

DROITS
D'URGENCE

RAPPORT D'ACTIVITE

Point d'accès au
droit du 13^{ème}

Année 2022



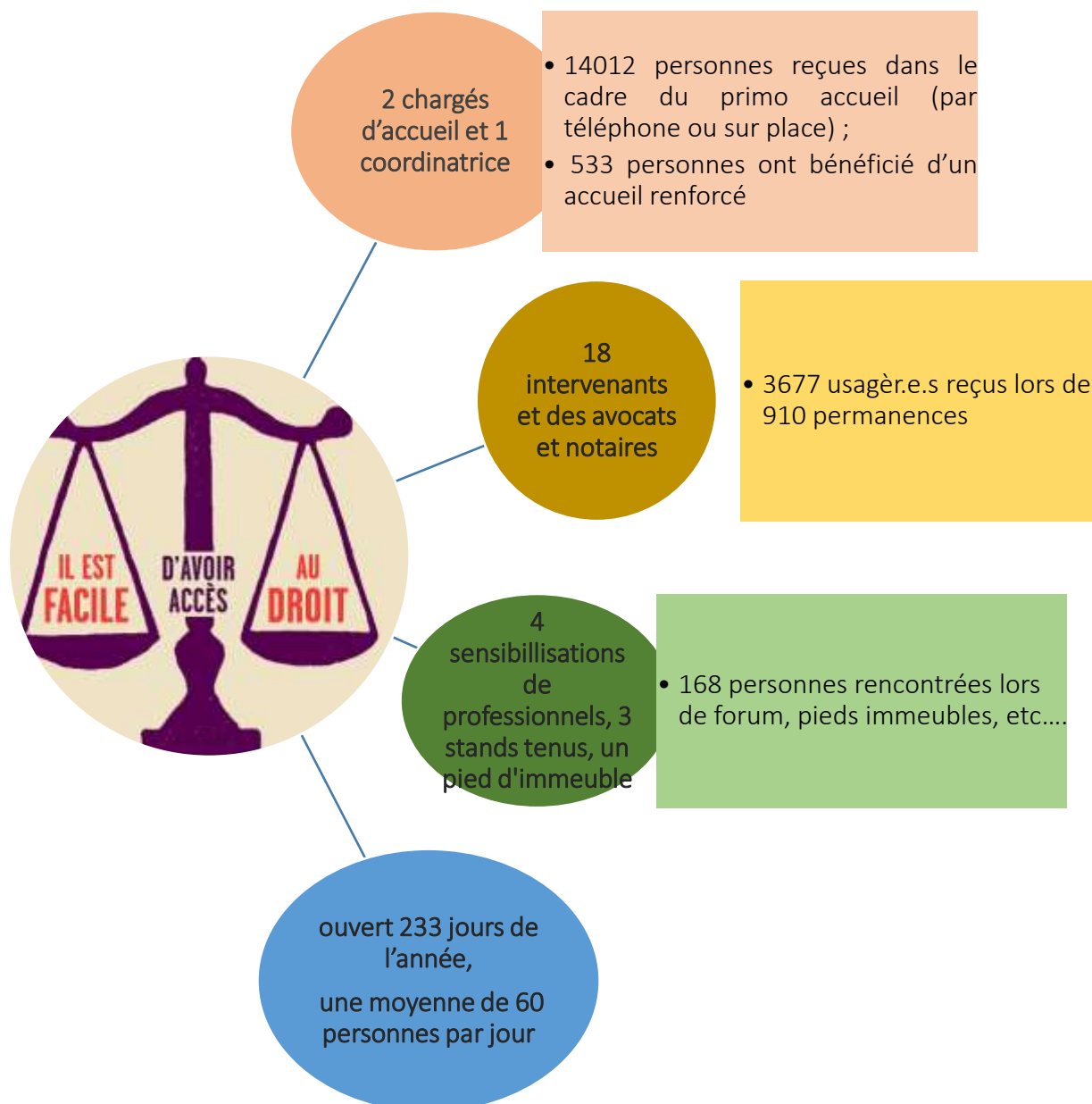
MAIRIE DE PARIS



mairie **13**

Titre 1 : Fonctionnement du PAD 13.....	4
A. Les modalités pratiques.....	4
B. Les intervenants	5
C. Planning au 01/01/2022	6
D. La coordination du dispositif	6
1) <i>La gestion et coordination du PAD par l'association Droits d'Urgence</i>	6
2) <i>L'équipe du PAD</i>	7
Titre 2 : Aperçu général de l'activité	9
A. L'activité de l'accueil du PAD 13.....	9
1) <i>Origine de l'orientation des personnes reçues à l'accueil</i>	10
2) <i>Les domaines de droit sollicités par les personnes à l'accueil</i>	10
3) <i>Actions effectuées par l'accueil du PAD 13</i>	10
B. L'activité de permanences du PAD 13	12
1) <i>Les caractéristiques du public</i>	12
2) <i>Les domaines de droit sollicités en permanence</i>	13
3) <i>La fréquentation des permanences</i>	13
4) <i>Informations sur les actions entreprises par les intervenants</i>	13
5) <i>Modalités de fonctionnement des permanences</i>	14
Titre 3 : Les actions et le travail de mise en réseau.....	18
I. Partenariats.....	18
II. Permanences - Informations collectives	19
III. Communication	20
Annexes	22
<i>Annexe 1 : Statistiques</i>	22
<i>Annexe 2 : Rapport des intervenants associatifs</i>	22

Le PAD 13 en quelques chiffres....



Titre 1 : Fonctionnement du PAD 13

Présentation générale :

Le Point d'accès au Droit du 13^{ème} (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^{ème} arrondissement, l'Etat, la Région Ile de France et le Conseil départemental de l'accès au droit de Paris.

