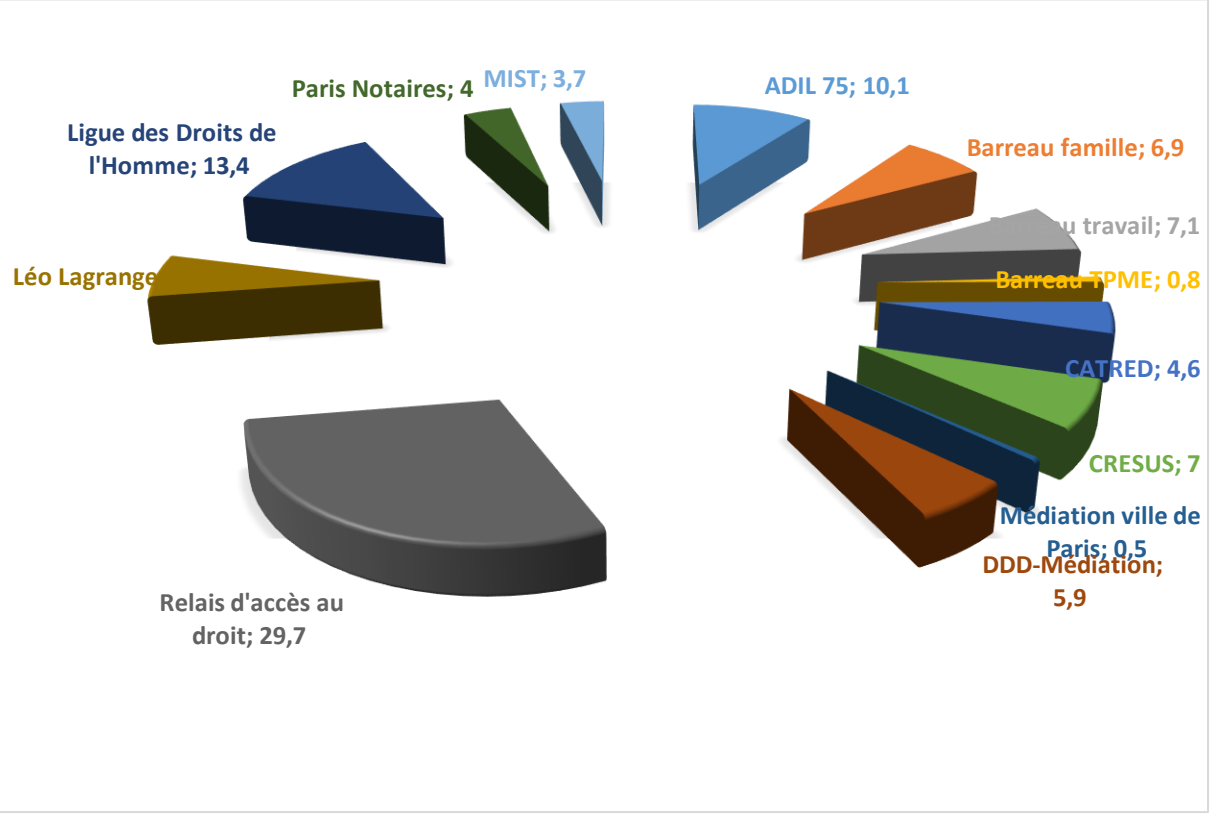
En 2019, 66 permanences ont permis d'accueillir 187 personnes.

- **PARIS NOTAIRES**

CHAMBRE DES NOTAIRES DE PARIS

En 2021, les notaires parisiens ont assuré 21 permanences et ont reçu 105 personnes.
Les permanences ont lieu les 1er et 3èmes mercredis du mois dans l'après-midi.

Répartition des taux de permanences assurées par les intervenants en 2021



Domaines de droit des permanences

3. STATISTIQUES DU PAD POUR L'ANNEE

3.1. STATISTIQUES GENERALES

		1er trimestre	En %	2ème trimestre	En %	3ème trimestre	En %	4ème trimestre	En %	Année 2021	En %
Accueil	Accueil Téléphonique	2120	54,53	1910	55,30	1312	52,65	1 457	47,20	**6 799**	52,62
	Accueil Direct	835	21,48	655	18,96	560	22,47	867	28,09	**2 917**	22,58
	Accueil courriel	175	4,50	156	4,52	114	4,57	114	3,69	**559**	4,33
	Dont Accueil renforcé	*907*	*28,98*	*742*	*27,27*	*487*	*24,52*	*683*	*28,01*	**2 819**	*27,44*
	Sous-total Accueil	**3 130**	**80,50**	**2 721**	**78,78**	**1 986**	**79,70**	**2 438**	**78,98**	**10 275**	**79,52**
Permanences	Personnes reçues en permanence	758	19,50	733	21,22	506	20,30	649	21,02	**2 646**	20,48
	Informations collectives		0		0		0		0	**0**	0
	Sous-total Permanences	**758**	**19,50**	**733**	**21,22**	**506**	**20,30**	**649**	**21,02**	**2 646**	**20,48**
	Total	**3 888**	**100**	**3 454**	**100**	**2 492**	**100**	**3 087**	**100**	**12 921**	**100**

