

# RAPPORT D'ACTIVITE

Année 2024



Point d'accès au droit du 20ème

## Table des matières

Présentation générale .....	2
Titre 1 : Fonctionnement du PAD .....	4
I. Modalités pratiques et accès aux permanences .....	4
II. Les intervenant.es du PAD20.....	5
III. Planning.....	6
IV. La coordination et l'équipe salariée .....	7
A. La gestion et la coordination du PAD par l'association Droits d'urgence .....	7
B. L'équipe salariée.....	8
C. Formation de l'équipe .....	9
Titre 2 : Activité du PAD en 2024.....	10
I. Aperçu général de l'activité et de l'occupation des locaux sur l'année 2024 .....	10
II. Activité de primo-accueil du PAD 20 .....	12
A. Nombre de personnes reçues à l'accueil du PAD 20 .....	12
B. Modalités d'orientation vers le PAD.....	12
C. Domaines de droit sollicités à l'accueil .....	14
D. Actions effectuées à l'accueil .....	15
E. Accueil et accompagnement des victimes de violences conjugales .....	18
III. Activités des permanences .....	20
A. Fréquentation des permanences .....	20
B. Modalités de fonctionnement des permanences .....	20
C. Caractéristiques du public reçu en permanences.....	26
D. Domaines de droit sollicités en permanences.....	28
E. Permanences dédiées à l'accompagnement des victimes de violences conjugales .....	29
F. Interventions effectuées .....	30
IV. Mise en œuvre du plan de continuation d'activité.....	33
Titre 3 : Actions et travail de mise en réseau .....	34
I. Mise en réseau et événements concernant les victimes de violences conjugales.....	34
II. Partenariat et travail en réseau sur le 20 <sup>ème</sup> arrondissement .....	35
III. Informations collectives et événements .....	38
IV. Réunions de coordination .....	42

## Présentation générale

Le Point d'accès au droit du 20<sup>ème</sup> arrondissement de Paris (PAD 20) est géré depuis son ouverture, le 15 février 2006, par l'association Droits d'urgence dans le cadre d'un marché de services passé avec la Ville de Paris, en partenariat avec la Mairie du 20<sup>ème</sup> arrondissement, l'Etat et le Conseil Départemental de l'Accès au Droit.

L'année 2024 est la première année du renouvellement du marché conformément à l'acte d'engagement du 27 décembre 2023, attribuant à Droits d'urgence la gestion et de la coordination du PAD 20 pour quatre ans (marché n°20232023S11475).

Ce lieu d'accueil gratuit et permanent permet aux personnes, et notamment celles qui sont le plus démunies, d'avoir accès à une information de proximité sur leurs droits et leurs devoirs et de bénéficier d'une aide dans leurs démarches lorsqu'elles sont confrontées à des problèmes juridiques ou administratifs. Entre 2006 et 2024, **259016 personnes** ont bénéficié des services du PAD 20.

En 2024, **21576** personnes ont été reçues au PAD 20. Ce chiffre se répartit entre les personnes qui se présentent physiquement au PAD, celles qui contactent le PAD par téléphone ou par mail, les personnes reçues en permanence pour un entretien juridique et enfin les personnes rencontrées sur site ou à l'extérieur du PAD dans le cadre des informations collectives et sensibilisations de professionnel.les.

Par rapport à 2023, **plus de 1500 personnes supplémentaires** ont par conséquent bénéficié des services du PAD, ce qui représente une augmentation de 7,5 % de l'accueil réalisé par le PAD en une année.

Les personnes rencontrées au quotidien sont toujours de plus en plus nombreuses, très fragilisées et précarisées par des démarches complexes et notamment par la dématérialisation des procédures administratives ayant pour conséquence principalement la perte potentielle de leur droit au séjour et ainsi d'autres ruptures de droits économiques et sociaux (perte d'emploi, de ressources, perte de logement...).

Enfin, le service a fonctionné sans discontinuité tout au long de cette année grâce au travail de l'équipe et aux intervenant.es qui ont assuré leurs permanences sur place et très

exceptionnellement par téléphone, ceci notamment durant la période des Jeux olympiques de Paris.

### Chiffres clés PAD 20 pour 2024

<b>21576</b> personnes reçues au PAD <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>16925</b> à l'accueil dont 2507 à l'accueil renforcé</li><li>- <b>4260</b> en permanences</li><li>- <b>391</b> personnes ont bénéficié d'une information collective</li></ul>	<b>4260</b> personnes reçues en permanences dont <b>1435</b> déjà venues et <b>2825</b> venues pour la première fois
<b>16925</b> personnes reçues à l'accueil <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>4475</b> en accueil physique</li><li>- <b>11194</b> en accueil téléphonique</li><li>- <b>1256</b> par mail</li></ul>	<b>1134</b> permanences délivrées par des juristes, avocat.e.s du Barreau de Paris, délégué.e.s de la Défenseure des Droits, notaires, un conciliateur de justice et une représentante du Médiateur de la Ville de Paris dont <b>101</b> permanences réalisées par téléphone
<b>58.3 %</b> de femmes reçues au PAD 20	<b>60.2 %</b> des personnes reçues en permanence au PAD 20 habitent dans le 20 <sup>ème</sup>
<b>525</b> victimes de violences conjugales reçues à l'accueil, dont <b>367</b> reçues pour la première fois	<b>Domaines de droit sollicités à l'accueil</b>
<b>424</b> entretiens de victimes de VC en permanence	<b>41.3 %</b> droit des étrangers
	<b>13.3 %</b> droit civil
	<b>10.9 %</b> droit du logement
	<b>8.4 %</b> droit du travail
	<b>6.8 %</b> droit administratif
	<b>6.1%</b> droit pénal

## Titre 1 : Fonctionnement du PAD

### I. Modalités pratiques et accès aux permanences

Le PAD 20 se situe au 18 rue Ramus, et partage ses locaux avec le Point Information Médiation Multi Services (PIMMS) Paris Est et la Maison de la Vie Associative et Citoyenne du 20<sup>ème</sup> arrondissement (MVAC).

En 2024, le PAD était ouvert au public le lundi de 14h à 17h30, les mardi et jeudi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30, le mercredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 19h30 et le vendredi de 9h30 à 12h30.

Le vendredi après-midi, le PAD est ouvert au public uniquement sur rendez-vous, dans le cadre d'un accueil numérique renforcé. Cette nouvelle forme d'accueil et d'accompagnement des usager.es a été mise en place, dès le mois de janvier 2024, de 14h à 16h, afin de traiter certaines démarches numériques administratives et/ou juridiques, liées au séjour des étrangers principalement, et ne pouvant pas être traitées par le PIMMS, et augmentant ainsi le temps d'ouverture et de prise en charge du public à 31h par semaine.

Le PAD fonctionne sur rendez-vous, les personnes peuvent se présenter physiquement au PAD pour prendre rendez-vous, le contacter par téléphone ou par mail.

Le PAD s'adresse en priorité aux personnes demeurant à Paris et à celles qui habitent le 20<sup>ème</sup> arrondissement.

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.

Après une fine analyse de leurs demandes et besoins, elles se voient proposer, le cas échéant, un rendez-vous pour bénéficier d'une consultation dans le cadre des permanences du PAD.

Les chargées d'accueil évaluent alors si la situation relève d'une permanence d'avocat.e, de notaire, d'une permanence tenue par un.e juriste spécialisé.e ou généraliste ou encore d'une permanence de médiation.

En cas d'urgence, les salariées du PAD peuvent être amenées à traiter certaines demandes en attendant un rendez-vous ultérieur.

Depuis sa mise en place en 2006, le PAD partage ses locaux avec le PIMMS Paris Est, dont l'objet est principalement de faciliter l'accès des parisiens aux services publics et il est fréquent que les accueils des deux structures s'orientent mutuellement des usagers.

## II. Les intervenants du PAD20

Intervenant.es	Domaines	Jours et périodicité
Droits d'urgence	Permanences d'information juridique généraliste (Relais d'accès au droit)	Lundi après-midi, mardi, mercredi et jeudi toute la journée
Droits d'urgence - Violences conjugales	Accompagnement des victimes de violences conjugales	Mardi et/ou mercredi journée
ADIL 75	Droit du logement	Mardi matin
Paris Aide aux Victimes	Droit des victimes d'infraction pénale ou d'accident de la circulation	Mardi après-midi
CIDFF 75	Information et soutien juridiques aux femmes (victimes de violences)	Mercredi après-midi Vendredi matin
Ligue des droits de l'Homme	Droit des étrangers, droit d'asile et de la nationalité	Vendredi matin
Association de défense des consommateurs Paris Nord Est (ADCPNE)	Droit de la consommation et surendettement	1er vendredi matin de chaque mois
Léo Lagrange	Consommation/surendettement	3ème vendredi matin de chaque mois
Ordre des Avocats de Paris	Droit du travail	Lundi après-midi (2ème et 4ème du mois) Mercredi après-midi
Ordre des Avocats de Paris	TPE/PME	Lundi après-midi (3ème du mois)
Ordre des Avocats de Paris	Droit de la famille/ violences faites aux femmes	Jeudi matin (1er, 3e et 5e du mois)
Ordre des Avocats de Paris	Droit des étrangers et de la nationalité	Jeudi matin (2e et 4e du mois)
Notaire	Droit des personnes, immobilier, biens	Jeudi après-midi

Délégué.es du Défenseur des Droits	Litiges entre les particuliers et l'administration Droits de l'enfant / Discriminations	Lundi après-midi Jeudi matin Jeudi après-midi
Représentante du Médiateur de la Ville de Paris	Conflits avec la Ville de Paris ou les mairies d'arrondissement	Mercredi matin
Conciliateur de justice	Conciliation	1er lundi du mois Distanciel
Sciences Po	Ecrivain public	Lundi après-midi

Des juristes, salarié.es de diverses associations (ADIL 75, CIDFF de Paris, Association Léo Lagrange, ADCPNE, Droits d'urgence, Ligue des Droits de l'Homme et Paris Aide aux Victimes), des avocat.es du Barreau de Paris et des notaires de la Chambre des Notaires de Paris délivrent des informations juridiques et peuvent assurer un accompagnement et un suivi dans certaines démarches.

Le règlement amiable est assuré par des délégué.es de la Défenseure des droits (médiation avec les services publics, lutte contre les discriminations, défense des droits de l'enfant), une représentante du Médiateur de la Ville de Paris, ou par des conciliateur.trices de justice.