Implanté dans le 13^{ème} 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^{ème} arrondissement en priorité.

A. Les modalités pratiques

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^{ème} arrondissement sont les suivants :

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.

Le PAD a été fermé en 2022 aux périodes suivantes :

- Le 10 janvier pour une intervention technique,
- Pour formation de l'équipe : Les 21 mars, le 22 septembre matin et le 15 décembre matin
- Pour congés
 - le 27 mai,
 - le 4 juillet
 - du 14 au 17 juillet
 - du 25 au 30 juillet
 - du 15 au 22 août
 - du 31 octobre au 4 novembre,
 - du 26 au 30 décembre

B. Les intervenants

Des *informations juridiques* et un accompagnement dans les démarches sont assurées par des juristes, salarié.es de diverses associations (ADIL 75, CIDFF de Paris, Association Léo Lagrange, CRESUS, Droits d'urgence, Jurissecours), des avocat.es 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 professionnel.es traitent divers domaines de droit qu'une personne est amenée à rencontrer dans sa vie personnelle. Ces domaines de droit sont r :

- 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).

En 2022, les permanences ont été assurées en présentiel, sauf exceptionnellement en début d'année, en distanciel, afin de gérer le flux des personnes au sein du local du PAD, mais également selon les demandes des intervenants.

Par la suite, des rendez-vous ont parfois été proposés par téléphone, dans des situations d'urgence, ou lorsqu'il s'agissait de remplacer un rendez-vous dans un bref délai, ou encore lorsqu'une personne rencontrait des difficultés pour se déplacer.

Par conséquent, en janvier 2022, certaines permanences ont été assurées à distance. De plus quand les permanences avaient lieu sur place au PAD, une alternance de rendez-vous a été organisée (un rendez-vous sur place puis un rendez-vous par téléphone), afin de gérer le flux de personnes sur le local du PAD. Enfin, l'accueil et les permanences ont été assurés à distance 2 lundis en janvier, et 2 lundis en juillet en l'absence de permanences ou en raison de fortes chaleurs.

C. Planning au 01/01/2022

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

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.

Parce que la rupture de droit est la principale cause de l'exclusion, Droits d'urgence mobilise des professionnel.les du droit, bénévoles et salarié.es, pour aller au plus près des personnes en situation d'exclusion, les informer et les accompagner dans leur parcours administratif et juridique. Dans le cadre des permanences juridiques organisées au sein des associations humanitaires (Médecins du Monde, Emmaüs, Secours populaire, Armée du Salut, etc.), hôpitaux publics, établissements psychiatriques, prisons, l'association touche des hommes et des femmes qui renoncent ou ne peuvent franchir les portes des

mairies, des dispositifs publics ou des tribunaux. L'association Droits d'urgence est présente là où la précarité et l'exclusion sont dominantes, dans un lieu repéré par les habitants d'un quartier ou par les détenu.es en prison.

Droits d'urgence a pour premier objectif d'apporter gratuitement information et assistance juridiques aux plus démunis pour les aider à prendre conscience de leurs droits, à les connaître, les faire reconnaître, devant les juridictions et les administrations compétentes, afin de pouvoir les exercer de manière effective. Son travail est d'accueillir et faire de l'autre un sujet de droit, le rendre visible et lui redonner une place de citoyen.

Droits d'urgence anime et coordonne également des Points d'accès au droit (PAD) de la ville de Paris et en prison, le Bus de la solidarité du Barreau de Paris Solidarité, les Relais d'accès au droit de la ville de Paris et développe des dispositifs pilotes comme celui de l'accès au droit et santé mentale (ADSM).

Depuis 2017, Droits d'urgence a créé et déploie la plateforme numérique DroistDirects.fr, qui s'adresse aux victimes de violences conjugales, récompensée notamment par le label La France s'engage et le prix IMPACT « Fragilité sociale » d'Ashoka et Malakoff Médéric. Elle a été déployée dans le Pas-de-Calais et sur 4 arrondissements parisiens. Elle est adossée à un pôle dédié qui réalise des permanences et des formations.

Depuis plus de dix ans, Droits d'urgence dispense également des formations adaptées aux professionnels du droit et aux travailleurs sociaux des secteurs publics et privés. Ces formations ont pour objectif de permettre aux différents acteurs d'appréhender le droit de manière pratique et de l'utiliser comme un véritable outil de travail dans l'aide à l'insertion des publics fragiles.

Acteur majeur et reconnu de l'accès au droit à Paris et en France, Droits d'urgence participe de la sensibilisation des pouvoirs publics aux enjeux de la lutte contre l'exclusion. Membres d'observatoires et réseaux nationaux, l'association est régulièrement associée aux débats parlementaires.

En 2022, Droits d'urgence a été présente au sein de 96 lieux d'intervention. Les actions menées par l'association sont coordonnées par un conseil d'administration composé de 14 membres et par une équipe de 50 salariés (48.8 ETP). Elles mobilisent à ce jour également plus de 379 bénévoles¹.

2) L'équipe du PAD

L'équipe du PAD est constituée :

- d'une chargée d'accueil juridique et sociale (poste couvert par une convention adulte relais) : Jing Wu (du 9 mars au 20 juin 2022), puis Sou Loan Ung (à partir du 12 octobre 2022)

Une nouvelle chargée d'accueil juridique et sociale, Jing Wu, est arrivée le 9 mars 2022 au PAD. Celle-ci a pu observer les permanences du PAD, et rencontrer les intervenants. De plus, elle a été sensibilisée au fonctionnement de la CNAV, de la CAF, et de la MDPH par le biais des partenaires du réseau d'inclusion numérique Paris Sud. Elle a également assisté à l'accueil des justiciables au sein du dispositif Bus Barreau de Paris solidarité, et visité les structures du quartier Kellermann, ainsi que l'accueil du PAD 20. Elle a été formée sur Sharepoint / Microsoft office 365, en droit des étrangers (sur les ressortissants communautaires). Elle a enfin assisté à la formation « sensibiliser au cadre et aux missions de médiateur social », organisée par France médiation.