3.2 L'ACCUEIL

3.2.1 ORIGINES D'ORIENTATION DES PERSONNES REÇUES

	Total 2021	En %
Déjà venu au PAD	3285	34,1
Mairie du 18e arrondissement	1451	14,7
Autres mairies et services municipaux	54	0,3
Services sociaux	1196	11,9
Média, communication, Internet	2000	18,5
Bouche à oreille	1556	14,8
PAD 13	13	0,1
PAD 15	8	
PAD 19	48	
PAD 20	11	0,1
PAD Pénitentiaire	14	
Associations	469	4,7
Police	13	
Autres institutions (hôpital, etc.)	62	0,1
Juridictions (BAJ, TI, etc.)	30	0,1
Bus de la Solidarité	9	
Permanences Palais ou Mairie	4	
PIMMS	28	0,4
MJD10	3	
MJD14	1	
MJD17	20	
Total	**10275**	**100**

3.2.2. DOMAINES DE DROIT SOLLICITES

	Total 2021	En %
Droit civil	***1156***	***11,25***
Droit de la famille	755	7,35
Droit des personnes, successions, biens	401	3,90
Droit pénal	***389***	***3,79***
Victimes	132	1,28
Victimes de violences conjugales	5	0,05
Victimes de violences conjugales (1ère fois)	21	0,20
Victimes de violences conjugales (déjà venue)	19	0,18
Mis en cause	212	2,06
Consommation (contrats, banque, assurance)	513	4,99
Surendettement	305	2,97
Droit des sociétés	36	0,35
Travail	743	7,23
Protection sociale	425	4,14
Logement	1051	10,23
Administratif	571	5,56
Droit des étrangers/Nationalité/Asile	4104	39,94
Aide juridictionnelle	159	1,55
Autres	***820***	***7,98***
Autres juridiques	586	5,70
Autres non juridiques	234	2,28
Discrimination	3	0,03
Total	**10275**	**100**

3.2.3. DEMARCHES EFFECTUEES A L'ACCUEIL

		Total 2021	En %
Accueil normal	Gestion et prise de RDV au PAD	4318	42,02
	Orientation vers réseau accès au droit et prise de RDV	2109	20,53
	Orientation / contact vers les services sociaux	339	3,30
	Orientation / contact vers autres structures compétentes	690	6,72
	Sous-total Accueil normal	***7456***	***72,56***
Accueil renforcé	Dossier AJ / droit de suite	134	1,30
	Rédaction courriers / constitution de dossier	42	0,41
	Traduction / interprétariat	265	2,58
	Information juridique sans rendez-vous	2100	20,44
	Recherche d'informations	3	0,03
	Explications et lecture de courriers ou de décision de justice	270	2,63
	Violences conjugales	***5***	0,05
	VC : dossier AJ	0	0
	VC : rédaction courriers / constitution de dossier	1	0,01
	VC : information juridique sans rendez-vous	4	0,04
	VC : orientations diverses	0	0
	VC : explications et lecture de courrier ou de décision de justice	0	0
	Sous-total Accueil renforcé	***2819***	***27,44***
	Total	**10275**	**100**

3.3. LES PERMANENCES

Personne déjà venue	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
OUI	**766**	**28,95**	**374**	**27,54**
Pour le même problème	*612*	*79,9*	*293*	*78,3*
Pour un problème différent	*154*	*20,1*	*81*	*21,7*
NON	**1880**	**71,05**	**984**	**72,46**
Total	**2646**	**100**	**1358**	**100**

3.3.1. LE PROFIL DES USAGERS

Sexe	Total 2021	En %
Homme	1287	48,64
Femme	1358	51,32
Personne morale	1	0,04
Total	**2646**	**100**

Catégorie d'âge	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
Mineur	7	0,26	2	0,15
18 25 ans	166	6,27	101	7,46
26 40 ans	962	36,36	531	39,25
41 65 ans	1193	45,09	589	43,53
+ de 65 ans	318	12,02	135	9,98
Total	**2646**	**100**	**1358**	**100**