Enfin, un accompagnement pour rédiger des courriers ou remplir des formulaires administratifs a été assuré par une étudiante de Sciences Po Paris sur une partie de l'année.

### III. Planning

	Bureaux	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
<b>MATIN</b> 9H30 - 12H30	1	<b>FERME</b>	RAD-Droits d'urgence		Barreau de Paris Famille-Violences conjugales (1,3,5) / Etrangers (2,4)	CIDFF de Paris
	2		RAD-Droits d'urgence	Droits d'urgence	Droits d'urgence	Association Défense des consommateurs (1er) Léo Lagrange (3ème)
	3		ADIL	Médiateur Ville de Paris	Défenseur des Droits	Ligue des Droits de l'homme
	VC		PVC-Droits d'urgence			

APRES MIDI 14H00 17H30	1	Ecrivain Public (Hestia/Sciences Po)	RAD-Droits d'urgence	CIDFF de Paris	Notaire	Fermé au public Accueil numérique sur RDV uniquement
	2	Conciliatrice (1er) Barreau de Paris Travail (2/4) /TPE/PME (3ème)	RAD-Droits d'urgence	Droits d'urgence	Droits d'urgence	
	3	Défenseur des Droits	Paris Aide aux victimes	Barreau de Paris Travail (16h30-19h30) / Conciliateur à distance	Défenseur des Droits	
	VC	RAD-Droits d'urgence	PVC-Droits d'urgence			

#### IV. La coordination et l'équipe salariée

##### A. La gestion et la 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 professionnels du droit, bénévoles et salariés, 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 détenus 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 deux Points d'accès au droit (PAD) de la ville de Paris (dont celui du 20<sup>ème</sup> arr.) et en prison (La Santé et Fresnes), 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) ou celui de lutte contre les violences conjugales. A ce titre, Droits d'urgence a créé et déploie la plateforme numérique DroistDirects.fr, qui s'adresse aux victimes de violences conjugales, mais également à leurs proches. Elle est adossée à un pôle dédié qui réalise des permanences, en particulier au PAD 20, et des formations.

Depuis plus de dix ans, Droits d'urgence dispense également des formations adaptées aux professionnel.les 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 2024, Droits d'urgence a été présente au sein d'une centaine de lieux d'intervention sur Paris et région parisienne. La stratégie et les actions menées par l'association sont coordonnées par un conseil d'administration composé de 13 membres et par une équipe de 51 salariés (49.79 ETP). Elles mobilisent à ce jour également 464 bénévoles.

## **B. L'équipe salariée du PAD 20**

L'équipe salariée est composée :

- D'une coordinatrice : Cécile Michaux,

- D'une chargée d'accueil juridique et social, référente violences conjugales : Leqi Shi, remplacée par Henda Rejeb le 3 juin 2024,
- D'une chargée d'accueil juridique et social (dont le contrat est couvert par une convention adulte relais) : Dieynaba Diabira.

Le PAD a également accueilli une étudiante en 3<sup>ème</sup> année de droit afin d'effectuer un stage d'observation du monde professionnel juridique d'une durée de 90 heures ainsi que, ponctuellement, des étudiantes en école de travailleurs sociaux effectuant leur stage auprès de partenaires du Réseau violences conjugales du 20<sup>ème</sup> et désireuses de découvrir le PAD sur une journée.

### **C. Formation de l'équipe**

Afin de renforcer leurs compétences ainsi que leurs techniques d'accueil des publics vulnérabilisés, les chargées d'accueil et la coordinatrice du PAD ont participé à des formations en 2024, organisées en présentiel ou par visioconférence.

- **Formation interne par l'association Droits d'urgence**

L'association Droits d'urgence délivre des formations en interne pour ses salarié.es, juristes et chargé.es d'accueil juridique et social, sur différentes thématiques de droit.

Ainsi, en 2024, l'équipe du PAD 20 a suivi les formations suivantes :

- 3 formations sur le droit des étrangers
- Formation sur le droit de la nationalité
- Formation sur l'accueil des publics LGBTQIA+
- Formation "premiers secours en santé mentale" pour une chargée d'accueil

- **Formations liées à la fonction de coordination**

La coordinatrice a suivi une formation en management d'équipe.

- **Sessions d'analyse de la pratique professionnelle**

En 2024, les coordinateurs.trices des PAD de Droits d'urgence ont suivi 5 séances de supervision avec une formatrice de l'Ecole des Parents et des Educateurs.

Depuis 2022, les chargées d'accueil ont pu intégrer un groupe d'analyse de pratiques avec des juristes de Droits d'urgence afin d'échanger sur leurs pratiques, sur les difficultés éventuelles rencontrées au sein des structures en termes de réception du public. Ces séances sont trimestrielles ou mensuelles si elles le souhaitent.

## Titre 2 : Activité du PAD en 2024

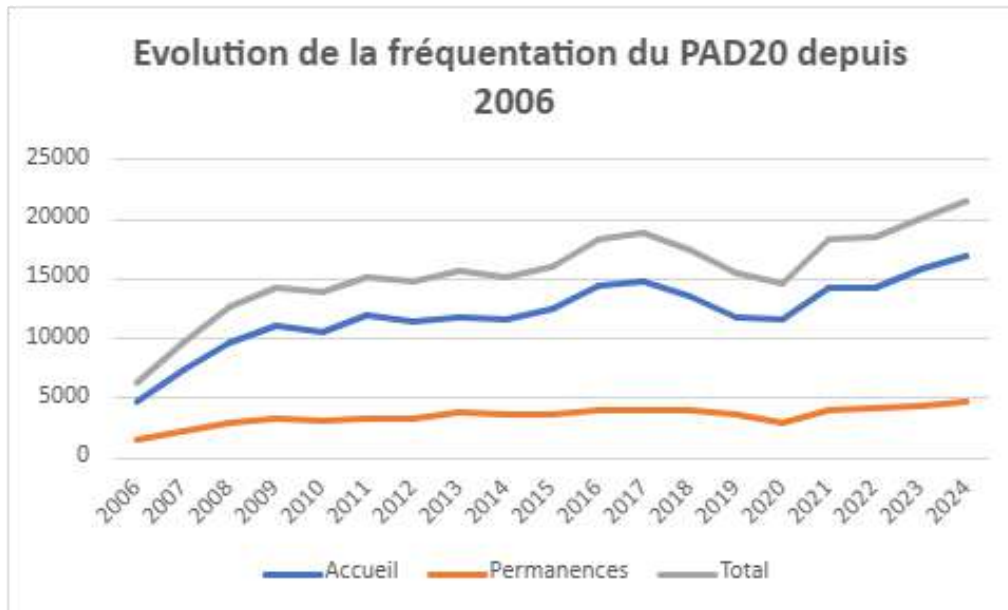
### I. Aperçu général de l'activité et de l'occupation des locaux sur l'année 2024

21576 personnes ont été reçues en 2024 au PAD 20, se répartissant comme suit :

- 16925 personnes reçues à l'accueil,
- 4260 personnes reçues en permanences juridiques,
- 391 personnes ont bénéficié d'une information collective, dans le cadre de 16 informations collectives ou séances de sensibilisation délivrées par le PAD 20 et 6 tenues de stand lors de forums ou kiosques.

On constate en 2024 de nouveau une hausse du nombre de personnes ayant sollicité le PAD et bénéficié de ses services par rapport à l'année précédente (20070 personnes avaient été reçues en 2023, ce qui représentait une hausse de plus de 1500 personnes déjà par rapport à 2022). En effet, **ce sont plus de 1500 personnes supplémentaires** qui ont bénéficié du PAD en 2024 (+7,5 %).

Le PAD est resté ouvert 243 jours en 2024 (10 jours fériés et 7 jours de fermeture pour congés) et a ainsi géré un flux de **87 personnes par jour** en moyenne entre les personnes reçues à l'accueil et celles reçues en permanences.



Les locaux ont largement été occupés durant cette année.

Au total, 1576 créneaux de permanences étaient disponibles (bureaux libres) et 1382 permanences étaient prévues.

1134 permanences ont été réalisées dont 1033 sur place et 101 en distanciel, ce qui représente 82 % des permanences prévues.

Un bureau reste disponible tous les mercredis matin faute de permanence.

Le bureau affecté à l'accompagnement des victimes de violences conjugales (bureau VC) est partiellement affecté aux permanences juridiques. Le reste du temps, il est utilisé par la chargée d'accueil référente violences conjugales pour recevoir les victimes qui se présentent à l'accueil, et pour lesquelles un cadre confidentiel est requis.

Le bureau 1 affecté le lundi après-midi à la permanence Ecrivain public de Sciences Po a cessé d'être occupé à partir de fin avril en raison de la fin d'année universitaire. Ce partenariat avec Sciences Po Paris n'a pas repris à la rentrée de septembre malgré une demande de la coordinatrice.

Certains bureaux ont ponctuellement été inoccupés en raison de congés, arrêts maladie, formations des intervenant.es (248 absences sur l'année).

Certaines permanences de la représentante du Médiateur de la ville de Paris ont été annulées faute de rendez-vous (8).

11 permanences de notaires ont dû être annulées (4 car aucun.e notaire ne s'était inscrit.e, 3

en raison d'arrêt maladie et 4 au mois d'août car suspendues l'été).

## II. Activité de primo-accueil du PAD 20

### A. Nombre de personnes reçues à l'accueil du PAD 20

L'accueil du public s'effectue par téléphone, sur place ou par mail auprès des chargées d'accueil du PAD 20. Lors de l'accueil physique, une aide aux démarches urgentes ou simples peut être effectuée par l'équipe du PAD ce qui constitue un accueil dit « renforcé » car il dépasse la simple prise d'un rendez-vous.

En 2024, **16925 personnes** ont sollicité l'accueil du PAD 20, se répartissant comme suit :

- 11194 personnes ayant pris contact par téléphone (66.1 %)
- 4475 personnes reçues sur place (26.4 %)
- 1256 personnes informées par mail (7.4 %)

Sur ces personnes ayant sollicité l'accueil, 2507 ont bénéficié d'un accueil renforcé soit 14.8 %. En moyenne, 330 personnes par semaine sollicitent les chargées d'accueil avec un pic d'affluence le lundi après-midi, jour d'ouverture des plannings, avec jusqu'à 120 personnes parfois.