¹ Voir le site de l'association www.droitsurgence.org

Jing Wu a démissionné de ses fonctions le 20 juin 2022, indiquant avoir des difficultés à travailler à l'accueil du PAD 13 en raison de l'agressivité du public et du stress engendré dans l'accueil du public précaire.

Jing Wu a été remplacée, à compter du 12 octobre 2022, par Sou Loan Ung. La nouvelle chargée d'accueil juridique et social a rencontré l'ensemble des intervenants du PAD et assisté à leurs permanences. Elle a été en observation à l'accueil du PAD 20 et à l'accueil du Bus Barreau de Paris Solidarité.

Elle a également assisté à des sessions de sensibilisation sur les sites administratifs en ligne de la CPAM, CNAV, MDPH, CAF, Pôle emploi, et direction de la solidarité dans le cadre du réseau d'inclusion numérique Paris Sud, ainsi qu'à la présentation de l'action sociale et des dispositifs sociaux pour les seniors dans le cadre d'Accueil 13. Sou Loan Ung a par ailleurs assisté à la formation « accueil des victimes » animé par le CIDFF de Paris.

- d'un chargé d'accueil juridique et sociale : Ammar Sediri.

Ammar Sediri est en poste depuis août 2020. Il a suivi des séances de supervision et analyses de pratiques en 2022. Il a été formé sur le RGPD par Devoteam et a été sensibilisé au site et démarches de Pôle emploi via le réseau d'inclusion numérique. Il a aussi reçu des formations juridiques sur les bases des mesures d'éloignement (IRTF, OQTF...), sur le statut des citoyens de l'UE et la procédure pénale et sur la procédure civile par Droits d'urgence

Il a aussi été formé sur la manipulation d'extincteurs des chargés d'accueil par la DILT

Enfin, il a été formé à l'utilisation de France Connect par l'ASTS, et a obtenu l'habilitation "aidant connect".

- et d'une coordinatrice : Anne Rohmer

Anne Rohmer est coordinatrice du PAD 13 depuis le 17 mars 2010. Elle a participé en 2022 à des séances de supervision, et à une formation sur le RGPD, ainsi que sur la sécurité dans les ERP.

La coordinatrice a été sensibilisée sur le rôle de responsable "aidant connect". Après avoir suivi la formation sur France connect, elle a reçu l'habilitation "aidant connect".

En conclusion, l'équipe du PAD suit régulièrement des formations, afin d'appréhender au mieux les problématiques des usagers auxquelles ils/elles sont confrontés.

Ils bénéficient également, par l'intermédiaire des partenaires du PAD, de présentations de dispositifs sociaux utiles à leur métier, leur permettant de mieux orienter et aider les usagers.

- Autres personnels (collègues, stagiaires, bénévoles)

L'équipe du PAD a été aidée pendant des périodes d'absence ou de formation du personnel, soit de salariés de l'association, soit de bénévoles (juristes en recherche d'emploi, étudiants en master) ou stagiaires (étudiante de science po, stagiaire présents sur d'autres dispositifs de Droits d'urgence).

L'équipe a notamment accueilli une étudiante de Sciences Po qui a été présente les mercredis matin depuis début février pour assurer de l'accueil au PAD, observer les permanences juridiques. La stagiaire du bus du Barreau de Paris solidarité est venue assister à l'activité du PAD 13 une journée.

Des bénévoles apportent ponctuellement un renfort à l'accueil des usagers au PAD, en soutien d'un.e salarié. Ils et elles ont été formés par l'équipe du PAD, afin de connaître l'ensemble des permanences organisées dans la structure, mais aussi l'ensemble du réseau d'accès au droit. Ils sont encadrés, lors de leur venue au PAD, par le personnel présent. Un guide a été constitué afin de faciliter leur action d'orientation lors de leur présence à l'accueil.

Titre 2 : Aperçu général de l'activité

Au cours de l'année 2022, **17857** personnes ont été accueillies et aidées par le PAD 13, se répartissant plus spécifiquement comme suit :