Nationalités	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
France	841	31,78	481	35,42
U.E.	51	1,93	30	2,21
Hors U.E.	1754	66,29	847	62,37
Total	**2646**	**100**	**1358**	**100**

Situation familiale	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
Célibataire	1271	48,03	663	48,82
Marié / Pacsé	796	30,08	343	25,26
Concubin	176	6,65	88	6,48
Divorcé / séparé	333	12,59	214	15,76
Veuf	70	2,65	50	3,68
Total	**2646**	**100**	**1358**	**100**

Statut professionnel et ressources	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
Salarié	1022	38,62	492	36,23
Travailleurs indépendants	64	2,42	37	2,72
Chômeur indemnisé	138	5,22	65	4,79
Retraité	344	13,00	155	11,41
Etudiant	81	3,06	37	2,72
Prestations sociales	271	10,24	167	12,30
Travail non déclaré	136	5,14	47	3,46
Sans ressources	590	22,30	358	26,36
Total	**2646**	**100**	**1358**	**100**

Types de logement	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
Propriétaire	160	6,05	103	7,58
Locataire (privé)	826	31,22	417	30,71
Locataire (social)	714	26,98	404	29,75
Hôtel / Foyer	331	12,51	183	13,48
Hébergé par des proches	507	19,16	190	13,99
Squatter, SDF	108	4,08	61	4,49
Total	**2646**	**100**	**1358**	**100**

Lieux de domicile	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
Paris 18	**1589**	**60,05**	**818**	**60,24**
Charles Hermite / Evangile	139	5,25	66	4,86
La Chapelle / Marx Dormoy	344	13,00	172	12,67
Goutte d'Or	571	21,58	290	21,35
Amiraux / Simplon / Poissonniers	52	1,97	26	1,91
Moskowa / Porte Montmartre	87	3,29	52	3,83
Grandes carrières / Clichy	116	4,38	63	4,64
Clignancourt / Jules Joffrin	223	8,43	115	8,47
Montmartre	57	2,15	34	2,50
Paris autres arrondissements	**611**	**23,09**	**310**	**22,83**
1er	6	0,23	1	0,07
2ème	4	0,15	3	0,22
3ème	24	0,91	6	0,44
4ème	6	0,23	3	0,22
5ème	3	0,11	3	0,22
6ème	2	0,08	1	0,07
7ème	0	0		0
8ème	4	0,15	3	0,22
9ème	49	1,85	33	2,43
10ème	56	2,12	28	2,06
11ème	39	1,47	23	1,69
12ème	41	1,55	14	1,03
13ème	24	0,91	14	1,03
14ème	13	0,49	6	0,44
15ème	29	1,10	15	1,10
16ème	20	0,76	11	0,81
17ème	119	4,50	66	4,86
19ème	105	3,97	31	2,28
20ème	65	2,46	48	3,53
Inconnu	2	0,08	1	0,07
Autres communes	**446**	**16,86**	**230**	**16,94**
Total	**2646**	**100**	**1358**	**100**

3.3.2. ORIGINE D'ORIENTATION

	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
Déjà venu au PAD	759	28,68	367	27,03
Mairie du 18e arrondissement	223	8,43	129	9,50
Autres mairies et services municipaux	62	2,34	29	2,14
Services sociaux	517	19,54	283	20,84
Média, communication, Internet	253	9,56	143	10,53
Bouche à oreille	505	19,09	235	17,30
PAD 13	11	0,42	3	0,22
PAD 15	6	0,23	5	0,37
PAD 19	14	0,53	3	0,22
PAD 20	15	0,57	9	0,66
PAD Pénitentiaire	8	0,30	1	0,07
MJD	13	0,49	8	0,59
RAD	4	0,15	3	0,22
Associations	133	5,03	68	5,01
Police	3	0,11		0
Autres institutions (hôpital, etc.)	29	1,10	16	1,18
Juridictions (BAJ, TI, etc.)	15	0,57	4	0,29
Bus de la Solidarité	28	1,06	26	1,91
Permanences Palais ou Mairie	9	0,34	6	0,44
PIMMS	7	0,26	4	0,29
Autres	32	1,21	16	1,18
Total	**2646**	**100**	**1358**	**100**