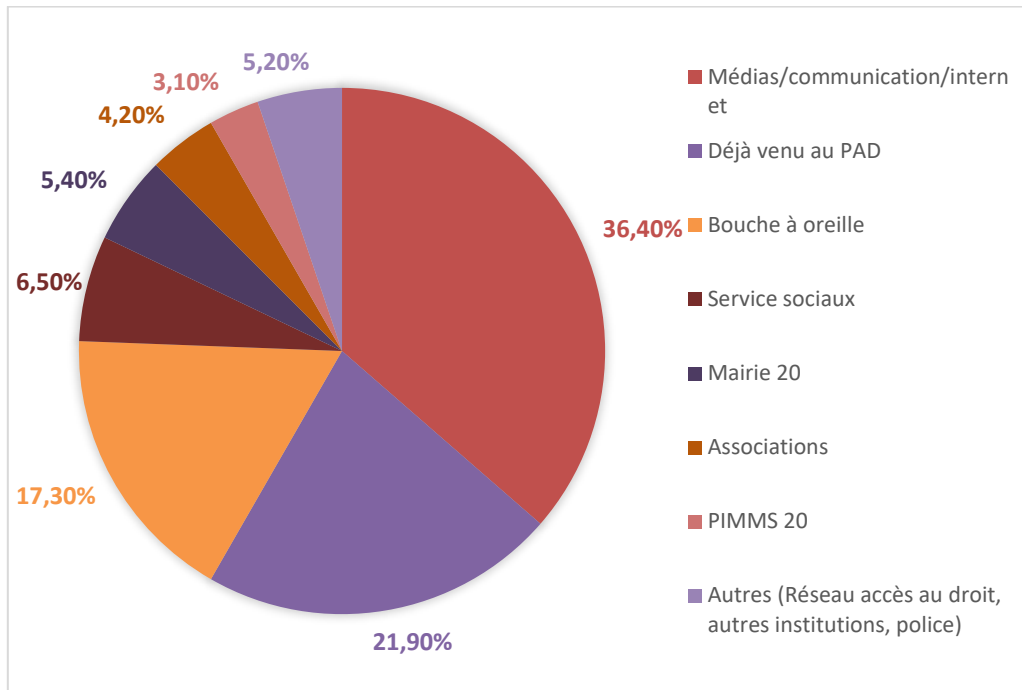
Depuis 2022, le nombre des personnes reçues à l'accueil physique ne cesse d'augmenter. Ainsi 4475 personnes ont été reçues directement à l'accueil du PAD contre 3483 en 2023 soit près de 1000 personnes supplémentaires.

Ceci est également corrélé à une **augmentation du nombre de personnes reçues en accueil renforcé**, puisque cet accueil a représenté 14.8% de l'accueil global contre 9.9% en 2023.

Les demandes par mail ont également augmenté par rapport à 2023 avec environ 200 mails traités en plus cette année.

### B. Modalités d'orientation vers le PAD

Les personnes sont orientées vers le PAD par différents canaux :



La proportion d'usagers à avoir connu et contacté le PAD via internet et les médias sociaux (site de la ville de Paris, de Droits d'urgence, réseaux sociaux...) est toujours prépondérante mais ce chiffre a diminué en 2024 puisqu'il s'élève à 36,4 % contre 41,5 % en 2023.

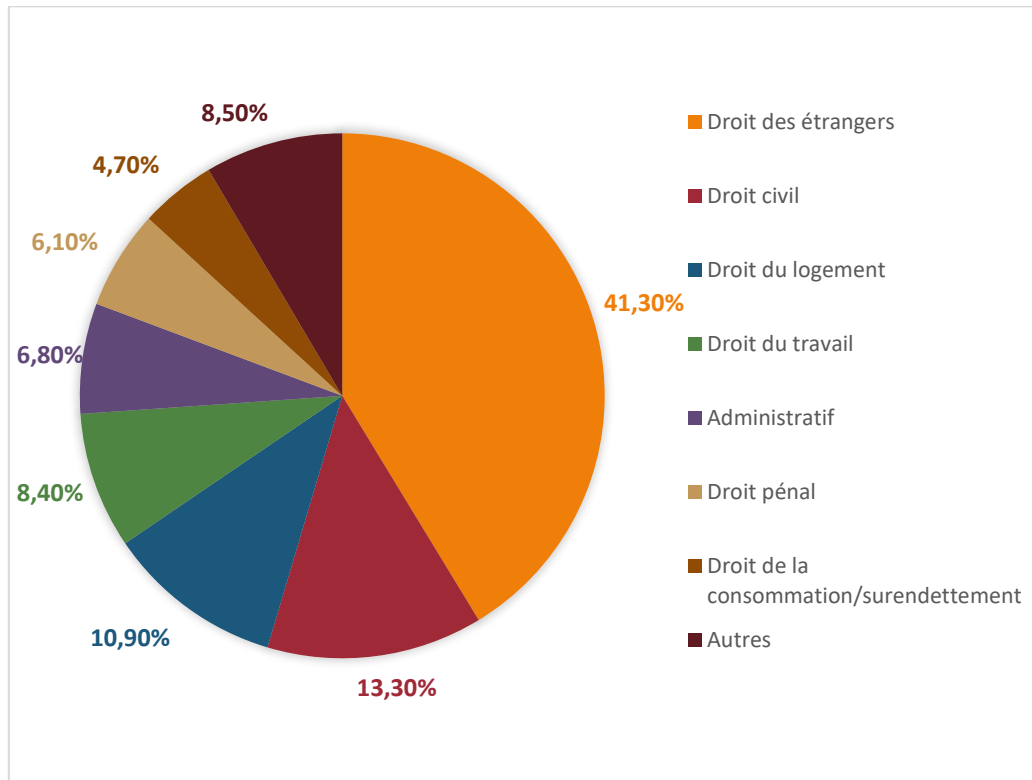
Par contre, les personnes orientées par le bouche à oreille sont en augmentation (+5 points) et les personnes déjà venues représentent une part toujours importante, ce qui montre que le PAD a un public d'habitués. Le PAD a également constaté une augmentation des orientations de la mairie du 20<sup>ème</sup> (+3 points), ceci en raison du partenariat actif entre les deux institutions.

Les services sociaux et associations partenaires sur le territoire ont orienté régulièrement des usagers au PAD (EPS des 20<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup> et 11<sup>ème</sup> principalement, Emmaus, l'Armée du Salut, Adoma, Coallia, groupe SOS...).

Enfin, le partage des locaux avec le PIMMS 20 permet aussi aux usagers qui viennent à leur rencontre de connaître le PAD. Nombreux sont les échanges et les orientations réciproques des deux structures concernant certains dossiers. Il y a une vraie complémentarité dans les missions de ces deux dispositifs.

### C. Domaines de droit sollicités à l'accueil

16925 demandes d'aide juridique ont été comptabilisées à l'accueil du PAD 20 durant l'année 2024 sur les principales problématiques suivantes :



Les autres demandes sont relatives aux droits de la protection sociale, des sociétés, au droit de la santé ou encore en lien avec l'aide juridictionnelle.

Les demandes en droit des étrangers sont de nouveau en nette augmentation (+4.3 points) par rapport à 2023 et atteignent 41,3 % des demandes globales. La complexité de plus en plus importante des démarches administratives dans ce domaine, notamment en raison de leur dématérialisation explique la forte hausse des sollicitations. De nombreux.ses étranger.ères ne parviennent pas à déposer leurs demandes de titre de séjour (premier dépôt ou renouvellement) ou n'obtiennent pas de réponse à leurs demandes, ceci après de très longs délais, ou encore se retrouvent très souvent démun.ies de documents leur permettant de justifier de leur régularité, alors même qu'ils étaient en situation régulière depuis de nombreuses années. Ces difficultés les amènent à faire appel au service du PAD 20. Ce sont des personnes que le PAD n'avait pas l'habitude de voir avant la dématérialisation des démarches

administratives.

Face à ces situations, les permanences des juristes en droit des étrangers et généralistes sont très sollicitées et de plus en plus saturées. Le travail de ces juristes est profondément modifié. Peu d'entretiens nécessitent uniquement une information juridique ponctuelle. La judiciarisation des procédures d'accès au droit conduit les juristes à prendre en charge de plus en plus de personnes et à démultiplier les actes et procédures. A titre d'exemple, une demande de titre de séjour (première demande ou renouvellement) peut parfois nécessiter 1 an de procédures, de blocages et d'attente pour les usagers de nationalité étrangère. La nouvelle plateforme numérique (ANEF) bloque certaines démarches et certains titres de séjour et les préfectures opposent des mois de silence aux personnes qui ont pourtant besoin de leur titre de séjour. Plusieurs rendez-vous sont alors nécessaires pour une même personne auprès d'un.e juriste qui l'accompagnera afin d'effectuer ces démarches en ligne complexes, face aux difficultés engendrées par ces démarches et parfois jusqu'au contentieux rendu nécessaire.

Les demandes en droit civil et droit du logement ont légèrement augmenté.

Les demandes en droit du travail sont stables.

Les demandes en droit pénal à l'accueil ont diminué. On observe une diminution du nombre de fois où l'accueil a été sollicité par des victimes de violences. Ceci est dû au départ de la chargée d'accueil référente sur ces questions et à l'arrivée d'une nouvelle chargée d'accueil qui se forme progressivement.

Enfin, les demandes en droit administratif, relations avec les services publics, sont toujours importantes, notamment en raison des difficultés liées à la dématérialisation de nombreux services publics et fermeture des guichets d'accueil et ayant pour conséquence d'importantes ruptures de droit et des réclamations importantes auprès de la Défenseure des Droits.

#### **D. Actions effectuées à l'accueil**

Nous distinguons l'accueil simple, c'est-à-dire la prise de rendez-vous sur les permanences du PAD, l'orientation vers un service social ou d'autres structures appropriées, et l'accueil dit renforcé.

- **Accueil simple**

Les actions principales de l'accueil consistent à :

- **Gérer les rendez-vous** (prise de rendez-vous, annulations et remplacements, communication de l'adresse et horaire, confirmation du rendez-vous, etc...) : **60.7 %**.

Pour poser les rendez-vous, l'équipe d'accueil doit prendre le temps d'écouter la personne, d'analyser sa demande et de cerner la problématique laquelle n'est pas toujours clairement formulée, de déterminer l'urgence de la situation et le problème de droit. Selon le problème identifié par l'équipe et les besoins de l'utilisateur, l'équipe l'orientera alors vers un.e intervenant.e spécialisé.e ou généraliste.

Par ailleurs, l'équipe du Point d'accès au droit rappelle systématiquement les personnes la veille de leur rendez-vous, et ceci parfois plusieurs fois, afin de confirmer avec elles leur venue. Cette pratique permet parfois d'apprendre d'éventuelles annulations de rendez-vous et de libérer des créneaux et les proposer aux personnes inscrites en cas de désistement.