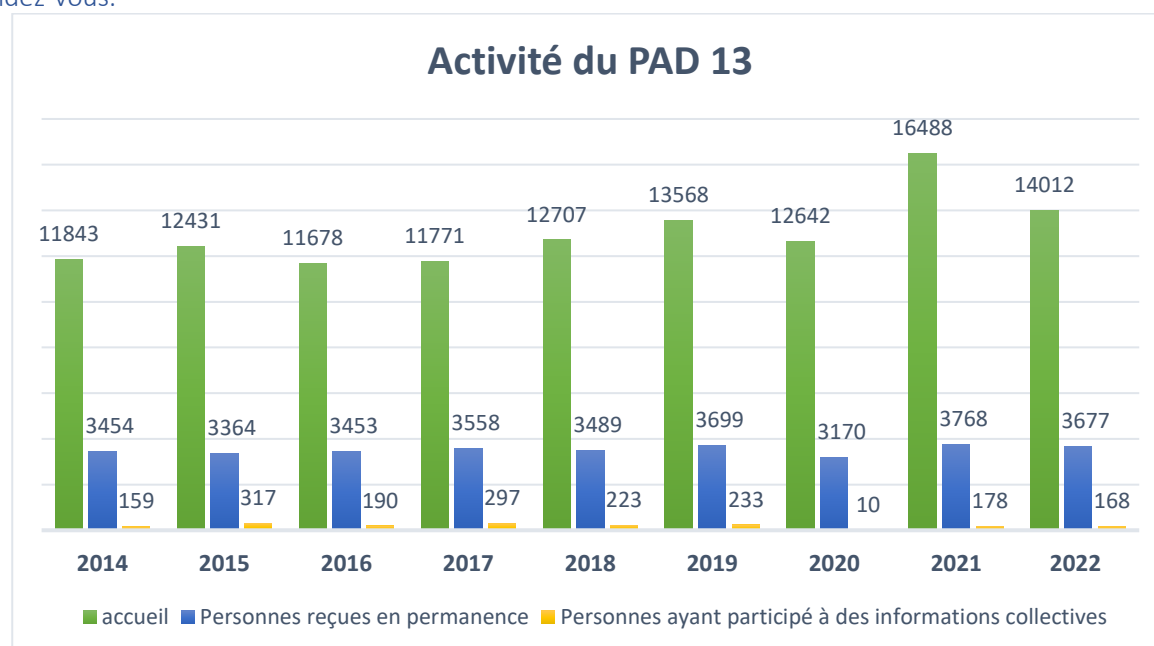
- 14012 personnes dans le cadre du primo accueil (par téléphone ou sur place) ;
- 533 personnes ont bénéficié d'un accueil renforcé 2;
- 3677 personnes ont été reçues dans le cadre de permanences juridiques, sociales ou administratives ;
- 168 personnes ont bénéficié d'une information collective dans le cadre de partenariats extérieurs au PAD.

A. L'activité de l'accueil du PAD 13

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

De janvier à avril 2022, des problèmes de connexion internet et de téléphone du PAD a engendré des difficultés pour joindre l'accueil du PAD. Ainsi, les chiffres d'accueil téléphonique et mails ont diminué sur cette période. Enfin, le manque de personnel sur certaines périodes de l'année pour assurer l'accueil des usagers a eu un impact sur le nombre de personnes auxquelles l'accueil pouvait répondre. Même si ces chiffres statistiques diminuent, la demande est constante, et certaines demandes n'ont pu trouver de réponses. De plus, lorsque les usagers n'arrivent pas à nous joindre, la plupart du temps ils se présentent sur place, et peuvent faire preuve parfois d'agressivité si nous n'avons pas de rendez-vous à leur proposer. La conséquence est que ces situations mobilisent du temps pour l'équipe du PAD.

Des demandes de rendez-vous sont aussi effectuées par email, soit par des usagers qui n'arrivent pas à nous joindre ou demandent une information juridique, soit par des travailleurs sociaux qui sollicitent des rendez-vous.



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

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

L'orientation provient principalement :

- Des médias (sites internet, coordonnées trouvées via paris.fr ou via les moteurs de recherche, etc...) : 31,80%.
- Via le 3039 : quelques appels via ce numéro d'octobre à décembre 2021, puis de nouveau depuis juin 2022. (1 personne par semaine environ).
- Le bouche à oreille : 11,20% il s'agit de personnes ayant déjà sollicité le PAD qui viennent avec d'autres usagers, ou qui accompagnent pour la traduction des personnes ayant des difficultés de compréhension du français. Le pourcentage en 2022 augmente par rapport à 2021.
- Les Services sociaux (services de la ville, mais aussi assistants sociaux de CHU ou CHRS, ou d'associations) : 4,80%

On constate que de nouvelles structures sollicitent le PAD, principalement des CHU situés près du 13^{ème} arrondissement,

- Des mairies : 1,90% des mairies parisiennes et 3,80% de la Mairie du 13^{ème} particulièrement. Les mairies du 5^{ème} et 12^{ème} arrondissement sont celles qui nous orientent plus par rapport aux années précédentes.
- L'orientation par le réseau d'accès au droit est stable : 1,30%. Il s'agit principalement des structures à proximité du PAD.

En 2020/2021, le nombre de personnes déjà venues au PAD était en diminution. Ce chiffre augmente en 2022 : 40,50%.

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 2022 sont :

- le droit des étrangers : 38%, comme en 2021.
- Le droit du logement : 12,30%, similaire à 2021

Par rapport à 2021, sont en augmentation :

- Le droit civil : 15,10%, dont 8,80% pour le droit de la famille : augmentation notamment en successions et biens.
- Le droit du travail : 11,30 %
- Les questions liées aux contrats de consommation, banque et assurance (6,50%)

3) Actions effectuées par l'accueil du PAD 13

Accueil simple

96,40 % du travail effectué par les agents d'accueil consiste à gérer ou orienter les usagers répartis comme suit :

- ⇒ 56,20% du temps est affecté à la gestion des rendez-vous (prise de rendez-vous, annulations et remplacements, communication de l'adresse et horaires, confirmation du rendez-vous, etc...).

⇒ 46,40% du temps est consacré à l'orientation, dont la majeure partie consiste à orienter vers le réseau d'accès au droit (40,10%), et 6% vers les structures compétentes.

Lors de ce travail d'orientation, l'accueil peut être amené :

- à prendre des rendez-vous via les services en ligne pour les usagers qui ne connaissent pas le dispositif ou n'ont pas accès à internet,
- à contacter les permanences limitrophes.
- à orienter vers des permanences au sein d'autres départements d'Ile-de-France notamment.

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

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.