3.3.3. BILAN DE FREQUENTATION DES PERMANENCES

2021											
Type de permanence	NB Perm	NB Pers	En %	Ratio	RDV non honorés	En %	Délai d'attente (estimation)	NB Pers. 1er RDV	Durée des RDV		
									moins de 30 min	moins de 1 h	plus de 1 h
ADIL 75	57	268	10,1	4,7	71	20,9	6	179	232	36	0
Barreau famille	46	183	6,9	4	46	20,1	5	144	130	52	1
Barreau travail	47	189	7,1	4	56	22,9	5	146	119	69	1
Barreau TPME	10	21	0,8	2,1	3	12,5	10	19	10	10	1
CATRED	40	121	4,6	3	18	12,9	7	62	38	57	26
CRESUS	45	186	7	4,1	38	17	7	104	65	121	0
Médiation de la Ville de Paris	10	13	0,5	1,3	1	7,1		12	4	9	0
DDD - Médiation	61	155	5,9	2,5	33	17,6	5	125	142	13	0
Relais d'accès au droit	263	785	29,7	3	124	13,6	10	609	165	583	37
Léo Lagrange	49	166	6,3	3,4	60	26,5	5	85	98	66	2
Ligue des droits de l'Homme	73	354	13,4	4,8	69	16,3	8	242	246	108	0
Paris Notaires	21	105	4	5	11	9,5	6	88	48	57	0
MIST	34	99	3,7	2,9	10	9,2		65	33	51	15
Coordinateur / absences	0	1	0					0	0	1	0
Total	**756**	**2646**	**100**	**3,5**	**540**	**16,9**	**6**	**1880**	**1330**	**1233**	**83**

3.3.4. LES DOMAINES DE DROIT DES PERMANENCES

		Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
DROIT CIVIL		**452**	**14,16**	**307**	**17,95**
Droit des personnes	Etat civil	31	0,97	20	1,17
	Protection mineurs	6	0,19	5	0,29
	Protection majeurs	7	0,22	4	0,23
Droit de la famille	Contrat mariage / PACS	8	0,25	5	0,29
	Divorce / séparation	97	3,04	71	4,15
	Prestation compensatoire	1	0,03	1	0,06
	Mesures enfant	100	3,13	68	3,98
	Filiation et autorité parentale	40	1,25	34	1,99
Biens		32	1,00	22	1,29
Responsabilité civile personnelle		2	0,06	1	0,06
Responsabilité civile professionnelle		1	0,03	1	0,06
Successions		81	2,54	50	2,92
Procédure civile		10	0,31	5	0,29
Exécution des jugements		36	1,13	20	1,17
DROIT PENAL		**134**	**4,20**	**114**	**6,67**
Aide aux victimes	Victimes de violences conjugales	34	1,07	33	1,93
	Victimes de violences intrafamiliales	9	0,28	9	0,53
	Victimes atteintes aux personnes	31	0,97	31	1,81
	Victimes atteintes aux biens	2	0,06	2	0,12
	Victimes accident de la circulation	0	0		0
Mis en cause	MC violences conjugales	12	0,38	11	0,64
	MC violences intrafamiliales	6	0,19	6	0,35
	MC atteintes aux personnes	21	0,66	19	1,11
	MC atteintes aux biens	8	0,25	2	0,12
	MC accident circulation	2	0,06		0
Casiers judiciaires et autres fichiers		9	0,28	1	0,06
CONSOMMATION - SURENDETTEMENT		**408**	**12,79**	**195**	**11,40**
Contrats		123	3,85	70	4,09
Surendettement		151	4,73	74	4,33
Banque		76	2,38	34	1,99
Assurance		58	1,82	17	0,99

		Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
DROIT DU LOGEMENT		**368**	**11,53**	**185**	**10,82**
Obligations bailleur		107	3,35	65	3,80
Obligations locataire		69	2,16	34	1,99
Copropriété		48	1,50	26	1,52
Troubles de voisinage		20	0,63	11	0,64
Expulsion locative		40	1,25	16	0,94
DALO		84	2,63	33	1,93
DROIT DU TRAVAIL ET PROTECTION SOCIALE		**465**	**14,57**	**225**	**13,16**
Contrat de travail	Conclusion contrat travail	15	0,47	3	0,18
	Exécution contrat travail	84	2,63	37	2,16
	Rupture contrat travail	119	3,73	61	3,57
Couverture sociale		96	3,01	44	2,57
Prestations sociales et familiales		43	1,35	27	1,58
Invalidité et handicap		21	0,66	11	0,64
Retraite		22	0,69	18	1,05
Maladie professionnelle et accident travail		65	2,04	24	1,40
Anciens combattants		0	0		0
DROIT DES SOCIETES		**8**	**0,25**	**6**	**0,35**
DROIT DES ETRANGERS ET ACCES A LA NATIONALITE		**1235**	**38,70**	**623**	**36,43**
Visa		31	0,97	14	0,82
Droit au séjour		793	24,85	403	23,57
Refus de séjour		92	2,88	40	2,34
Mesures d'éloignement		45	1,41	20	1,17
Regroupement familial		106	3,32	74	4,33
Asile		26	0,81	4	0,23
Nationalité		142	4,45	68	3,98
DISCRIMINATIONS		**2**	**0,06**	**2**	**0,12**
Emploi		1	0,03	1	0,06
Logement		0	0		0
Education		1	0,03	1	0,06
Services publics		0	0		0
Biens et services		0	0		0