- **Orienter vers les autres permanences juridiques : 12.6 %**.

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 pouvant prendre en charge leur problématique ou n'ont pas accès à internet, ou bien contacter les permanences d'accès au droit parisiennes (autres PAD et Maisons de Justice et du Droit). Il arrive également d'orienter vers des permanences au sein d'autres départements d'Ile-de-France lorsque les personnes résident loin de Paris et n'y travaillent pas.

- **Orienter vers les structures extérieures appropriées** (services sociaux, autres structures compétentes, PIMMS) : **11.9 %**.

Certains usagers sollicitent le PAD sans demande juridique particulière et expriment un besoin plus d'ordre social ou purement administratif. 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, la fédération solidarité, la DAJ) permettent d'actualiser les informations utiles pour orienter.

- **Accueil renforcé**

L'accueil renforcé est celui qui dépasse la simple prise de rendez-vous et permet même parfois

d'éviter la prise de rendez-vous.

Les tâches les plus couramment réalisées consistent en :

- **de la recherche d'informations (5 %)** : recherche d'adresse d'une structure où orienter, d'un flyer, demande de précisions à l'utilisateur pour mieux comprendre la situation, etc...
- **de l'information juridique sans rendez-vous (3.6 %)** : délivrée par les chargées d'accueil ou la coordinatrice du PAD dans des situations d'urgence ou quand cela ne nécessite pas une prise de rendez-vous.
- **de la constitution de dossiers ou de démarches numériques** qui ne relèverait pas de la compétence du PIMMS comme un dossier de naturalisation, de regroupement familial, de dossier d'aide juridictionnelle, ou demande de droit de suite (**3.2 %**), 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. Ces démarches sont en hausse au niveau de l'accueil et il s'agit essentiellement de démarches numériques liées à l'ANEF en droit des étrangers.
- **des explications de courriers ou décisions de justice (1.2 %)**, permettant de déterminer aussi si un recours ou une nouvelle requête peut être effectuée. Informer les utilisateurs des délais de recours, poser un rendez-vous avec un intervenant du PAD si besoin.

En 2024, la prise en charge dans le cadre de cet accueil renforcé a augmenté puisqu'elle a représenté **14.8 %** de l'accueil global, contre 9.9 % en 2023, soit près de 1000 personnes supplémentaires reçues. Les chargées d'accueil effectuent de plus en plus de démarches numériques (en dehors de l'accompagnement numérique renforcé du vendredi après-midi) afin d'aider les personnes en difficulté face à la dématérialisation des démarches administratives et aux dysfonctionnements des préfectures.

- **Accueil numérique**

Cet accueil a été **mis en place début 2024**, le vendredi après-midi, de 14h à 16h. Il permet aux chargées d'accueil de recevoir chacune 2 personnes pour des démarches numériques complexes qu'elles n'ont pas le temps de réaliser le reste de la semaine.

91 personnes ont été reçues dans ce cadre pour des démarches essentiellement liées à la naturalisation et au séjour en France sur le site ANEF.

Les chargées d'accueil fixent des rendez-vous d'une heure à des personnes vues en général durant la semaine et pour lesquelles un besoin d'accompagnement numérique spécifique a été repéré sur certaines démarches telles que les démarches relatives au séjour des étrangers et à la naturalisation ne pouvant plus faire l'objet d'un accompagnement par les entités France Services (instruction du 16 mai 2023 relative à l'accompagnement des usagers étrangers dans les démarches relatives au séjour et à la naturalisation française) et ne pouvant pas être réalisées par les travailleurs sociaux ou autres professionnels du secteur social, ni par des écrivains publics. Elles peuvent ainsi prendre le relais des juristes en droit des étrangers afin de réaliser ou finir la démarche en ligne, incontournable dans ce domaine, car il n'y a pas d'accès au droit sans démarches numériques, et décharger les permanences de ces juristes très sollicités.

La chargée d'accueil référente violences conjugales peut privilégier ce temps d'accompagnement pour des victimes de violences conjugales ayant besoin d'un accompagnement juridique numérique (demande d'aide juridictionnelle en ligne, demande d'aide d'urgence auprès de la CAF, éventuelles démarches ANEF...).

Ce service est une vraie plus-value pour les personnes qui peuvent ainsi être reçues sur un temps plus calme, pour des démarches dématérialisées devenues complexes et nécessitant de prendre du temps avec elles et pour les chargées d'accueil d'être concentrées pour mieux les accompagner.

Il est également apprécié des chargées d'accueil qui peuvent recevoir les personnes sans être dérangées par l'accueil téléphonique et physique habituel.

## **E. Accueil et accompagnement des victimes de violences conjugales**

Depuis son ouverture, en 2007, un accueil renforcé dédié aux violences conjugales a été mis en place au PAD 20.

Depuis une dizaine d'années, Droits d'urgence propose au sein du PAD, en plus de cet accueil spécifique, un service, avec ou sans rendez-vous ou, permettant la mise en place, pour

certaines situations de violences conjugales, d'un accompagnement personnalisé et pluridisciplinaire, engageant des partenariats multiples réunissant divers.es professionnel.les autour d'une même situation (services sociaux, associations spécialisées, commissariat du 20<sup>ème</sup> arrondissement, notamment l'intervenant social et la psychologue du commissariat).

Le rôle de l'accueil renforcé est donc :

- **de repérer** les situations de violences conjugales (en utilisant notamment le questionnement systématique),
- **d'orienter** vers les différentes permanences du PAD ou autres structures,
- **d'accompagner** les victimes de violences conjugales lesquelles ne viennent pas forcément toutes pour obtenir des informations juridiques mais aussi pour une écoute, pour un soutien parfois sur d'autres démarches plus administratives.

La chargée d'accueil reçoit les victimes de violences conjugales, avec ou sans rendez-vous, pour faire un état des lieux de leur situation avant orientation.

Elle reçoit les victimes en parallèle des orientations faites sur la structure auprès des intervenant.es lorsque celles-ci ont besoin de revenir pour des démarches administratives annexes éventuellement, remplir des dossiers d'AJ.

Enfin, elle peut aider les victimes à préparer leur récit en amont du dépôt de plainte, lorsque le dépôt de plainte est envisagé, établir une chronologie des faits, trier leurs documents si besoin afin que leur récit soit construit et prêt.

En 2024, l'accueil renforcé dédié aux victimes de violences conjugales a diminué (pour les raisons évoquées dans le paragraphe C.) et représenté 6 % de l'ensemble des actions réalisées dans le cadre de l'accueil renforcé contre 10.8 % en 2023. 151 accueils renforcés de victimes de violences conjugales ont été réalisés par la chargée d'accueil juridique et social, référente violences conjugales.

Une nouvelle chargée d'accueil est arrivée sur ce poste le 3 juin 2024 et est formée à l'accueil des victimes de violences conjugales afin d'augmenter ses compétences en termes d'accueil renforcé.

### III. Activités des permanences

4260 personnes ont été reçues au PAD 20, en 2024, dans le cadre de 1134 permanences dont seulement 101 réalisées par téléphone.

#### A. Fréquentation des permanences

Le taux global de rendez-vous non honorés est de 7,6 %, en légère baisse par rapport à 2023. Ce faible taux est notamment dû au fait que les chargées d'accueil rappellent systématiquement, et ce parfois plusieurs fois, les personnes la veille de leur rdv afin de confirmer avec elles leur venue. Cet usage permet, en cas d'annulation, de proposer le rdv à une autre personne inscrite sur liste d'attente. Ce faible taux s'explique aussi par la possibilité de basculer un rdv sur place en rdv téléphonique lorsque la personne ne peut finalement pas se déplacer mais reste disponible pour une consultation téléphonique (cf.infra).

Les permanences les plus fréquentées en 2024 sont celles de Droits d'urgence, des délégué.es de la Défenseure des Droits, de la représentante du Médiateur de la ville, des conciliateur.trices, des notaires, de Léo Lagrange avec un faible taux de rendez-vous non honorés inférieur ou égal à 7 %.

#### B. Modalités de fonctionnement des permanences

- **Des permanences en présentiel**

En 2024, 1033 permanences ont donc été réalisées sur site par les intervenant.es du PAD 20 et 101 permanences par téléphone, soit un total de 1134 permanences.

Exceptionnellement, il peut arriver qu'elles se tiennent en distanciel.

Seul, un conciliateur de justice est totalement en télétravail et des permanences supplémentaires d'une juriste RAD se sont tenues en distanciel les vendredis matin et après-midi (un bureau n'étant pas toujours disponible le matin et le PAD étant fermé au public le vendredi après-midi). Cette juriste intervient désormais tous les vendredis matin en distanciel à la suite d'un aménagement de son poste.

Deux permanences du Barreau TPE/PME se sont tenues en distanciel car elles n'étaient pas remplies afin d'éviter à l'avocat.e prévu.e de se déplacer pour très peu de rendez-vous, ainsi que, à leur demande et ce exceptionnellement, 4 permanences de Paris Aide aux Victimes, 3 du CIDFF durant les JOP, une de la Ligue des Droits de l'Homme et 2 de notaire. Les usager.ères sont alors informé.es rapidement que la permanence sera réalisée par téléphone. Si l'usager.ère préfère tout de même un rendez-vous sur place, du fait de l'examen de pièces ou de ses difficultés de compréhension de la langue française, un autre rendez-vous en présentiel est programmé. Mais, dans la plupart des cas, les usager.ères préfèrent maintenir le rendez-vous.

Certains rendez-vous ont pu être réalisés également par téléphone à la demande de l'usager.ère lorsque ce dernier ne pouvait pas se déplacer et avait l'autonomie suffisante pour le faire.

Le PAD privilégie la tenue des permanences en présentiel pour offrir un service plus adapté aux usager.ères qui fréquentent la structure et qui n'ont pas forcément l'autonomie nécessaire (usage de la langue française, compréhension des problématiques de droit, ...) pour assurer des échanges fluides par téléphone.

- **Pallier un désistement tardif par la prise d'un rdv par téléphone**

Il arrive parfois qu'une personne ayant rendez-vous en présentiel contacte le PAD à la dernière minute pour annuler son rendez-vous car elle a une impossibilité de se déplacer, est retenue au travail ou a un problème de garde d'enfant, ... Dans ces hypothèses, l'équipe lui propose de transformer son rendez-vous en présentiel par un rendez-vous téléphonique, si cette dernière est d'accord, ce qui permet de maintenir le rendez-vous et d'éviter une annulation ou un report. Cette solution est dès lors satisfaisante pour elle. Mais ceci est toutefois possible dans la mesure où l'usager.ère a la capacité d'assurer ce rendez-vous à distance.