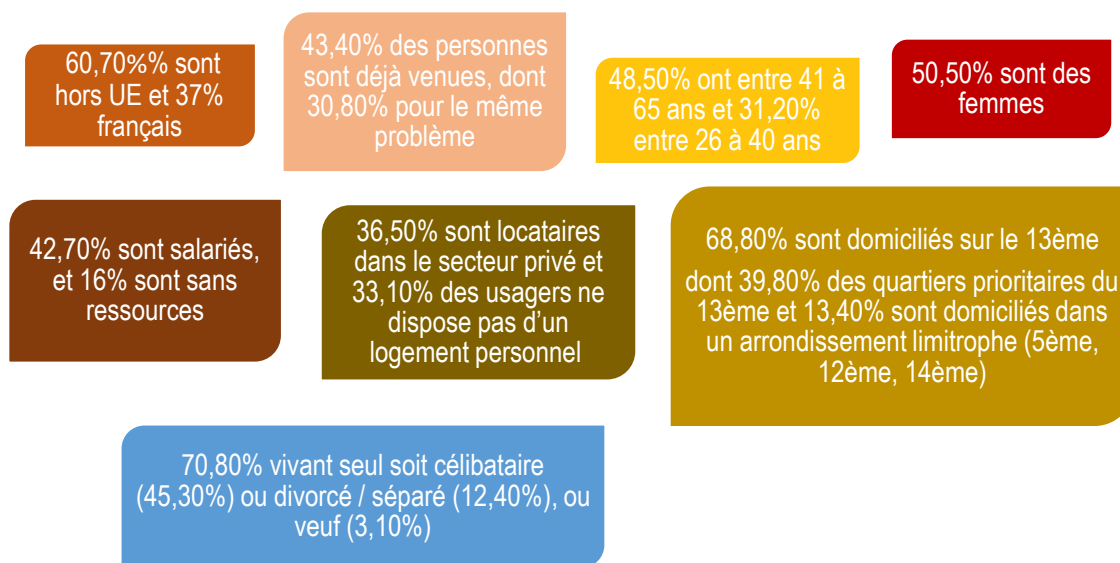
Les tâches les plus couramment réalisées consistent en :

- de la recherche d'informations (1,30%) : recherche d'adresse d'une structure où orienter, d'un flyer, demande de précisions à l'utilisateur pour comprendre mieux la situation, etc...
- des explications de courriers ou décisions de justice (0,70%), permettant de déterminer aussi si un recours ou une nouvelle requête peut être effectué. Informer les usagers des délais de recours, 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 (0,60%), information sur les documents à produire, explications et accompagnement de l'utilisateur lorsqu'il reçoit un courrier de demande de pièces complémentaires du bureau d'aide juridictionnelle.
- De l'information juridique sans rendez-vous (0,60%) : La coordinatrice du PAD a communiqué des informations juridiques lorsqu'elle recevait des personnes dans des situations d'urgence, ou quand cela ne nécessite pas une prise de rendez-vous.

B. L'activité de permanences du PAD 13

En 2022, 3677 personnes ont été reçues au cours de 910 permanences tenues au sein du PAD 13.

1) Les caractéristiques du public



Sont en augmentation :

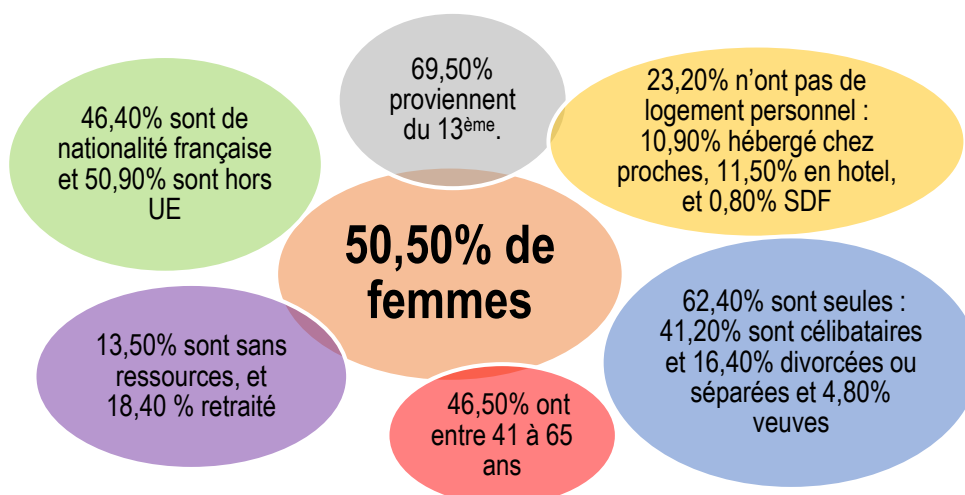
- La part du public âgé augmente depuis 2020. En 2022, il s'agit du pourcentage le plus élevé que l'on constate depuis 2014 (48,50% de 41 à 65 ans, et 14,50% plus de 65 ans).
- La part des personnes hors UE : chiffre qui augmente aussi depuis 2020.
- Augmentation du nombre de retraités (17,10%) et de personnes bénéficiant d'aides sociales (chômeur 6,90% et 9% de prestations sociales)
- Plus de locataires privés depuis 2020 (36,50% en 2022) et plus de personnes hébergées chez des proches qu'en 2021 (16,70%).

Par contre, par rapport à 2021, le PAD a reçu en 2022 moins de personnes seules (45,30% célibataire, 12,40% divorcé/séparé, et 3,10% veuf/ve), et moins de personnes sans ressources (16%).

Les personnes domiciliées sur le 13^{ème} continuent d'augmenter depuis 2020 (68,80% en 2022), dont celles en provenance des quartiers prioritaires (39,80%). Une part importante provient des arrondissements limitrophes (5^{ème}, 12^{ème} et 14^{ème} arrondissement), soit au total 13,40%.

Excepté les usagers dont les revenus sont issus du travail (44,70%), environ 55,30% des personnes reçues ne semblent pas avoir les ressources suffisantes pour accéder au droit autrement que par des dispositifs gratuits. Ce chiffre augmente par rapport à 2021.