	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
ADMINISTRATIF	**108**	**3,38**	**47**	**2,75**
Culture	0	0		0
Emploi	6	0,19	4	0,23
Enfance / jeunesse	5	0,16	4	0,23
Environnement	10	0,31		0
Social	0	0	7	0,41
Urbanisme / construction	4	0,13	3	0,18
Voirie / circulation	20	0,63	5	0,29
Responsabilité administrative	2	0,06	1	0,06
Fiscalité / amendes	61	1,91	23	1,35
AIDE JURIDICTIONNELLE	**11**	**0,34**	**6**	**0,35**
Aide juridictionnelle	11	0,34	6	0,35
AUTRES	**0**	**0**	**0**	**0**
Ecrivains publics	0	0	0	0
Total	**3191**	**100**	**1710**	**100**

3.3.5. ACTIONS ENTREPRISES PAR LES INTERVENANTS

	Total 2021	En %	*Public féminin*	En %
Information	2401	55,20	1235	54,74
Orientation	419	9,63	255	11,30
Conseil	329	7,56	204	9,04
Accompagnement extérieur	48	1,10	18	0,80
Courrier juridiques / recours	369	8,48	148	6,56
Courriers administratifs	197	4,53	88	3,90
Constitution de dossiers	477	10,97	241	10,68
Médiation	23	0,53	16	0,71
Droit de suite	15	0,34	7	0,31
Dossiers d'aide juridictionnelle	72	1,66	44	1,95
Total	**4350**	**100**	**2256**	**100**

4. Le Point d'accès au Droit et l'extérieur

La crise sanitaire a eu pour effet de ne pas être sollicité au cours de l'année 2021 pour des informations collectives à destination des professionnels ou du public. Néanmoins le contact du PAD avec son territoire n'a pas été rompu. Au titre de la désignation comme personne qualifiée au ***comité de gestion de l'arrondissement*** en décembre 2020, le coordinateur du PAD a pris part à l'installation dudit comité en 2021. A l'occasion du deuxième comité de gestion, les travaux étaient orientés autour du public jeune, une préoccupation majeure du PAD. Ce comité a été l'occasion de rencontrer notamment le SSFE (service social en faveur des élèves), par le biais d'assistantes sociales au sein d'établissements d'enseignement, professionnelles essentielles pour aller vers les plus jeunes.

Par ailleurs, la participation du coordinateur au ***comité de suivi pour l'accès aux droits des familles en hôtel*** s'est poursuivie en 2021. Parmi les groupes de travail réunis autour de cette thématique retenue par la mairie d'arrondissement, le groupe « Accès aux droits ». Le comité a été l'occasion de définir sur le périmètre juridique de l'accès aux droits, les besoins constatés des usagers, les difficultés rencontrées et la présentation des dispositifs d'accès au droit existants.

Enfin, la tendance récente à gérer la prise de rendez-vous par internet a poursuivi sa progression. De 432 en 2020 à 559 courriels enregistrés en 2021. Outre la prise de rendez-vous, la messagerie ***contact.pad18@droitsdurgence.org*** a permis de répondre à des professionnels impliqués dans la réponse aux usagers.

En conclusion, l'année 2021 marquée elle aussi par le sceau de la crise sanitaire et a vu l'équipe du PAD s'adapter sans cesse ; est aussi une année qui a vu la fréquentation du PAD augmenter. L'évolution sur les trois dernières années de la fréquentation témoigne de cette courbe à la hausse. Le droit du séjour des étrangers demeure et la tendance est à la hausse, le domaine de droit le plus demandé à l'accueil et le plus pratiqué en permanence. En termes d'accueil renforcé l'on renseigne désormais « démarches numériques ». Un symptôme de la dématérialisation de quasiment toutes les démarches administratives auxquelles le public est confronté.