- **Les permanences**

- **Permanence de l'association ADIL**



La permanence a lieu les mardis matin et est assurée par Ewa Robe. Elle informe sur les droits et obligations des locataires et propriétaires.

48 permanences de l'ADIL75 ont permis d'accueillir 241 personnes, soit 5 personnes reçues par

permanence en moyenne.

Toutes les permanences de l'ADIL ont été assurées au cours de cette année.

- Permanence de l'association de Défense des Consommateurs Paris Nord Est (ADCPNE)



Cette permanence, assurée par Mme Chiche ou Mme Pigenet, pour toutes les questions liées au droit de la consommation et au surendettement, a lieu à raison d'une fois par mois le vendredi matin et s'est tenue en présentiel tout au long de l'année.

12 permanences ont permis d'accueillir 49 personnes, soit 4.1 personnes reçues par permanence en moyenne.

- Permanences du CIDFF



Deux permanences par semaine sont assurées les mercredi après-midi et vendredi matin par Briec Péron et Camille Renzacci.

Elles permettent d'informer les femmes, les familles et les victimes de violences conjugales sur leurs droits.

86 permanences ont permis d'accueillir 302 personnes soit 3.5 personnes reçues par permanence en moyenne.

10 permanences ont été annulées en raison de congés ou arrêt maladie et 5 ont été annulées mais reprogrammées.

- Permanence des Relais d'accès au droit et du Pôle Violences Conjugales de l'association Droits d'Urgence



❖ *Les permanences des Relais d'Accès au Droit (RAD)*

4 juristes généralistes des Relais d'accès au droit (RAD) assurent ces permanences : Nora Bezza, Caroline Cassassolles, Bélinda Chekkour et Christine Petit.

Ces juristes informent le public, aident à la constitution de dossiers, réalisent des accompagnements administratifs, rédigent des courriers juridiques ou administratifs. Elles

traitent toutes problématiques juridiques (droit des étrangers, droit de la famille, violences conjugales, droit du logement, droit du travail...).

435 permanences (dont 53 en distanciel) ont permis d'accueillir 1589 personnes, soit 3.7 personnes reçues par permanence en moyenne.

❖ *Les permanences du Pôle Violences Conjugales (PVC)*

Elles ont lieu le mardi toute la journée et parfois un autre jour de la semaine. Elles sont assurées par Emma Caillibotte et/ou Anne-Thalia Crespo.

205 personnes ont été reçues dans le cadre de 103 permanences effectuées, soit un ratio de 2 personnes reçues par permanence en moyenne (cf.infra).

97 permanences des juristes RAD et 16 du PVC ont été annulées en raison de congés ou de formations, de séances de supervision ou encore d'arrêts maladie. 20 ont pu être reprogrammées.

➤ **Permanence de la Ligue des Droits de l'Homme (LDH)**



Cette permanence a lieu tous les vendredis matin et est assurée par Asmae Ahmali.

La juriste de la LDH reçoit les usager.ères pour toute question relative au droit des étrangers et de la nationalité.

Il y a eu 39 permanences (dont 1 à distance) permettant de recevoir 214 personnes, soit un ratio de 5.5 personnes par permanence.

6 permanences ont été annulées en raison de congé ou d'arrêt maladie et 3 ont été annulées et reprogrammées.

➤ **Permanence de l'association Léo Lagrange pour la Défense des consommateurs**



La permanence a lieu le troisième vendredi de chaque mois et est assurée par Nasrene Maoulida.

Elle permet d'informer le public pour tous les litiges relevant du domaine de la consommation et sur les questions de surendettement.

12 permanences ont permis d'accueillir 63 personnes, soit 5.3 personnes reçues par

permanence en moyenne (dont une annulée mais reprogrammée).

➤ **Permanence de l'association Paris Aide aux Victimes (PAV)**



Un juriste de l'association Paris Aide aux victimes reçoit, les mardis après-midi, les usagers victimes de toute infraction pénale (violences conjugales, viol, escroquerie, usurpation d'identité...).

47 permanences (dont 4 en distanciel) ont permis de recevoir 148 personnes, soit un ratio de 3.1 personnes par permanence.

6 permanences ont été annulées en raison de congé ou de leur mobilisation sur d'autres sites durant la période des JOP.

➤ **Permanences des avocat.es du Barreau de Paris**



Le PAD 20 dispose de plusieurs permanences par semaine réalisées par des avocat.es du Barreau de Paris :

- Une permanence en droit du travail, tous les mercredis après-midi et les 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> lundi après-midi de chaque mois.  
72 permanences ont permis de recevoir 389 personnes, soit un ratio de 5.4 personnes par permanence.
- Une permanence en droit de la famille, les 1er, 3<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> jeudi matin de chaque mois.  
27 permanences ont permis de recevoir 147 personnes (ratio 5.4).
- Une permanence en droit des étrangers, les 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> jeudi matin de chaque mois.  
23 permanences ont permis de recevoir 125 personnes (ratio 5.4).
- Une permanence à destination des TPE/PME en difficulté, le 3<sup>ème</sup> lundi après-midi du mois.  
12 permanences ont eu lieu (dont 2 à distance) permettant de recevoir 49 personnes (ratio 4.1).

➤ **Permanence de la Chambre des Notaires**



Cette permanence a désormais lieu tous les jeudis après-midi depuis septembre 2023.

Elle permet de renseigner les usager.ères sur toutes questions relatives aux successions, testaments, donations, biens, etc...

37 permanences (dont 2 à distance) ont eu lieu, permettant de recevoir 211 personnes (ratio de 5.7 personnes par permanence). 11 ont été annulées (4 car aucun.e notaire ne s'était inscrit.e, 3 en raison d'arrêt maladie et 4 au mois d'août car suspendues durant la période estivale).

➤ **Permanences de la Défenseure des Droits**



Trois Délégué.es de la Défenseure des droits interviennent au PAD 20, Mme Margeot, M. Ducorroy et M. Lacaze.

Les Délégué.es de la Défenseure des Droits reçoivent le public rencontrant des difficultés avec un service de l'Etat, une collectivité territoriale ou tout organisme de service public, agissent également en matière de défense des droits de l'enfant et de lutte contre les discriminations.

103 permanences en présentiel ont permis d'accueillir 384 personnes, soit un ratio de 3.7 personnes par permanence.

42 permanences ont été annulées en raison de congés des délégué.es ou participations à des réunions. 10 ont été annulées et reprogrammées.

➤ **Permanence du Médiateur de la ville de Paris**



La permanence est assurée par Mme Anik Borissoff.

La représentante du Médiateur de la République reçoit le mercredi matin les personnes rencontrant des difficultés avec des services de la ville de Paris.

26 permanences ont permis de recevoir 56 personnes ; soit un ratio de 2.2 personnes par permanence.

14 ont été annulées en raison de congés et 7 pour défaut de rendez-vous.

➤ **Permanences des conciliateur.trices de justice**



Une conciliatrice et un conciliateur de justice interviennent au PAD.

La permanence hebdomadaire du conciliateur s'est tenue en distanciel à sa demande. La coordinatrice lui transmet par mail les demandes qu'elle reçoit des usager.ères.

Une seconde permanence sur site a été mise en place en 2023 le premier lundi du mois.

42 permanences dont 35 en distanciel ont eu lieu et 65 personnes ont été reçues (ratio de 1.5).

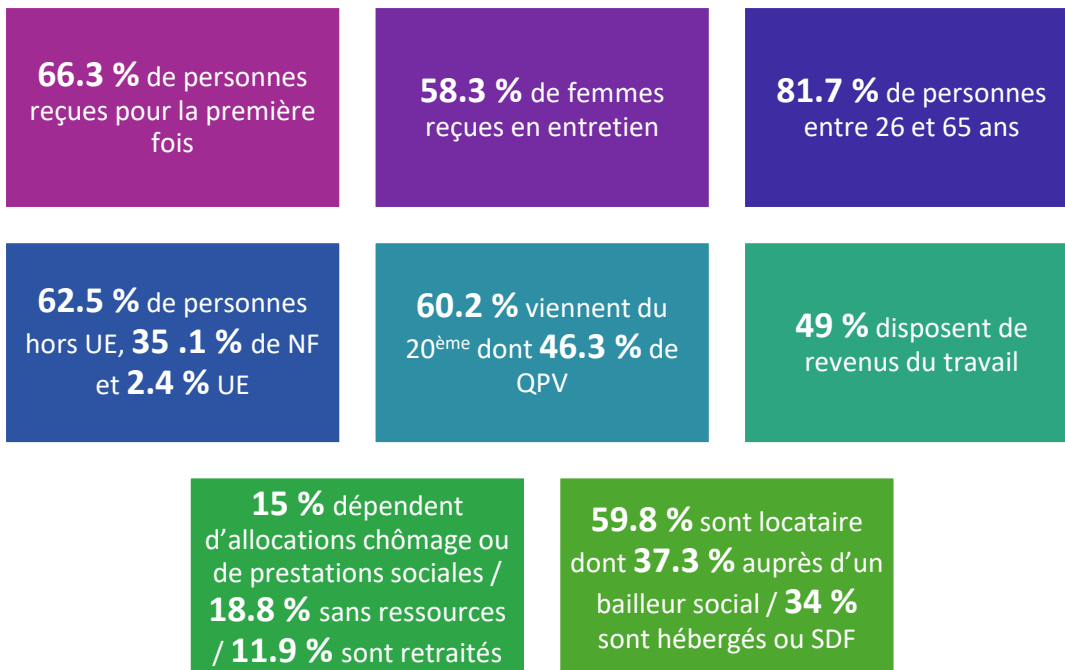
19 permanences ont été annulées en raison de congés et congé maternité.

➤ **Permanence d'écrivain.e public.que**

Une permanence a été mise en place à compter du mois d'octobre 2023 assurée par une étudiante de Sciences Po Paris dans le cadre d'une clinique juridique pour permettre à des personnes d'être aidées dans leurs démarches, par l'aide à la rédaction de courriers administratifs ou à la constitution de dossiers. Cette permanence a pris fin en avril 2024 à la fin de l'année scolaire et n'a pas repris en septembre.

10 permanences en présentiel ont permis d'accueillir 23 personnes, soit 2.3 consultations par permanence.