Dans le public féminin majoritairement 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 :

- Le droit des étrangers (32,40%) : notamment les questions liées à la demande de renouvellement de titre de séjour (22,60%) naturalisation, refus de nationalité (4,30%)
- Le droit civil (18,30%) dont 5,50% sur le divorce, et 3,70% pour les mesures liées à l'enfant, ainsi que les successions (4%).
- Le droit du logement (14,50%) dont 2,80% sur la loi DALO, 2,60% sur les troubles de voisinage (double de 2021) et 5,50% sur les obligations du bailleur.

3) La fréquentation des permanences

Les permanences les plus fréquentées sont celles de :

- De la permanence d'avocat en droit de la famille (soit 5,6 personnes en moyenne, et 8,50% du nombre de personnes reçues)
- De Jurissecours (le juriste reçoit 5,5 personnes en moyenne, et cela représente 7,0% du nombre de personnes reçues en permanence)
- De Cresus (5,5 personnes et 10,80% du nombre de personnes reçues en permanence)

Par ailleurs, depuis l'ouverture du PAD, l'équipe effectue un travail afin de pallier les désistements, 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. Il est parfois proposé à l'utilisateur qui a un souci pour se déplacer au PAD pour son rdv, par exemple en raison de son état de santé, d'être contacté par téléphone par le juriste.

Depuis la crise sanitaire, à la demande de l'intervenant, si celui-ci par exemple 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 qui pourraient être pénalisant pour l'utilisateur.

4) Informations sur les actions entreprises par les intervenants

Les professionnels informent ou conseillent les usagers dans 53,80% des situations.

13,20% des actions consistent à orienter les usagers vers un autre service, et notamment vers une autre permanence du PAD plus adaptée au besoin de l'utilisateur.

26% des actions consistent en une prise en charge d'une personne, dont la rédaction de courriers juridiques ou recours (6,50%) et constitution de dossiers d'AJ (1,40%) et 4,40% de démarches numériques.

5) Modalités de fonctionnement des permanences

Description du fonctionnement global :

L'ensemble des permanences sont accessibles sur rendez-vous. Les permanences sont assurées sur place et accessoirement par téléphone (quand les intervenants ont été cas contact), ou si le PAD doit fermer et a besoin de maintenir une permanence.

Description du fonctionnement de chaque permanence :

➤ Permanence de l'association ADIL 75



La permanence a lieu tous les mercredis matin. Elle informe sur les droits et obligations des locataires et propriétaires. En 2022, 48 permanences de l'ADIL 75 ont permis d'accueillir 251 personnes, soit 5,2 personnes reçues par permanence en moyenne.

La permanence a été assurée en présentiel principalement sauf début 2022, lors de la reprise de l'épidémie du Covid (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 2^{ème} et 4^{ème}s vendredis du mois, 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 2022, 24 permanences ont permis d'accueillir 126 personnes, soit 5,3 consultations par permanence en moyenne.

Les permanences ont été assurées en présentiel toute l'année 2022.

➤ Permanence de l'association Cresus

La permanence a lieu tous les 15 jours, les 1^{er} et 3^{ème}s 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 2022, 21 permanences ont permis d'accueillir 116 personnes, soit 5,5 consultations par permanence en moyenne. La fréquentation est supérieure à l'année 2021. (En 2021 : 4,9 personnes par permanence)

2 permanences ont été assurées par téléphone début 2022, et le restant de l'année 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 2022, 48 permanences ont permis d'accueillir 265 personnes soit 5,5 consultations par permanence en moyenne.

Les permanences ont été assurées en présentiel toute l'année 2022.

➤ **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 2022, 24 permanences ont permis d'accueillir 79 personnes soit 3,3 consultations par permanence en moyenne.

Les permanences ont été assurées en présentiel toute l'année 2022.

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

Les juristes généralistes des Relais d'accès au droit informent le public, aident à la constitution de dossiers, réalisent des accompagnements administratifs, rédigent des courriers juridiques ou administratifs. Ils traitent toutes problématiques juridiques (droit des étrangers, droit de la famille, droit du logement, droit du travail...) pour éviter que les pertes de droits ne s'enchaînent



En 2022, 324 permanences ont permis d'accueillir 1179 personnes, soit 3,6 consultations par permanence en moyenne.

Les permanences ont été assurées majoritairement en présentiel. 6 permanences ont été réalisées par téléphone début 2022.

➤ **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. En 2022, 80 permanences ont permis d'accueillir 290 personnes, soit 3,6 consultations par permanence. Les permanences ont été assurées en présentiel, sauf 3 permanences début 2022.

➤ **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 2022, 36 permanences ont permis de recevoir 116 personnes ; soit 3,2 consultations par permanence.

Les permanences ont été assurées en présentiel en 2022.



➤ **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 2022, les permanences sont toujours 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 ; 23 permanences de droit de la famille ont permis de recevoir 129 personnes, soit 5,6 consultations par permanence.
- d'autre part en matière de conclusion, d'exécution et de rupture du contrat de travail. 24 permanences en droit du travail ont permis de recevoir 125 personnes, soit 5,2 consultations par permanence.
- Les permanences généralistes sont assurées par les avocats. 50 permanences généralistes ont permis de recevoir 263 personnes, soit 5,3 consultations par permanence. 2 permanences ont été réalisées par téléphone



➤ **Permanence du Secours Populaire**

Cette permanence d'écrivains publics permet à des personnes d'être aidées dans leurs démarches, par le biais de courriers administratifs, ou la 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 2022, 69 permanences ont permis d'accueillir 163 personnes, soit 2,4 consultations par permanence.

➤ **Permanence de conciliateurs de justice**



Cette permanence permet à 2 parties de trouver une solution amiable 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 2022, 31 permanences ont permis d'accueillir 112 personnes. (dont une par téléphone début 2022) 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 :**



CHAMBRE DES
NOTAIRES
DE PARIS

Les notaires assurent bénévolement des permanences les 1er, 3ème et 5ème lundis après-midi, afin de renseigner les personnes sur les successions, le testament, les donations, les biens etc...