### **C. Caractéristiques du public reçu en permanences**



- **Augmentation des usager.ères domicilié.es dans le 20<sup>ème</sup>**

Le public venant du 20<sup>ème</sup> reçu en permanences est en augmentation (60.2 % en 2024 contre 56.9 % en 2023) et la part des habitant.es provenant des deux quartiers politiques de la ville (QPV) du 20<sup>ème</sup> est plus importante puisqu'elle représente 46.3 % (contre 42.6 % en 2023).

28.4 % viennent des autres arrondissements et 11.4 % des autres communes.

Ceci est dû au travail partenarial engagé sur l'arrondissement permettant d'atteindre les habitant.es du 20<sup>ème</sup> dont celles et ceux des QPV et aux augmentations des orientations faites par la mairie du 20<sup>ème</sup>.

Néanmoins, de nombreux usager.ères viennent malgré tout d'autres arrondissements et communes.

36.4 % des usager.ères qui ont contacté l'accueil ont eu connaissance des activités du PAD via les sites internet (ville de Paris, Droits d'urgence...). Ceci explique que de nombreux usager.ères qui sollicitent le PAD ne résident pas forcément dans le 20<sup>ème</sup> arrondissement.

Par ailleurs, le PAD 20 est repéré à Paris (au-delà de l'arrondissement) comme une structure accompagnant les victimes de violences conjugales. Par conséquent, les victimes accueillies et prise en charge par le PAD résident souvent sur d'autres arrondissements, voire des départements limitrophes.

- Stabilité des personnes en activité et un public toujours précaire

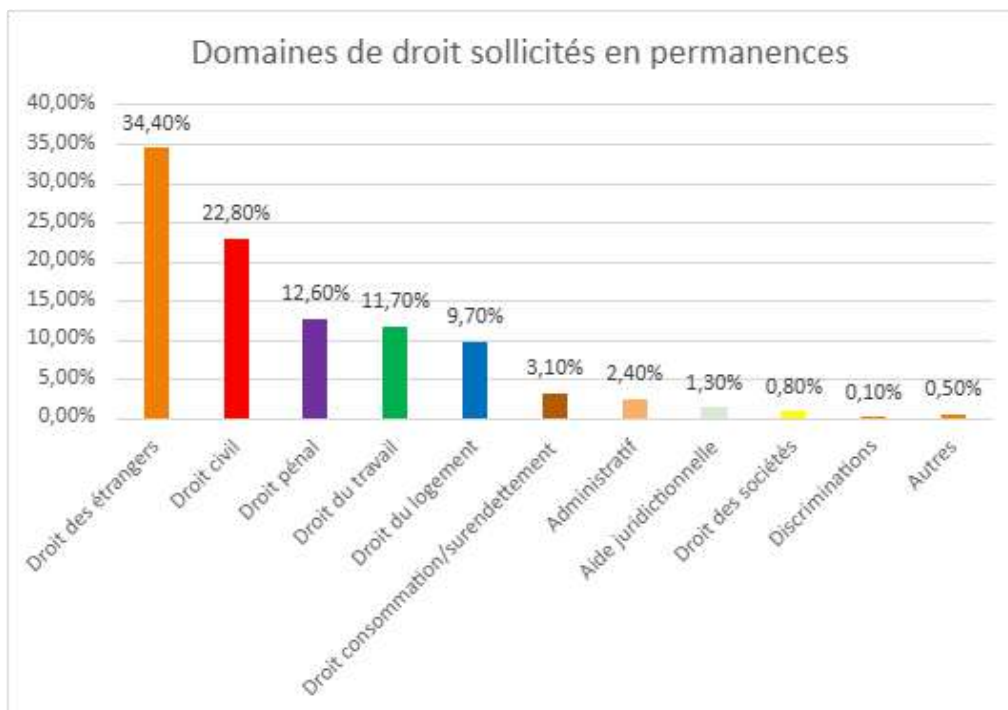
Les demandes de rendez-vous pour les personnes en activité sont stables en 2024 par rapport à 2023. En effet, 49 % des usager.ères sont salarié.es ou travailleurs indépendants en 2024 contre 49.1 % en 2023.

Le nombre de personnes sans ressource reste stable puisqu'il est de 18.8 % (18.6 % en 2023).

Le nombre de personnes hébergées ou sans domicile fixe reste de 34 %.

On constate donc que le PAD est sollicité principalement par un public précaire.

#### D. Domaines de droit sollicités en permanences



Dans le cadre des permanences, nous constatons toujours une demande prépondérante en droit des étrangers qui a de nouveau augmenté par rapport à 2023 (+3 points).

Les dysfonctionnements du site de l'ANEF, les difficultés des usager.ères face à la multiplicité des démarches préfectorales et les retards générés par les préfectures dans le traitement des dossiers a pour conséquence d'augmenter les saisines des personnes en situations de régularisation. Les situations à traiter en droit des étrangers sont de plus en plus complexes et

longues pour les juristes ce qui les conduit à recevoir les personnes de nombreuses fois.

Les permanences des juristes généralistes RAD de Droits d'urgence sont de fait principalement mobilisées par des demandes en droit des étrangers, qui représente 68.1 % des domaines de droit sollicités sur leurs permanences.

Les demandes en droit civil ont légèrement augmenté, tandis que celles en droit pénal, droit du travail et droit du logement ont légèrement diminué, ce qui s'explique par la part importante du droit des étrangers dans les permanences.

### **E. Permanences dédiées à l'accompagnement des victimes de violences conjugales**

Le PAD 20 présente la particularité de disposer de 5 permanences spécialisées dans l'accueil, l'information et l'accompagnement des victimes et en particulier les victimes de violences conjugales.

Ces permanences sont assurées par :

- l'association Paris Aide aux Victimes : information des victimes d'infraction pénale (une permanence par semaine) ;
- le Centre d'Information de Droits des Femmes et des Familles : information des femmes et notamment les femmes victimes de violences conjugales (deux permanences par semaine) ;
- le Barreau de Paris en droit de la famille/violences conjugales (à raison de trois fois par mois) ;
- une juriste des Relais d'accès au droit de l'association Droits d'urgence qui est amenée à recevoir des victimes de violences conjugales sur une des permanences qu'elle tient au PAD.
- le Pôle violences conjugales de Droits d'urgence.

Les permanences de ce pôle ont été mises en place en septembre 2020 et sont dédiées à l'accueil et au suivi des victimes de violences conjugales dans le prolongement de l'accueil renforcé du PAD 20.

Les permanences ont lieu une fois par semaine au sein du PAD 20, sur une journée entière la plupart du temps. En raison de la complexité des situations, il est difficile de recevoir plus de trois personnes par permanence. Lors de ces rendez-vous, l'intervenante aide la victime à

préparer sa plainte en amont du dépôt au commissariat, à saisir le juge aux affaires familiales en vue d'une ordonnance de protection, à déposer une demande de titre de séjour en préfecture. Elle prolonge son action bien souvent en accompagnant la victime à la Préfecture de police pour le dépôt de sa demande, au commissariat pour le dépôt de sa plainte.

En 2024, 424 entretiens de victimes de violences conjugales ont été réalisés dans le cadre de toutes ces permanences.

## **F. Interventions effectuées**

Les principales actions effectuées par les intervenant.es en 2024 sont des actions d'information (53.2 %) et de conseil (uniquement pour les avocats-7.7 %), d'orientation vers des structures plus spécialisées, d'autres partenaires (10.8 %) et de rédaction de courriers administratifs, juridiques ou recours (8.8 %), de constitution de dossiers (8.8 %).

Les démarches numériques réalisées en permanences ont encore augmenté puisqu'elles ont représenté 6.3 % des actions contre 4.9 % en 2023. Ceci est bien évidemment lié à la dématérialisation des démarches en droit des étrangers.

Les permanences du Barreau de Paris ou de la Chambre des Notaires de Paris sont des permanences d'information et de conseil à destination des usager.ères.

D'autres permanences sont plus orientées vers un suivi et une prise en charge des dossiers des usager.ères sur un plus long terme. C'est le cas pour les permanences des juristes des Relais d'accès au droit de Droits d'urgence, du Pôle violences conjugales de Droits d'urgence, de la Ligue des droits de l'homme, de Paris Aide aux Victimes ou encore du CIDFF mais aussi des délégué.es de la Défenseure des Droits.

Par ailleurs, il est désormais possible pour les intervenant.es des PAD de faire appel à un service d'interprétariat par téléphone, ISM interprétariat, afin de garantir l'accès au droit aux personnes ne maîtrisant pas ou maîtrisant peu la langue française et pour les langues qui ne sont pas parlées par les chargées d'accueil pouvant parfois être traductrices lors des entretiens.

Ce recours à ISM sera intégré à compter de 2025 aux rapports d'intervention saisis par les intervenant.es et n'a pas pu être comptabilisé en 2024 dans ces rapports.

### Témoignages d'usagers et d'usagères

Bonjour Madame Caroline Cassassolles,

Je viens de recevoir cette convocation. Votre générosité et votre bienveillance ont enlevé un obstacle important dans ma vie, et je n'oublierai jamais ce geste.

Bonjour,

Je souhaite faire savoir à la dame juriste de l'association Léo Lagrange que j'ai rencontrée à deux reprises que j'ai reçu aujourd'hui une réponse de mon Assurance AXA.

Grâce à son soutien et ses conseils j'ai obtenu le remboursement intégral des frais engagés alors que j'avais été aux prises d'une escroquerie par un faux serrurier.

Merci beaucoup pour votre travail et votre présence.

Sincèrement,

Bonjour Madame Petit,

J'espère que vous allez bien. C'est Madame B., vous m'aviez aidé pour l'obtention de mon titre de séjour cette année. Je me permets de vous envoyer ce message pour vous informer que j'ai pu passer ma thèse cette semaine et pour savoir si vous étiez au bureau demain pour vous remercier de vive voix. Bonne journée

Merci beaucoup, j'en suis très heureux et satisfait, je sais que les conseils d'un avocat sont précieux et c'est un excellent service que vous proposez.