En 2022, 23 permanences ont permis d'accueillir 124 personnes, soit 5,4 consultations par permanence. Les permanences ont été assurées principalement sur place, sauf 3 permanences début 2022.

➤ **Permanence du Pimms :**

L'association PIMMS de Paris a créé un nouveau service en mars 2019 ..., 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 prime d'activité, actualisation Pôle Emploi, téléchargement d'attestations, obtention de la gratuité des transports, chèque énergie, prises de rdv en ligne pour demande ou renouvellement d'un 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, 339 personnes ont été reçues dans le cadre de 85 permanences, soit 4 consultations par permanences.



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

I. Partenariats

L'année a été plus propice pour renouer les partenariats et relancer des actions communes hors les murs, utiles pour informer sur les missions et fonctionnement du PAD.

1. Réseaux partenaires :

- **Réseau d'aide aux victimes**

La coordinatrice a participé à la réunion du réseau d'aide aux victimes du 13^{ème} en novembre.

- **Réseau d'inclusion numérique**

La coordinatrice a participé à des réunions du réseau d'inclusion numérique Paris-Sud organisées pour échanger sur la stratégie numérique parisienne et les activités des structures qui aident les personnes face au numérique, et ont vocation à lutter contre la fracture numérique.

- **Réunion avec la mairie d'arrondissement :**

La coordination s'est réunie en juillet avec les élues référents de la mairie 13^{ème} afin d'évoquer l'activité du PAD.

- **Réunion avec la politique de la ville, Direction sociale de territoire Sud :**

La coordinatrice a rencontré les chargés de l'équipe de développement local (EDL) du 13^{ème} afin d'évoquer l'activité du PAD, et a participé au petit déjeuner partenaires organisé par l'EDL 13 et à une réunion des partenaires du quartier Kellermann.

Elle a enfin assisté à la restitution du plan d'actions Projet Social de Territoire 13^{ème}, après avoir participé aux groupes de travail permettant son établissement, notamment une réunion sur « la parentalité numérique ».

- **Autres rencontres**

Avec la direction de Droits d'urgence, et le pôle bénévolat, une rencontre a eu lieu avec la FAGE, AGE Paris, et la Maison des initiatives étudiantes, dans l'objectif de mettre en place des actions à destination de ce public jeune (sensibilisations, permanences) particulièrement touché par la crise sanitaire et subissant des ruptures de droit pouvant les précariser.

De plus, la coordination a participé à la rencontre régionale sur la professionnalisation des adulte-relais organisé par la préfecture d'Ile de France.

- **Visites de quartiers :**

L'équipe d'accueil du PAD a pu visiter le quartier Clisson et le quartier Chevaleret afin de connaître les structures présentes sur ces territoires de quartier prioritaire, pour orienter vers ces structures.

- **Visites de structures :**

Ammar Sediri, chargé d'accueil juridique et social, a rencontré l'équipe de l'association Générations 13 pour échanger sur les activités respectives.

Enfin, l'ensemble de l'équipe du PAD a rencontré l'équipe d'écrivains publics de l'Antenne Bayet et du PAD, et les bénévoles du PAD, pour échanger sur nos activités.

2. Réseau d'accès au droit :

- **Réunions de coordination de l'accès au droit**

Une réunion sur l'accès au droit des jeunes a été organisée par Droits d'urgence, en présence de la DAJ, le CDAD de Paris, le service social du Crous, la Cité universitaire, et la Mission locale Soleil.

Le PAD a participé au conseil des PAD de la Ville de Paris, ainsi qu'à la réunion de coordination des PAD parisiens, organisé par la DAJ et la réunion des PAD et MJD parisiens organisé par le CDAD de Paris.

- **Réunions de comité de pilotage du PAD 13**

Les membres du comité de pilotage du PAD se sont réunis le 30 septembre pour avoir un bilan de l'activité du PAD, et avoir des éléments d'évaluation sur l'activité suite à la crise sanitaire.

- **Rencontre d'autres dispositifs d'accès au droit**

Ammar Sediri a assisté à l'accueil de la MJD 17, et observé son fonctionnement.

La coordinatrice a également participé à une réunion interdispositifs de l'association Droits d'urgence, et la réunion de coordination des PAD gérés par Droits d'urgence et direction de l'association. Une réunion de coordination des actions et projets du PAD en lien avec le pôle bénévolat a été fait avec la direction de Droits d'urgence.

II. Permanences - Informations collectives

- **Présentation du dispositif auprès de professionnels et du public**

Enfin, dans le cadre du dispositif « accueil 13 » organisé par la DASES, une présentation des dispositifs d'accès au droit parisiens a été réalisée auprès des professionnels sociaux du territoire Sud de Paris en présence du PAD, du Barreau de Paris, du Défenseur des droits, de la médiation de la ville de Paris et auprès de 38 professionnels sociaux sud paris

La coordinatrice a présenté le PAD, lors d'une visite du quartier Kellermann, ainsi que de professionnels de la CAF du 13^{ème}.

Une sensibilisation des professionnels de la jeunesse du 13^{ème} a été organisée par le PAD au Point Information Jeunesse Poterne des peupliers, animé par la coordinatrice du PAD du CIDJ, un avocat bénévole de Droits d'urgence.

L'équipe du PAD a participé à une réunion du lieux d'accueil et d'information sociale du 13^{ème}AIS sur la thématique logement avec l'ADIL 75 et le responsable Antenne logement de la Mairie du 13^{ème}.

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

Stand tenu lors d'un forum des seniors – Mairie du 13^{ème} :

Lors de ce forum, l'équipe a pu répondre à quelques questions auprès de 60 seniors, qu'est-ce que le PAD, quel est la différence avec le service social, comment cela fonctionne, etc..., mais a aussi pu orienter sur les permanences adaptées. Cela concernait le droit de la famille, ou les successions, le droit du logement principalement, ou comment faire une donation, troubles de voisinage, conflit avec un enfant, le mandat de protection future, harcèlement scolaire, héritage, et loyer de local de médecin.

Egalement, les chargés d'accueil sont allés à la rencontre des partenaires qui tenaient un stand sur ce forum. Ils ont pu rencontrer des partenaires connus par le PAD (ADN Mobile par ex, accueil de Mairie, Secours catholique, etc...) mais aussi de nouveaux partenaires comme une bénévole d'UFC.

Stand tenu lors de la journée nationale d'accès au droit – Parvis de la Mairie du 13^{ème} :

L'équipe du PAD était présente sur stand du parvis de la mairie du 13^{ème}, aux côtés d'autres professionnels du réseau d'accès au droit parisien, pour sensibiliser le public sur les dispositifs d'accès au droit.

Pied d'immeuble organisé par Paris Habitat - 47 rue nationale

Le PAD était présent auprès des gardiens, de la CAF, de la Direction sociale de territoire Paris Sud et d'autres partenaires pour aller au-devant des habitants des immeubles.

Stand tenu lors de la Journée de lutte contre les violences faites aux femmes – Mairie du 13^{ème}

Les chargés d'accueil du PAD étaient présents dans le hall de la Mairie du 13^{ème}, en présence de juristes de Paris aide aux victimes, de la chargée de projet DroitsDirects, et de l'intervenante sociale et de la psychologue du commissariat du 13^{ème} pour aller vers le public pour les sensibiliser.

III. Communication

Une communication est actualisée régulièrement sur le site de la Ville de Paris, par la DAJ, pour indiquer les dates de fermetures, mais aussi les événements auxquels le PAD participe.

Le PAD transmet auprès de la DST Paris Sud ces informations relatives à la fermeture et aux événements afin qu'elles soient communiquées aux partenaires du réseau.

Ces informations sont publiées sur les réseaux sociaux et le site de de Droits d'urgence, comme cela a été le cas pour la JNAD.

Dans les périodes de recrutement, l'offre d'emploi est communiquée auprès du réseau du PAD, ainsi que sur les réseaux sociaux de Droits d'urgence.

Ammar Sediri chargé d'accueil au PAD a rédigé un article pour le premier numéro de la Gazette de Droits d'urgence, sorti en septembre 2022, et portant sur le droit des étrangers, la dématérialisation en cours des procédures administratives, et le blocage des préfectures. Un événement de lancement de La Gazette a été organisé par Droits d'urgence le 4 octobre 2022 dans un tiers lieu "la Troquette" et ce premier numéro a été largement diffusé dans des librairies et tiers lieux.

DES TÉMOI-
GNAGES

LA GAZETTE DE DROITS
D'URGENCE

Tranches de vie

UNE VIE À LA DÉCOUPE
Déjà qu'elle est dure à mener, sans course d'obstacles ; elle devient hachée,
quand elle est bercée par une symphonie préfectorale faite de dissonances.
Et interminable.

Des jours, des mois et des années passées à la poursuite du précieux sésame.
Celui qui rend la part d'humanité perdue dès l'atterrissage sur le sol de la terre
promise, de toutes les promesses.

Précieux sésame. Un Précieux qui ferait oublier le sien à Gollum.

Mon précieux!!!

Jusqu'au couac.

Et puis le couac qui devient la norme, et routine.

On entendrait presque des soupirs de ses corps qui traînent leur peine comme
on traîne un mal incurable.

Ma carte.....!

Mon récépissé.....!

Mon rendez-vous.....!

Mon sms...!

Mon... euh... mes captures d'écran.....!

Mon précieux!!!

Mon dieu!!!

On a du mal à imaginer que la descente aux enfers peut ressembler à autre chose.

En face?

Des réponses cristallines. Nettes et sans bavure, sorties d'un écran. Sur un site
internet. Et qui ne permettent aucune réaction.

Réessayez !

On en vient presque à regretter de ne plus être rembarrés par un agent en
uniforme et insigne, mais en chair et en os. Comme au bon vieux temps des files
d'attente interminables devant les préfectures.

Ainsi va la vie. Pour beaucoup. Une foule indénombrable, qui échappe aux
statistiques.

Les plus chanceux vivront leur vie en tranches, avec des secousses à intervalles
plus ou moins réguliers.

Pour d'autres, que des récépissés de vie. Qui se font attendre.

Au-delà, c'est l'abîme. Pour beaucoup.

OQTF..., ITF..., APRF, AME..., et autres sigles cinglants. Le vrai abîme.

Peut-il en être autrement ?

Les oui et les non s'entremêlent. Comme les arguments qui les sous-tendent.

Mais pour en avoir le cœur net :

allez sur le site !

Une notion que l'on
retrouve exposée,
expliquée, décortiquée,
en page 13

AMMAR SEDIRI, CHARGÉ D'ACCUEIL
JURIDIQUE ET SOCIAL
AU POINT D'ACCÈS AU DROIT
DU XIII^e ARRONDISSEMENT

Annexes

Annexe 1 : Statistiques

Annexe 2 : Rapport des intervenants associatifs

LE DROIT D'ÊTRE QUELQ'UN

CONTACT

Anne ROHMER, coordinatrice
arohmer.pad13@droitsdurgence.org
33 boulevard Kellermann
75013 Paris
Tel : 01 55 78 20 58

Suivez nos actualités sur
www.droitsdurgence.org