Bonjour Mme Christine Petit,

Je vous écris pour vous tenir informée de la situation suite à mon rendez-vous prévu aujourd'hui à la préfecture de Cité. Malheureusement, la préfecture n'était pas ouverte, et on m'a redirigée vers un autre centre dans le 17<sup>e</sup> arrondissement pour déposer ma demande de titre de séjour. Lorsque je suis arrivée sur place, l'assistante qui a récupéré mon dossier semblait ne pas savoir exactement quels documents étaient nécessaires pour un dossier lié aux violences conjugales. Je lui ai expliqué que je suis suivie par la Juriste du PAD et que vous m'aviez conseillé de déposer le jugement de protection, ainsi que tous les documents que vous m'aviez envoyés. J'ai donc remis l'ensemble des pièces : les plaintes, les certificats médicaux, le jugement de protection et tout ce que j'avais en ma possession. Elle m'a précisé que son rôle se limite à la réception des dossiers et que c'est la préfecture de Cité qui prendra la décision finale concernant l'attribution de mon premier titre de séjour. Cela m'a un peu inquiétée, mais heureusement, j'ai pu obtenir un récépissé. J'ai également demandé une autorisation de travail, en expliquant que j'ai un bébé de 9 mois et que j'ai besoin de travailler. Ma demande a été acceptée, ce qui est un soulagement. Je tiens à vous remercier sincèrement pour votre aide précieuse tout au long de ce parcours. C'est grâce à votre soutien que j'en suis arrivée là. Je reste dans l'attente de notre rendez-vous prévu au mois de mars. Portez-vous bien et encore merci pour tout.

Bonjour,

Nous tenons à remercier du fond du cœur Madame Margeot pour son intervention efficace auprès de la préfecture.

Hier, Mme A. a été appelée par un fonctionnaire (très aimable), qui lui a fixé un RV ce matin. Ça y est, elle a enfin sa carte de séjour ! Elle doit s'occuper maintenant de l'obtention de son titre de voyage.

Bien cordialement,

Chère Madame Caroline Cassassolles,

Grâce à votre soutien, j'ai reçu, aujourd'hui, la récépissé de l'autorisation de provisoire de séjour. Votre soutien est très précieux et je vous en reconnaisante.

Veuillez trouver en pièce jointe le document de l'APS.

Avec tous mes respects



D'autres permanences ont également été maintenues, en fonction des congés des intervenant.es durant cette période estivale, et certaines ont été assurées en distanciel car les juristes étaient en difficulté pour se déplacer :

- 22 permanences des juristes RAD se sont tenues et ont donc toutes été assurées.
- Les permanences de l'ADIL, de l'ADCPNE, du CIDFF, du Barreau et d'un délégué du Défenseur des Droits ont été assurées.
- 3 permanences du CIDFF sur les 5 prévues durant cette période se sont tenues à distance en raison des difficultés de déplacement d'une des juristes.

Durant la période des jeux paralympiques, le PAD20 était ouvert normalement avec la majorité des permanences assurées en dehors de congés de certain.es juristes non pris durant l'été.

### **Titre 3 : Actions et travail de mise en réseau**

Depuis l'ouverture du PAD, la structure s'est intégrée au sein du réseau de partenaires associatifs et institutionnels du 20<sup>ème</sup> arrondissement à travers notamment la participation à des groupes de travail, forums et à la mise en place d'animations et d'informations collectives, sur le thème des violences conjugales notamment.

#### **I. Mise en réseau et évènements concernant les victimes de violences conjugales**

- **Le Réseau Violence Conjugale du 20<sup>ème</sup>**



Le PAD fait partie de ce réseau depuis 2007, réseau créé à l'initiative des services sociaux. Ce réseau compte aujourd'hui une quinzaine de membres des secteurs institutionnels et associatifs : équipes sociales, médiatrice familiale, psychologue et intervenant social du commissariat, infirmière-puéricultrice, conseillère Pôle Emploi, conseillères conjugale et familiale et juristes.

Ce réseau se réunit une fois par mois et a pour objectif de tisser des liens entre des professionnel.les des secteurs du social, de l'administratif, du juridique et du soin.

C'est avant tout un réseau pluridisciplinaire qui permet aux professionnel.les en charge des victimes de violences conjugales de trouver des solutions globales dans le cadre du suivi des victimes. Les réunions permettent aussi d'évoquer ce travail pluridisciplinaire et les problèmes rencontrés dans l'accompagnement de victimes.

Ce réseau met en place un certain nombre d'événements autour des journées du 8 mars et du 25 novembre (cf. infra).

- **Le réseau d'aide aux victimes de violences (contrat de sécurité du 20<sup>ème</sup>)**

Le réseau d'aide aux victimes (RAVV) du 20<sup>ème</sup> a été créé en décembre 2016 dans le cadre du contrat de sécurité du 20<sup>ème</sup> arrondissement. Il comprend deux volets : les victimes de violences conjugales et les personnes vulnérables et/ou handicapées. Le RAVV ne s'est pas réuni en 2023 suite au départ de l'ancienne coordinatrice du Contrat de Prévention et de Sécurité qui l'animait. Un nouveau coordonnateur des Politiques Locales de Prévention et de Sécurité du 20<sup>ème</sup> arrondissement ayant été désigné en 2024, les réunions du RAVV ont pu reprendre.

La coordinatrice du PAD s'est rendue aux plénières de ce réseau et a participé à une réunion du groupe de travail Accès aux droits/Insertion/Logement.

Une rencontre a également eu lieu avec l'élue Déléguée au Maire du 20<sup>e</sup> en charge de l'Egalité femmes-hommes et de la lutte contre les violences faites aux femmes, conjugales et intrafamiliales afin de faire le point sur les activités du PAD et du Pôle Violences Conjugales de Droits d'urgence.

## **II. Partenariat et travail en réseau sur le 20<sup>ème</sup> arrondissement**

Le PAD 20 est en lien avec les différents acteurs et actrices du 20<sup>ème</sup> ; la mairie, les services sociaux, les centres d'animations et centres sociaux, les associations, les équipes de développement local.

- **Mairie du 20<sup>ème</sup>**

Le PAD est en contact régulier avec l'équipe de l'accueil de la Mairie du 20<sup>ème</sup> pour les informer sur les changements d'horaires, les permanences, les fermetures. Le PAD oriente souvent les usagers vers les permanences juridiques tenues en Mairie dans les cas où le planning du PAD est complet.

La coordinatrice du PAD tient informé l'accueil de la Mairie de toute fermeture exceptionnelle ou tout changement d'horaire afin de permettre une meilleure orientation des usagers.

Des rencontres ont eu lieu avec la nouvelle Collaboratrice Espaces verts, Végétalisation de l'espace public, Vie associative, Accès au droit, et avec la nouvelle Collaboratrice Petite Enfance, Égalité Femme-Homme, Seniors, Lutte contre les discriminations, Famille et parentalité afin de faire le point sur les activités du PAD et de la Mairie et possibilités de collaboration.

Une rencontre a également eu lieu avec le Maire du 20<sup>ème</sup> et les Délégués de la Défenseure des Droits afin que ces derniers puissent présenter leurs missions au sein du PAD et donc pour les résidents du 20<sup>ème</sup> arrondissement principalement.

- **Projet local d'accueil d'information sociale du 20<sup>ème</sup> (PAIS)**

Le PAD a intégré depuis 4 ans le PAIS mis en place par la Mairie du 20<sup>ème</sup>, le Centre d'Action Sociale et le Service Social Polyvalent du 20<sup>ème</sup>. Ce comité se réunit une fois par an avec les différents services institutionnels et associatifs du 20<sup>ème</sup> permettant ainsi de mettre à jour l'organisation des orientations entre les accueils respectifs de ces services. Il réunit le service d'accueil du 20<sup>ème</sup>, le service social du 20<sup>ème</sup>, l'Espace Parisien pour l'Insertion (EPI), le PAD20, le PIMMS Paris Est, et la Maison des Aidants et des Aînés (M2A), certains centres sociaux.

La fiche de renseignement pour les nouveaux arrivants du 20<sup>ème</sup> est mise à jour à chaque rencontre ainsi que celle relatives aux coordonnées des agents d'accueil des différentes structures.

La coordinatrice se rend chaque année à la réunion annuelle de coordination du PAIS qui, cette année, a eu lieu le 27 septembre. Ceci lui a permis de rencontrer notamment le Responsable du pôle accompagnement de l'EPI Buzenval et de prévoir une rencontre en 2025.

- **Equipes de développement local du 20<sup>ème</sup>, Coordination locale de l'accès aux droits**

Le PAD participe depuis quelques années aux rencontres de la coordination de l'accès aux droits mises en place par l'EDL sur les deux quartiers politiques de la Ville du 20<sup>ème</sup>, le Grand Belleville et les Portes du 20<sup>ème</sup>. Il arrive fréquemment que le PAD présente ses services et compétences aux différents membres de ce réseau afin de permettre une meilleure orientation des usagers reçus par les différentes structures de ce réseau. Le PAD peut également être sollicité par les EDL pour participer à des forums à destination des habitants de ces quartiers politiques de la ville (voir infra).

- **Centres sociaux de l'arrondissement et services sociaux**

La coordinatrice et l'équipe du PAD sont régulièrement en lien avec les centres sociaux de l'arrondissement et l'Espace Parisien des Solidarités (anciennement CASVP) lesquels sollicitent le PAD pour des orientations et inversement.

Par ailleurs, la coordinatrice est intervenue lors d'une information collective au sein du centre social Archipélia, à l'occasion de la journée du 8 mars 2024, auprès d'un groupe de femmes dans le cadre des « Lundis femmes solidaires » du centre.

- **Services de police**

Le PAD 20 a un partenariat très actif avec le commissariat de police du 20<sup>ème</sup>, qui dispose d'une psychologue et d'un intervenant social présents au sein du réseau violences conjugales du 20<sup>ème</sup>.

Les orientations du commissariat vers le PAD 20 pour l'accueil et le suivi des victimes sont de plus en plus nombreuses et quotidiennes.

Une rencontre a eu lieu avec le commissaire et la coordinatrice du PVC de Droits d'urgence pour évoquer des difficultés relatives à la prise de certaines plaintes au sein du commissariat afin de trouver des pistes de solutions. Le PVC de Droits d'urgence forme par ailleurs, chaque année, les policiers du 20<sup>ème</sup> arrondissement.

### III. Informations collectives et évènements

En 2024, **391 personnes ont pu faire l'objet d'informations collectives** (avec l'association SBC insertion, ADAGE, Jeunesse Feu Vert,...), ceci dans le cadre de **22 informations collectives** ou participations à des forums/ateliers sur le 20<sup>ème</sup> arrondissement et autres arrondissements.

- **Parcours femmes**



A l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes du 8 mars, un évènement s'est tenu au PAD 20 en partenariat avec Droits d'urgence, le CIDFF, le Barreau, France Travail et le Groupe d'Œuvres Sociales de Belleville. Cet évènement s'est organisé autour de permanences juridiques ouvertes aux femmes sur rendez-vous (en droit de la famille, en droit pénal, à destination des victimes de violences conjugales, en droit du travail) et des ateliers libres du Centre de Santé Sexuelle (GOSB) pour toutes questions relatives à la santé sexuelle, le droit à la contraception, à l'IVG, sur le consentement..., d'une conseillère emploi de France Travail sur l'emploi des femmes et l'insertion professionnelle), de Droits d'urgence afin de présenter le site [droitsdirects.fr](https://droitsdirects.fr). La coordinatrice du PAD a également animé un atelier sur l'évolution des droits des femmes. Enfin une sophrologue a organisé des ateliers de relaxation.

La MVAC a mis à disposition ses espaces pour recevoir professionnel.les et usagères.

- **Forum des associations du 20<sup>ème</sup>**

Le 7 septembre 2024, l'équipe du PAD était présente au Forum des associations du 20<sup>ème</sup> et partageait le stand avec le PIMMS Paris Est.

Ce temps est toujours très intéressant pour le PAD afin d'aller à la rencontre tant des

habitant.es du 20<sup>ème</sup> que des autres associations et partenaires de l'arrondissement.  
Environ 55 personnes ont été renseignées.



- **Forums en lien avec les EDL**

Le PAD a été sollicité par l'EDL de Belleville pour participer à deux Kiosques Emploi et Accès aux droits organisés dans le quartier des Amandiers le 11 juillet et sur le terre-plein central de Belleville le 24 septembre. La coordinatrice y a donc tenu un stand d'information, auprès d'autres partenaires de l'arrondissement, sur l'accès au droit, les différentes permanences juridiques et les modalités de prise de rdv au sein du PAD.



Les coordinatrice du PAD et du Pôle Vie Associative de Droits d'urgence et la juriste coordinatrice du partenariat Barreau de Paris Solidarité (BPS) ont tenu toutes les trois un stand lors du Forum "Accès aux droits des jeunes auprès des acteurs jeunesse" le 17 octobre. Ce forum s'est organisé dans le cadre du Projet Social de Territoire du 20e arrondissement, piloté

par la Ville via l'Espace Parisien des Solidarités et la Caf de Paris, à destination des professionnel·les de la jeunesse, afin d'informer les jeunes sur ce qui existe, en misant sur le "pair à pair" mais aussi en renforçant la connaissance des offres existantes et de ce chacun fait en termes d'accès aux droits pour les jeunes de l'arrondissement.

- **Partenariat avec SBC Insertion**

Depuis 2014, le PAD 20 a développé un partenariat avec l'entreprise SBC insertion.

SBC insertion est une entreprise de travail temporaire d'insertion, dont l'accompagnement social est la composante essentielle de son activité avec pour objectif de permettre aux intérimaires de trouver un emploi pérenne. Des informations collectives sont mises en place trois fois par an avec un groupe d'une dizaine d'intérimaires de SBC insertion au sein de SBC. Les professionnel·les de cette entreprise nous sollicitent assez souvent durant l'année sur des cas particuliers quand ils rencontrent une difficulté juridique.

- **Partenariat avec l'association ADAGE**

En 2020, la coordinatrice du PAD 20 avait rencontré l'association ADAGE, Association D'Accompagnement Global contre l'Exclusion, dont l'objectif est d'accompagner des femmes en situation de précarité vers l'insertion sociale et professionnelle par une démarche globale, tenant compte de tous les freins à l'insertion.

Des rencontres régulières avec des groupes de femmes du chantier d'insertion de l'association ont depuis lieu afin de leur présenter l'accès au droit et le PAD 20, le plus souvent in situ, ce qui permet aux femmes de repérer et connaître la structure.

La coordinatrice du PAD a ainsi accueilli deux groupes de femmes du chantier d'insertion de l'association ADAGE afin de leur présenter l'accès au droit et le PAD 20 en février et novembre.

- **Actions en lien avec Droits d'urgence**

- **Projet de Droits d'urgence à destination des jeunes :**

Le public des 18-25 ans fréquente peu les structures d'accès au droit. Or ce public est pourtant de plus en plus confronté à de nombreuses problématiques juridiques (première demande et renouvellement de titre de séjour, litiges en droit du logement, en droit du travail, surendettement, violences conjugales ...), lesquelles peuvent être des causes d'exclusion.

Le Pôle Vie Associative de Droits d'urgence a développé un projet à l'égard des jeunes afin de développer notamment des ateliers d'accès au droit à destination des jeunes. La coordinatrice du PAD20 a ainsi animé un atelier de présentation de l'accès au droit, des différents lieux ressources et de leur fonctionnement auprès d'étudiant.es de l'AFEV (association qui lutte contre les inégalités éducatives et aide à la création de liens solidaires entre campus et quartiers populaires) le 23 avril, une sensibilisation sur l'accès au droit pour les bénévoles de l'association Cop'1 (association qui porte assistance à tout étudiant dans le besoin) le 20 novembre. Elle a également co-animé, le 14 novembre, avec la juriste coordinatrice du partenariat Barreau de Paris Solidarité un atelier à destination de professionnel.les du 20<sup>ème</sup> travaillant avec les jeunes confrontés aux amendes forfaitaires.

➤ **Stages de citoyenneté :**

L'association Droits d'urgence est partenaire avec l'association ABC insertion dans le cadre de la mise en place des stages citoyenneté pour des personnes placées sous-main de justice. A ce titre, plusieurs fois par an, les coordinateur.trices des PAD dont celle du PAD 20 peuvent délivrer une animation sur une demi-journée lors d'un stage de citoyenneté. La coordinatrice fait une présentation des dispositifs d'accès au droit parisien afin de pouvoir orienter ces personnes vers de tels dispositifs dans le cadre de leur réinsertion, les informer sur leurs droits et les moyens de les faire valoir. Durant l'année 2024, deux stages ont été co-animés par la coordinatrice du PAD 20 avec d'autres coordinateur.trices de Droits d'urgence.

- **Partenariat dans le cadre des instances d'accès au droit**

- Lors de la **Journée Nationale de l'Accès au Droit 2024**, la coordinatrice du PAD était présente sur un stand d'information sur l'accès au droit et les divers dispositifs parisiens à l'Olympiade des métiers du 14<sup>ème</sup>.
- La coordinatrice a également participé avec la DAJ et le Barreau à une présentation des dispositifs d'accès au droit aux chargé.es de développement local des QPV le 22 mars 2024.
- Dans le cadre de la **Nuit du droit**, le 3 octobre, la coordinatrice a mis en place, en lien avec le pôle vie associative de Droits d'urgence, une soirée thématique autour du droit du travail avec une permanence en droit du travail réalisée par un avocat du Barreau

de Paris et un atelier de sensibilisation en droit du travail, animé par une avocate et une juriste bénévole de Droits d'urgence, à destination des jeunes (18-30 ans).

L'atelier s'est déroulé de manière dynamique et participative (activités, quiz) afin d'aborder différents points relatifs à la conclusion du contrat de travail, l'exécution du contrat de travail et la rupture du contrat et permettre ainsi aux jeunes de mieux connaître et appréhender leurs droits dans ce domaine.

#### **IV. Réunions de coordination**

- **Coordination entre PAD**

Des réunions de coordination pluriannuelles sont organisées afin que les PAD parisiens et la Mission de l'accès au droit de la DAJ de la Ville de Paris puissent se réunir et harmoniser leurs pratiques.

Des échanges par mail sont fréquents entre les équipes des PAD et MJD pour s'informer sur les disponibilités dans chaque service, sur les permanences ou autres sujets.

En cas d'incident avec un.e usager.ère dans une structure, le PAD informe aussi les autres coordinateur.trices et greffier.ères car il n'est pas rare que les usager.ères fassent le tour de toutes les structures d'accès au droit.

- **Réunion d'intervenant.es**

La coordinatrice a réuni les intervenant.es du PAD 20 le vendredi 26 avril 2024 dans le cadre de la réunion annuelle des intervenant.es.

Cette réunion annuelle permet aux intervenant.es de se rencontrer et à la coordinatrice du PAD 20 de présenter un bilan de l'activité du PAD pour l'année passée et de discuter des perspectives pour l'année à venir. Ce temps d'échange est très important pour les intervenant.es afin de se présenter, de se connaître. Les intervenant.es peuvent ainsi mieux appréhender les services du PAD et ensuite mieux orienter les usager.ères rencontré.es lors de leur permanence vers un.e autre intervenant.e du PAD (en fonction de la thématique sollicitée).

- **Réunions de coordination de Droits d'Urgence**

Des réunions de coordination entre les deux PAD gérés par Droits d'urgence avec la directrice

de l'association ont lieu régulièrement afin de faire un bilan des activités des deux dispositifs, d'envisager les actions et outils à mutualiser, les évolutions à apporter.

La coordinatrice du PAD 20 participe également, à tour de rôle avec le coordinateur du PAD 18, aux réunions interdispositifs mises en place à Droits d'urgence permettant aux salarié.es des différents dispositifs de l'association de présenter leurs actualités, actions en cours, projets, bilans de l'année, etc...

- **Coordination avec le PIMMS Paris Est**

Le partenariat PAD / PIMMS est très constructif et les échanges sont fluides. Les équipes échangent au quotidien sur des dossiers d'usager.ères. L'orientation entre les services est dès lors efficace, ceci du fait de la bonne connaissance réciproque des missions et compétences des deux structures. La coordinatrice prend toujours un temps afin d'expliquer le fonctionnement du PAD aux médiateur.trices du PIMMS nouvellement recruté.es.

- **Coordination avec la MVAC**

La coexistence du PAD et des services de la MVAC est bénéfique. Ainsi, pour de nombreuses réunions avec ses partenaires et informations collectives, le PAD sollicite l'accès à des salles de la MVAC. Ces espaces de réunion au sein des locaux permettent de les organiser in situ et également d'organiser certaines formations mises en place par Droits d'Urgence.

- **Comité de pilotage**

Le 3 avril 2024 a eu lieu le comité de pilotage du PAD 20. Ce temps permet de rendre compte aux élu.es et partenaires de l'activité du PAD, de faire remonter les éventuelles difficultés rencontrées, de valider la mise en place de nouvelles permanences.

# LE DROIT D'AVOIR DES DROITS

## CONTACT

**Cécile MICHAUX, coordinatrice**  
**[cmichaux@droitsdurgence.org](mailto:cmichaux@droitsdurgence.org)**

**18 rue Ramus**

**75020 Paris**

**Tel : 01 53 27 37 45**

Suivez nos actualités sur



[www.droitsdurgence.org](http://www.droitsdurgence.org)